



# Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI:n työtilojen kehittäminen

Juuso Kivistö

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI:n työtilojen kehittäminen

Juuso Kivistö  
Tietojenkäsittelyn koulutus  
Opinnäytetyö  
11, 2020

Juuso Kivistö

**Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI:n työtilojen kehittäminen**

Vuosi

2020

Sivumäärä

50

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä TUOVI-portaalin käyttäjät tarvitsevat, jotta portaalin työtilaosio kokonaisuudessaan helpottaisi ja edistäisi heidän työtään ja toisi täten lisäarvoa työskentelylle. Toimeksiantajana toimii sisäministeriö.

Opinnäytetyön tarkoitus on toimittaa toimeksiantajalle kehitysideoita, joiden avuin toimeksiantaja pystyy tekemään TUOVI-portaalista hyödyllisemmän ja täten myös kilpailukykyisemmän. TUOVI-portaalin kehitys on vielä alkuvaiheessa, ja työtilaosion kehittäminen koitui tässä vaiheessa kaikista olennaisimmaksi. Kehitystehtävä tuli siis toimeksiantajan tarpeesta sekä pyynnöstä.

Opinnäytetyö perustuu palvelumuotoiluun ja käyttäjätietoon pohjautuvaan aineistoon. Työn aikana käytetään hyväksi palvelumuotoilusta tuttuja rakennuspalikoita ja menetelmiä. Tutkimusmenetelmiksi valikoitui kysely sekä työpaja, joiden tarkoitus oli kerätä TUOVI-portaalin käyttäjien kokemuksia palvelusta. Käyttäjien kokemukset mahdollistivat työtilaosion ongelmakohtien selvittämisen.

Menetelmien kautta saadun käyttäjätiedon perusteella kehitettiin ideoita käyttäjien ongelmien ja tarpeiden ratkaisemiseksi. Kehitysideat konkretisoitiin prototyypeiksi, joiden lopullisena tarkoituksena on heijastaa ja visualisoida kaikki käyttäjien ideat ja tarpeet, ja tuoda ne käytännön esimerkkeinä esille. Opinnäytetyön lopullisena tuotoksena toimii prototyyppit.

Kokonaisuudessaan prototyyppit, eli projektin lopulliset tuotokset sisältävät paljon uusia ideoita, sekä ratkaisuja, joilla nämä ideat voisivat olla mahdollisia toteuttaa itse palvelussa. Näiden ideoiden ja ratkaisujen avulla toimeksiantajalla on kattava kuva siitä, mitä TUOVI-palvelun käyttäjät haluavat ja toivovat työtilaosion suhteen.

Opinnäytetyössä esiintyviä prototyyppisiä toimeksiantajan puolesta vietiin jatkokehitykseen, ja tätä kautta osa opinnäytetyössä tuoduista ideoista vietiin tuotantoon. Osa ideoista ja ratkaisusta synnytti myös uusia- ja vielä käyttäjätystävällisempiä ideoita, joka toimi prototyyppien lopullisena tarkoituksena.

Asiasanat: Palvelumuotoilu, Verkkopalvelun kehitys, Käytettävyys, Käyttäjäkokemus, Sisäinen turvallisuus

Juuso Kivistö

**Developing the Workspace Area of TUOVI Internal Security Portal**

Year 2020 Pages 50

---

The aim of this functional thesis is to find out what the users of the TUOVI portal need in order for the workspace section of the portal to facilitate and benefit their work and, thus, add value to the work. The commissioner is the Ministry of the Interior.

The purpose of the thesis is to provide development ideas to the commissioner. With that the commissioner can make the TUOVI portal more useful and, thus, also more competitive. The development of the TUOVI portal is still in its infancy, and the development of the workspace section was the most important thing at this stage. To fulfill the need of the commissioner the development task was created.

The thesis is based on service design and user information. During the work building blocks and methods familiar from service design are utilized. The research methods were a survey and a workshop, the purpose of which was to collect the experiences of the users of the TUOVI portal about the service. The user experiences made it possible to identify problem areas in the workspace partition.

Based on the user information obtained through the methods, ideas were developed to solve the users' problems and needs. Development ideas generated prototypes, the ultimate purpose of which is to reflect and visualize all the ideas and needs of the users, and to present them as practical examples. The final output of the thesis is prototypes.

Overall, the prototypes, i.e. the final outputs of the project, contain a lot of new ideas as well as solutions with which these ideas could be possible to implement in the service itself. With the help of these ideas and solutions, the commissioner has a comprehensive picture of what the users of the TUOVI service want in terms of the workspace section.

The prototypes were taken for further development on behalf of the commissioner, and through this some of the ideas brought in the thesis were taken into production. Some of the ideas and solutions also gave rise to new and even more user-friendly ideas, which served as the ultimate purpose of the prototypes.

Keywords: Service design, Website developing, Usability, User experience, Internal security

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta .....	7
2.1	Sisäministeriö työn toimeksiantajana .....	7
2.2	Sisäinen turvallisuus ja sisäisen turvallisuuden strategia.....	7
2.3	Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI .....	8
3	TUOVI-portaalin työtilat.....	9
4	Palvelumuotoilu .....	11
4.1	Design Thinking.....	11
4.2	Vaihe 1: Ymmärrä .....	12
4.2.1	Kontaktipisteet .....	13
4.2.2	Palvelutuokit.....	15
4.2.3	Palvelupolut .....	16
4.2.4	Käyttäjätiedolla parempaan palvelukokemukseen .....	16
4.3	Vaihe 2: Kokeile .....	18
4.4	Vaihe 3: Toteuta .....	19
5	TUOVI:n työtilojen palvelumuotoilu .....	20
5.1	Vaihe 1: TUOVI:n käyttäjien ymmärtämisen kartoitus.....	20
5.1.1	Kysely .....	21
5.1.2	Työpaja .....	22
5.1.3	Tulokset ja analysointi.....	24
5.2	Vaihe 2: Kehitettävien kohteiden kartoittaminen .....	27
5.3	Prototyypit .....	31
5.3.1	Ilmoitusalue .....	31
5.3.2	Keskustelualue .....	34
5.3.3	Materiaalialue .....	36
5.3.4	Tehtävät-alue .....	38
5.3.5	Kalenterialue.....	40
5.3.6	Tiimialue.....	42
5.4	Vaihe 3: Prototyyppien testaus ja tuotantoon vienti .....	44
6	Loppupäätelmät .....	44
6.1	Tulosten arviointi .....	45
6.2	Arvio oppimisesta .....	46
	Lähteet.....	47
	Kuviot .....	50

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on kehitystehtävä, joka toteutetaan toiminnallisena tutkimuksena sisäministeriölle. Kehitystehtävänä on Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI:n työtila-alueen kehittäminen. Tämä kehittämisaihe tuli pyynnöstä, sekä toimeksiantajan tarpeesta. TUOVI-portaalin kehitys on vielä alkuvaiheessa, ja isoimmaksi kehityskohteeksi on noussut työtilojen tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden kehittäminen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että TUOVI-portaalin työtilojen ominaisuudet eivät palvele käyttäjäkuntaa täysin, tai tavalla, joka toisi huomattavan lisäarvon käyttäjien työskentelyyn. Tämä toimii opinnäytetyön keskeisenä asiana, jota lähdetään palvelumuotoilun näkökulmasta ratkaisemaan. Opinnäytetyö perustuu palvelumuotoilun eri vaiheisiin sekä käyttäjätiedon keräämiseen perustuvaan aineistoon. Työn eri vaiheita peilataan, analysoidaan ja katselmoidaan oikeaoppisen palvelumuotoiluprosessin läpi.

Opinnäytetyö rajataan vain ja ainoastaan TUOVI-portaalin työtilaosion kehitykseen koko portaalin kehityksen sijaan. Tämän opinnäytetyön aikana edellisen kehitysprojektin aikaansaannokset tulivat näkyviin TUOVI-palveluun. Tästä oltiin tietoisia jo alkuvaiheessa, ja koettiin, että siitä ei synny kriittisiä tekijöitä, jotka mahdollisesti voisivat vaikuttaa tämän projektin tulosten oikeellisuuteen. Edellisen kehitysprojektin aikaansaannokset ovat lähinnä visuaalisia sekä rakenteellisia muutoksia, ja tämän palvelumuotoiluprojektin keskeisimpänä tavoitteena on pureutua työtilojen toimintojen sekä ominaisuuksien ongelmakohtiin. Edellisen kehitysprojektin tuomia visuaalisia ja rakenteellisia muutoksia kuitenkin päätettiin käyttää hyväksi tässä opinnäytetyössä.

Kokonaisuudessaan, opinnäytetyön tavoite on selvittää, mitä TUOVI-portaalin käyttäjät tarvitsevat, jotta portaalin työtilojen ominaisuudet helpottaisivat ja edistäisivät heidän työtään ja toisi täten lisäarvoa työskentelylle. Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi on tärkeää suunnitella ja toteuttaa käyttäjätiedon keruu huolellisesti, jotta käyttäjiltä saadaan laadukasta informaatiota kehitettävistä kohteista. Tämän lisäksi kohderyhmän valitseminen on olennainen osa tavoitteiden saavuttamisen kannalta, sillä tiedon laadun lisäksi tiedon määrä tuo paljon lisäarvoa opinnäytetyön lopulliselle tuotokselle. Käyttäjätiedon keräämiseen käytetään tutkimusmenetelminä kyselyä ja työpajamenetelmää, jotka ovat kohdennettu eri käyttäjäryhmille maksimaalisen hyödyn saavuttamiseksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on toimittaa toimeksiantajalle valmis kehitysidea, jonka avulla pystytään tuomaan huomattavasti lisäarvoa portaalin käyttäjien työskentelyyn, ja tätä kautta tekemään TUOVI-portaalista hyödyllisempi ja kilpailukykyisempi. Opinnäytetyön lo-

pussa analysoidaan menetelmien kautta saatu käyttäjätieto ja näistä tehdään yhteenveto. Yhteenvetoon pohjalta muodostuu prototyypit, joiden lopullinen tarkoitus on heijastaa ja visualisoida kaikki käyttäjien ideat ja tarpeet, ja tuoda ne käytännön esimerkkeinä esille. Prototyypit toimivat opinnäytetyön lopullisina tuotoksina, eli kehitysideoina.

## 2 Opinnäytetyön tausta

Seuraavassa kappaleessa käydään läpi opinnäytetyön aiheen kannalta relevantteja asioita, jotta aiheelle saataisiin rakennettua tukeva pohja.

### 2.1 Sisäministeriö työn toimeksiantajana

Sisäministeriö on Suomen valtion organisaatio, joka on yksi kahdestatoista Suomessa toimivasta ministeriöstä. Sisäministeriö vastaa sisäisestä turvallisuudesta, sekä maahanmuuttoa koskevista asioista, ja sitä johtaa sisäministeri. Sisäministeriön tärkein tavoite on, että Suomi on maailman turvallisim maa tällä hetkellä ja myös tulevaisuudessa. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki Suomessa olevat ihmiset voisivat kokea olonsa turvalliseksi ilman rikollisuutta, tapaturmia tai muita turvallisuutta uhkaavia asioita. Tätä kyseistä turvallisuutta rakentavat ja edistävät useat eri toimijat. Nämä toimijat koostuvat sisäministeriön hallinnonalasta, johon kuuluvat esimerkiksi poliisi, hätäkeskustoiminta, pelastustoiminta, rajavartiolaitos ja maahanmuuton viranhaltijat. (Sisäministeriö 2020a.)

Sisäministeriöltä löytyy pääasiassa kolme tehtävää. Ensimmäinen tehtävä on lainsäädäntöjen valmistelu, jotka koskevat sisäministeriön hallinnonala. Toisena tehtävänä on ohjata sisäministeriön alaisia virastoja sekä laitoksia. Kolmantena sisäministeriön tehtäviin kuuluu käsitellä kansainvälisiä- ja EU-asioita, jotka koskevat sisäministeriön toimialaa. Näiden asioiden lisäksi kaikki Suomen lippua ja vaakunaa koskevat asiat käsitellään sisäministeriön toimesta. (Sisäministeriö 2020a.)

### 2.2 Sisäinen turvallisuus ja sisäisen turvallisuuden strategia

Sisäinen turvallisuus ei ole käsitteenä yksiselitteinen ja voi olla monesti myös harhaanjohtava. Monet mieltävät sisäisen turvallisuuden ns. kovaksi turvallisuudeksi eli esimerkiksi järjestäytyneen rikollisuuden estämiseksi, mitä sisäisen turvallisuus ei ole kokonaisuudessaan. Suppeimmillaan sisäinen turvallisuus voidaan mieltää Suomen valtiossa yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisenä. Perinteisesti turvallisuuden voi jakaa yhteiskunnan sisällä kahteen

osaan; ulkoiseen- ja sisäiseen turvallisuuteen. Ulkoisesta turvallisuudesta vastaa puolustusvoimat ja sisäisestä turvallisuudesta vastaa pääosin poliisi. (Hyvä elämä - Turvallinen arki 2017, 10-11.)

Kokonaisuudessaan sisäinen turvallisuus tarkoittaa sitä, että Suomessa olevat ihmiset pystyvät selviytymään arjesta ilman rikollisuutta, onnettomuuksia, häiriöitä, pelkoa ja turvattomuuden tunnetta, joka johtaa juurensa kansallisista tai kansainvälisistä ilmiöistä. Tämän lisäksi sisäinen turvallisuus on sitä, että Suomessa ihmiset voivat vapaasti nauttia oikeuksistaan ja vapauksistaan. (Sisäministeriö 2020b.)

Vuonna 2017 hyväksytty sisäisen turvallisuuden strategia on yksinkertaisesti toimintasuunnitelma, jonka avulla pyritään toteuttamaan parasta mahdollista sisäistä turvallisuutta ja tekemään Suomesta maailman turvallisin maa asua, elää, tehdä työtä sekä yrittää. Sisäisen turvallisuuden strategialla ei kuitenkaan yritetä vaikuttaa kaikkiin mahdollisiin turvallisuuden osioihin. Strategia keskittyy pääosassa ilmiöihin, jotka ovat viime vuosina kasvaessaan aiheuttanut riskejä arjen turvallisuudelle. Strategia paneutuu myös ilmiöihin, joiden arvioidaan vaikuttavan lähitulevaisuudessa negatiivisesti yhteiskunnan tai suuren väestöosan turvallisuuteen. (Hyvä elämä-Turvallinen arki 2017, 11-13.)

Sisäisen turvallisuuden strategiasta löytyy kahdeksan eri kokonaisuutta, jotka sisältää yhteensä 39 toimenpidettä. Toimenpiteet jakautuvat eri turvallisuusalan toimijoille koko yhteiskunnan laajuisesti, julkisen sektorin lisäksi mukaan lukien esimerkiksi yksityiselle sektorille. Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI on yksi strategian toimenpiteistä, jonka vastuu on sisäministeriöllä. (Sisäministeriö 2020c.)

### 2.3 Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI

TUOVI-portaali konseptia on rakennettu jo yli kaksi vuotta ja tämä kyseinen konsepti laitettiin käytäntöön 2019 vuoden alussa. TUOVI-portaali on Sisäisen turvallisuuden strategian toimenpide, joka lopullinen tarkoitus on edistää suomalaisten turvallisuutta ja tehdä Suomesta maailman turvallisin maa elää, työskennellä, asua ja yrittää. Portaali on digitaalinen yhteistyöalusta, jonka tavoitteena on mahdollistaa ja helpottaa eri turvallisuusalan toimijoiden yhteistyötä. TUOVI portaaliin on tähän mennessä rekisteröitynyt noin 700 käyttäjää eri julkisen puolen organisaatioista, kunnista, kouluista sekä yksityisen sektorin organisaatioista. TUOVI-portaalin voit löytää osoitteesta [www.sisainturvallisuus.fi](http://www.sisainturvallisuus.fi). (Sisäministeriö 2020d.)

TUOVI-portaali koostuu kahdesta eri puolesta; julkisesta puolesta sekä rekisteröinnin takaa löytyvästä kirjautuneen käyttäjän puolesta. Tätä puolta kutsutaan OmaTuoviksi. OmaTuovi on keskeinen puoli yhteistyön parantamisen kannalta. Sieltä löytyy esimerkiksi työtila-alue, joka



toimii opinnäytetyöni kehityskohteena. Työtila-alueen kautta käyttäjä voi lähteä työstämään omia projektejaan yhdessä tai yksin. Muita OmaTuovi ominaisuuksia ovat muun muassa henkilögalleria, joka näyttää kaikki TUOVI-palveluun rekisteröityneet käyttäjät, ja täten mahdollistaa esimerkiksi yhteistyökumppaneiden hakemisen. Palvelulla on muitakin tarkoituksia, vaikka TUOVI-portaalin työtilat, tai kokonaisuudessaan kirjautumisen takaa löytyvä puoli toimiikin palvelun keskeisenä elementtinä. TUOVI:n kautta käyttäjä pystyy hakemaan ilman rekisteröitymistä julkista tietoa Suomen turvallisuutta koskevista asioista, esimerkiksi suomen turvallisuuden tilasta, turvallisuussuunnittelusta tai sisäisen turvallisuuden innovoinnista. Tämä mahdollistaa esimerkiksi tietopohjan nopean keräämisen, jos ja kun lähdetään työstämään turvallisuutta koskevia asioita työtila-alueella. (Sisäministeriö 2020d.)

### 3 TUOVI-portaalin työtilat

TUOVI-portaalin työtilaosio, tai työskentelyalue on tarkoitettu jokaisen rekisteröityneen käyttäjän käyttöön. Jokainen käyttäjä voi siis kirjautumisen jälkeen selata ja katselmoida omia tai muiden käyttäjien työtiloja. Jokaisesta työtilasta näkyy kaikille TUOVI-palvelun kirjautuneille käyttäjille työtilan otsikko, työtilan kansikuva, työtilan mahdollinen kuvaus, sekä työtilan omistajat eli ylläpitäjät. Muuta sisältöä työtilan sisällöstä ei näytetä, ellei itse käyttäjä ole jäsenenä työtilassa. Jäseneksi työtilaan pääsee joko itse lähettämällä liittymispyynnön työtilan ylläpitäjälle tai liittymiskutsun kautta, jonka ylläpitäjä voi lähettää haluamalleen henkilölle. Jäsenyyden mukana käyttäjälle tulee pääsy työtilan yksityisiin tietoihin, sekä työtilan työskentelyyn tarkoitettuihin toimintoihin ja ominaisuuksiin. Työtilan itse työskentelyyn tarkoitettuja ominaisuuksia ovat materiaalit, tehtävälista, sekä keskustelualue.

Materiaalit-ominaisuuden tarkoitus on yksinkertaisesti antaa käyttäjälle mahdollisuus lisätä omia dokumentteja työtilaan ja jakaa nämä dokumentit työtilaryhmän kesken. Tällä hetkellä materiaalit-ominaisuuden kautta voidaan esimerkiksi jakaa työryhmälle kuvia, sekä erilaisia tiedostoja videoita lukuun ottamatta.

Tehtävälisat-ominaisuuden tarkoitus on kuvata ryhmän ja projektin keskeisiä tehtäviä, ja seurata näiden tehtävien edistymistä. Tehtävälista kuvaa kenen vastuulla tehtävän toteutus on, tehtävän eri vaiheet, tehtävän tilan, sekä tietenkin tehtävän sisällön. Tehtävien luominen kuuluu yleisesti työtilan ylläpitäjien toimenkuvaan, mutta tehtävien seuraaminen kuuluu jokaisen jäsenen oikeuksiin.

Kolmantena ja viimeisenä ominaisuutena tai toimintona työtila-alueessa toimii keskustelualue, jonka tarkoitus tulee ilmi itse nimestä. Keskustelualueella työtilan jäsenet voivat keskustella keskenään valitsemistaan aiheista. Keskustelualue yleisesti mielletään ilmoitusluontoisten asioiden esille tuomiseen.

Ohessa näkyvä kuva kuvastaa TUOVI-palvelun työtilan sisältöä. Kuva on muokattu jokaisen työtilan yksityisyyden säilyttämiseksi, ja tehty esittämään ja konkretisoimaan työtiloissa esiintyviä ominaisuuksia ja elementtejä.

The screenshot displays the TUOVI internal security portal interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'OMA TUOVI', 'TYÖTILAT', 'HENKILÖT', and 'LUO UUSI TYÖTILA'. A user profile 'Matti Meikäläinen' and a search icon are visible on the right. Below the navigation bar, the main header reads 'TUOVI SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI'. A secondary navigation bar includes 'ETUSIVU', 'MATERIAALIT', 'STRATEGIA', 'SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA', 'TURVALLISUUSUUNNITTELU', 'INNOVOINTI', and 'AJANKOHTAISTA'.

The main content area is titled 'TUOVI -työtila' and includes a 'Työtilan kuvaus' section. Below this, there are three tabs: 'TEHTÄVÄLISTAT', 'MATERIAALIT', and 'KESKUSTELU'. Under 'MATERIAALIT', there are buttons for 'LISÄÄ KANSIO' and 'LISÄÄ TIEDOSTO'. A list of folders is shown: 'Ensimmäinen kansio', 'Toinen kansio', and 'Kolmas kansio'. A recent image upload is displayed with the caption 'Harjoituskuva - TUOVI Kuva.jpg, 31.10.2019'.

On the left side, there is a 'MUOKKAA' button and a 'Työtilan tila' section with a status indicator and a description. Below that is a 'Teemat' section with the hashtag '# Harjoitus'. Social media links for Facebook, Twitter, and the organization's website are provided. The 'Tiimi' section lists team members: Jaska Jokinen (Ylläpitäjä), Matti Meikäläinen (Ylläpitäjä), and Heidi Hammonen (Ylläpitäjä). At the bottom of the workspace, there are three buttons: 'KUTSU TYÖTILAAN', 'EROA TYÖTILASTA', and 'POISTA TYÖTILA'.

The footer contains the TUOVI logo and contact information: Kirjokatu 12, Helsinki, PL 26, 00023 Valtioneuvosto, Puhde 0295 480 171, sisaineturvallisuus@intermin.fi. It also lists the portal's categories: ETUSIVU, MATERIAALIT, STRATEGIA, SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA, TURVALLISUUSUUNNITTELU, INNOVOINTI, and AJANKOHTAISTA. Social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube are present, along with the text 'Käyttöehdot Sivukartta Rekisteriseloste Tietoa palvelusta Usain käyttö' and the logo for the Ministry of the Interior (Sisäministeriö).

Kuva 1: Sisäisen turvallisuuden portaalin TUOVI:n työtilan muokattu näkymä

## 4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu (*engl. Service Design*) on suhteellisen uusi käsite, joka ei ollut vielä tunnettu vuosituhannen vaihteessa. Tänä päivänäkin palvelumuotoilu saattaa olla useammallekin hankala käsite. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelun suunnittelua ja kehitystä käyttäen hyväksi muotoilun eri menetelmiä. Palveluna voisi esimerkiksi toimia digitaalinen verkkopalvelu tai yrityksen sisäinen prosessi. Palvelu käsitteenä tarkoittaa aineetonta ja tarjottavaa tekoa tai hyötyä, joka voi olla sidoksissa fyysiseen tuotteeseen (Kotler & Bloom 1984).

Keskipisteenä suunnittelun ajan toimii palvelun käyttäjä (Koivisto 2007, 64). Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on siis luoda palveluita, jotka ovat helppokäyttöisiä ja miellyttäviä käyttäjän näkökulmasta. Toisin sanoen palvelumuotoilun tavoite on saavuttaa positiivinen palvelukokemus (*engl. Service Experience*) (Tuulaniemi 2011, 26).

Palvelun käyttäjän lisäksi ei tule kuitenkaan unohtaa palveluntarjoajaa. Vaikka käyttäjä onkin palvelumuotoilussa keskipisteenä, niin koko palvelumuotoilun tarve koostuu yleensä palveluntarjoajan liiketoimintaan perustuvista tarpeista. Palveluntarjoaja voisi esimerkiksi haluta parantaa asiakkaidensa tyytyväisyyttä paremman palvelun kautta ja täten kasvattaa kassavirtaansa. Palveluntarjoaja voisi myös haluta parantaa työympäristöä muotoilemalla työntekijöiden käyttämiä sisäisiä palveluita, joka lopulta näkyisi positiivisesti tehdyn työn laadussa. Tuulaniemen (2011, 27) sanoin ”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa”. Onnistuneen palvelumuotoiluprojektin lopputuloksena syntyy siis palvelukokonaisuus, joka on käyttäjän näkökulmasta helppokäyttöinen ja miellyttävä, sekä tehokas ja tuottava palveluntarjoajan näkökulmasta (Miettinen 2016, 5).

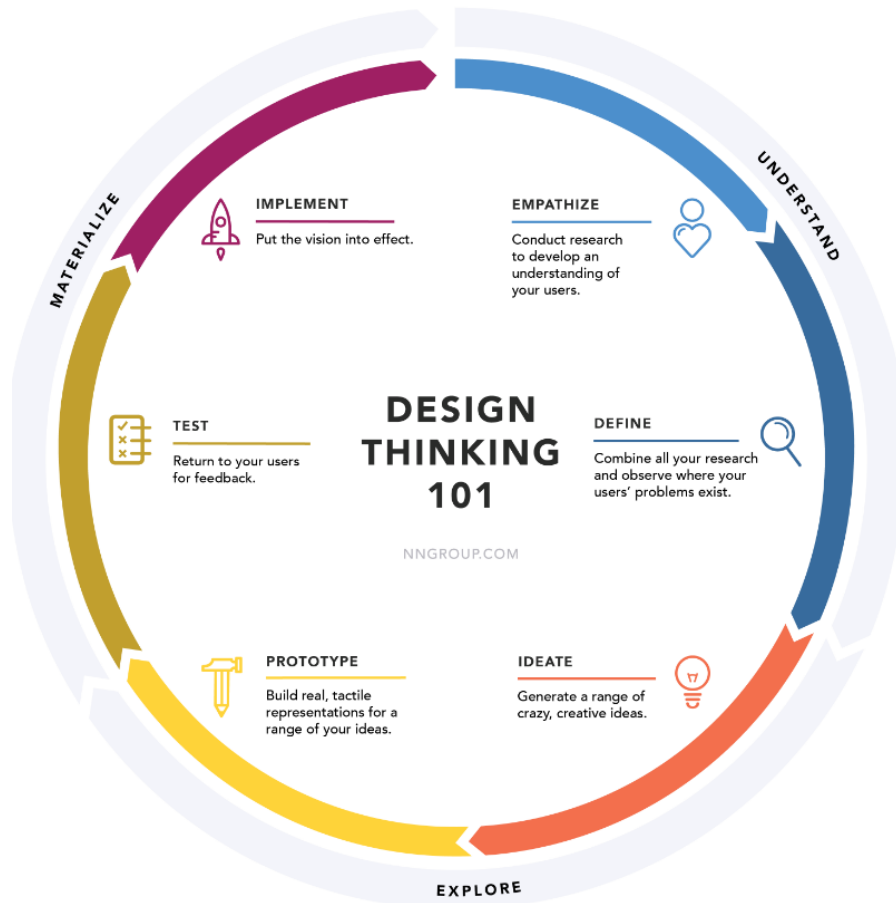
### 4.1 Design Thinking

Design Thinking (*suom. suunnitteluajattelu, muotoiluajattelu*) on luova palvelumuotoilun prosessi tai ajattelutapa, jonka avulla etsitään ratkaisuja digitaalisten verkkopalvelujen parantamiseksi. Design Thinking-prosessilla pyritään selvittää ja ratkaista käyttäjien tarpeita, ja täten mahdollistamaan uusien ideoiden ja kehitysehdotuksien ensiluokkaisempi menestys (Aminoff, Hänninen, Kämäräinen & Loiske 2010).

David Burney (2006) kuvaili Design Thinking-termin olennaisuutta Red Hat Magazinen haastattelussa seuraavasti: “The term 'design thinking' has gained popularity because it makes it easier for those outside the design industry to focus the idea of design as a way of thinking about

solving problems, a way of creating strategy by experiencing it rather than keeping it an intellectual exercise, and a way of creating and capturing value”.

Design Thinking-prosessin voi jakaa kolmeen eri vaiheeseen, joka on kuvattu alla olevassa mallissa: ymmärrä (*engl. understand*), kokeile (*engl. explore*) ja toteuta (*engl. materialize*). Nämä kolme vaihetta luovat Design Thinking-ajattelumallin selkärangan (Gibbons 2016).



Kuva 2: Design Thinking 101, Gibbons 2016. Norman Nielsen Group.

#### 4.2 Vaihe 1: Ymmärrä

Käyttäjät ovat nousseet nykypäivänä suureen rooliin, kun puhutaan verkon sisällöstä. Sosiaaliset mediat sekä erilaiset verkkoyhteisöt ovat nykyään iso osa arkeamme, ja se on myös nostattanut käyttäjien oletuksia, sekä vaatimuksia verkkopalveluita kohtaan. Sisällön paljous,

laajuus, tai saatavuus ei enää riitä tavallisille käyttäjille. Käyttäjryhmiin kohdistuneita laadukkaita, sekä miellyttäviä palveluita siis kaivataan. Tässä kohtaa käyttäjät ja käyttäjien ymmärtäminen nousee isoon asemaan. (Hyysalo 2006, 1-2.)

Design Thinkingin ensimmäisessä vaiheessa on tarkoitus luoda syvä ymmärrys käyttäjästä, käyttäjän toimintatavoista, sekä käyttäjän tarpeista ja ongelmista. Observointiin, sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen tarkoitetut työkalut soveltuvat tämän ymmärryksen luomiseksi. Haastattelut ja kyselyt toimivat merkittävimpinä ja tunnetuimpina esimerkkeinä tämänkaltaisista työkaluista (Julin 2018). Käyttäjiin ja käyttäjätiedon keruuseen pureudutaan yksityiskohtaisesti sivulla [17](#).

Tämän lisäksi ensimmäisen vaiheen aikana pyritään selvittämään palvelun keskeiset ongelmat ja myös se, että mihin osa-alueeseen kyseiset ongelmat kohdistuvat (Julin 2018). Koiviston (2007, 66) mainitsemat palvelumuotoilusta tutut rakennuspalikat auttavat tunnistamaan palvelun mahdolliset ongelmat, sekä kohteet, johon tulisi kiinnittää huomiota Design Thinking-prosessin aikana. Rakennuspalikoiden avulla saadaan laajempi näkemys siitä, miten käyttäjät näkevät palvelun. Rakennuspalikat koostuvat kontaktipisteistä (*engl. Service Touchpoints*), palvelutuokioista (*engl. Service Moments*), sekä palvelupoluista (*engl. Customer Journey*) (Koivisto 2007). Rakennuspalikat käydään läpi seuraavassa osiossa verkkopalveluiden näkökulmasta.

#### 4.2.1 Kontaktipisteet

Palvelumuotoilussa tavoitteena on luoda mahdollisimman hyvä palvelukokemus (*engl. Service Experience*), ja jotta tämä onnistuisi, on otettava huomioon palvelun kontaktipisteet. Palvelun kontaktipisteiksi luetaan ne kaikki asiat, joiden kautta käyttäjä pystyy kokea, aistia ja nähdä palvelun. Jokainen kokemus palvelun kontaktipisteistä luo käyttäjälle mielikuvan palveluntarjoajasta, sekä palveluntarjoajan tarjoamista palveluista. Tämän vuoksi, kontaktipisteitä tulisi kehittää palvelumuotoilun eri keinoin, jotta käyttäjän kokemus palvelusta kokonaisuudessaan olisi positiivinen. (Tuulaniemi 2011.)

Yleisesti ottaen erilaisia kontaktipisteitä löytyy lukemattomia, koska erilaisten palveluiden kaari on suuri. Verkkopalvelua tarjoavan yrityksen kontaktipisteet voisivat koostua esimerkiksi asiakaspalvelusta puhelimen ja sähköpostin kautta, mainoksista televisioissa ja sosiaalisessa mediassa, uutiskirjeestä, sekä itse internet-sivusta, jonka kautta käyttäjät asioivat palvelussa. Safferin (2007, 176-177) tunnetun teorian mukaan palvelun kontaktipisteet voidaan jakaa neljään eri luokkaan: esineet (*engl. objects*), tilat (*engl. environments*), prosessit (*engl. processes*) ja ihmiset (*engl. people*).

**Tilat** ovat paikkoja, joissa palvelu näkyy käyttäjille visuaalisesti. Safferin (2007, 178) mukaan tilat näyttävät käyttäjille, missä itse palvelu tapahtuu ja myös sen, että mitä palvelulla voi tehdä. Yleisesti tiloiksi mielletään esimerkiksi liikkeet, toimistot ja muut fyysisesti esiintyvät paikat. Tilat voivat kuitenkin olla virtuaalisia. Esimerkiksi digitaalisen palvelun tiloina voisi esiintyä internet-sivusto, jonka kautta palvelua tarjotaan. Tiloissa on tärkeää kohdistaa huomio kontaktipisteisiin, jotka käyttäjät voivat havaita (Saffer 2007). Digitaalisen palvelun internet-sivuston kohdalla kontaktipisteitä ovat esimerkiksi sivuston visuaalinen ilme, joka huonosti suunniteltuna voi viestittää käyttäjille väärää asioita, ja täten vaikuttaa negatiivisesti käyttäjän palvelukokemukseen. Fyysisien tilojen kohdalla tilan visuaalinen ilme toimii myös kontaktipisteenä, mutta tämän lisäksi on huomioitava asiat, jotka käyttäjä voi aistia. Aistittavia asioita ovat esimerkiksi äänet, valaistus ja tuoksut.

**Esineet** sijoittuvat Safferin (2007, 177) mukaan yleisesti tiloihin. Esineet ovat osa palvelua, ja niiden tarkoitus on antaa käyttäjille mahdollisuus kuluttaa palvelua, tuoda palveluun lisää sisältöä ja tämän lisäksi myös helpottaa palvelun käyttöä. Esimerkiksi verkossa käytävän asioinnin kohdalla on yleistä, että käyttäjä tarvitsee profiilin tai tilin, joka sisältää muun muassa maksutiedot, jotta hän voi kuluttaa palvelua. Tässä tapauksessa esineenä voisi esimerkiksi toimia lomake, jonka täytettyään käyttäjä omaa tilin palveluun. Sähköinen tunnistautuminen on yleistä digitaalisten palveluiden kohdalla, jonka jälkeen käyttäjä pääsee ”kuluttamaan” palvelua. Sähköiseen tunnistautumiseen käytettävät tunnukset toimivat myös palvelun esineinä. Esineet ovat myös tärkeä osa palvelukokonaisuutta, sillä ne luovat vuorovaikutusta käyttäjän ja palveluntarjoajan välille. Jos esineiden käyttö tuo käyttäjälle hankaluuksia tai epämukavuuden tunteita, on todennäköistä, että käyttäjän palvelukokemus myös heikentyy. Fyysisen esineen esimerkkinä voisi toimia ravintolan ruokalista, lentoyhtiön asiakaslehti tai kampaamon maksupäätelaite. Virtuaaliset ja fyysiset esineet jaetaan yleisesti vielä kahteen osaan: Asiakkaiden käyttämiin esineisiin ja yrityksen käyttämiin esineisiin. Maksupäätelaite ja sähköinen rekisteröintijärjestelmä ovat hyviä esimerkkejä yrityksen käyttämistä esineistä, sillä niiden operointi on pääosassa palveluntarjoajan vastuulla, mutta siitä huolimatta ne ovat osittain näkyvillä asiakkaalle, joten ne vaikuttavat palvelukokemukseen. Asiakkaan käyttämistä esineistä esimerkkejä ovat ruokalista, asiakaslehti, lomake ja sähköiset tunnukset, sillä ne ovat palveluntarjoajan tuottamia, mutta eivät palveluntarjoajan henkilöstön käytössä. (Koivisto 2011, 65; Tuulaniemi 2011, 82.)

**Prosessit**, tai toisin sanoen toimintamallit ovat palveluntarjoajan toimesta tapahtuvia ennalta määriteltäviä toimintoja. Prosessit ovat yleensä luonteeltaan rutiininomaisia, jota palveluntarjoaja käy läpi päivittäin toimittaessaan ja tarjotessaan palvelua käyttäjille. Täten, prosessit näkyvät käyttäjille vain pieninä eleinä, mutta voivat sitä huolimatta vaikuttaa suuresti käyttäjän muodostamaan palvelukokemukseen. Verkkosivun omaavan yrityksen palvelun prosessi voisi esimerkiksi liittyä internetissä tai puhelimen kautta käytävään asiakaspalveluun. Tässä

skenaariossa prosessi tai ennalta määritelty toiminto olisi esimerkiksi se, miten asiakaspalvelija tervehtii asiakasta vastatessaan puhelimeen. Sama pätee fyysisiin palveluihin, esimerkiksi kampaamoon ja siihen miten kampaaja vastaanottaa asiakkaan, kun hän saapuu liikkeeseen varaamaan itsellensä ajan hiustenleikkuuta varten. Palvelujen kohdalla prosesseja voidaan viimeistellä pienintäkin yksityiskohtaa myöden. Prosessien uudelleen muotoileminen on vaivatonta, ja sitä voidaan tarvittaessa tehdä päivittäin. (Saffer 2007, 179.)

**Ihmiset** ovat palvelumuotoilun näkökulmasta henkilöitä tai osapuolia, joita tarvitaan palvelun tuottamiseksi. Palvelumuotoilussa ihmisiksi mielletään yleensä palveluntarjoajan puolella työskentelevä henkilöstö, kuten asiakaspalvelijat, mutta myös itse käyttäjä on tärkeä osa palvelun tuottamista. Täten, palvelumuotoilussa ihmiset voidaan jakaa kahteen eri ryhmään palvelun luonteesta huolimatta: asiakkaisiin ja asiakaspalvelijoihin (Koivisto 2011, 66). Safferin (2007, 183) mukaan aiemmin mainitut palvelun prosessit käynnistyvät juuri näiden ihmisten toimesta. Esimerkiksi kun asiakas kohtaa ongelman palvelun kanssa, ja päättää ottaa yhteyden palvelun tarjoamaan asiakaspalveluun. Palvelumuotoilun näkökulmasta tärkeintä ihmisten kohdalla on huomioida molempien ryhmien eri roolit ja kehittää näitä rooleja (Saffer 2007, 183). Asiakaspalvelijoiden rooleja voidaan muotoilla ja kontrolloida esimerkiksi erilaisten uniformujen avulla, jotka viestittävät asiakkaille halutun sanoman. Asiakkaan roolia voidaan kontrolloida ja muotoilla muotoilemalla itse palvelua. Halutessa voidaan muotoilla palvelusta täysin automaattinen, jonka kanssa asiakas pystyy yleisesti ottaen kuluttamaan palvelua ilman asiakaspalvelijoiden apua. Esimerkkinä näistä toimii hyvin autopesulat, sekä niissä yleistyneet automaattiset prosessit. Tarvittaessa voidaan myös tehdä palvelusta täysin päinvastainen, mikäli tämä selkeästi vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden mielipiteisiin sekä palvelukokemukseen.

#### 4.2.2 Palvelutuokiot

Palvelutuokiot ovat ”askelia”, joita asiakas ottaa palvelun aikana. Kyseessä on siis yksittäiset hetket tai episodit, jossa tapahtuu vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun välillä (Saffer 2007, 190). Yksittäinen hetki eli palvelutuokio voisi olla esimerkiksi se, kun asiakas etsii verkkopalvelun osoitteen käyttämällä hakukonetta tai kun asiakas kirjautuu sisään verkkopalveluun käyttäen olemassa olevia tunnuksiaan. Fyysisen palvelun, esimerkiksi kampaamon kohdalla palvelutuokioiksi voidaan mieltää muun muassa se, kun asiakas astuu liikkeeseen sisään tai kun asiakas maksaa saamastaan palvelusta.

Palvelutuokiota voidaan muotoilla kontaktipisteiden avulla, sillä palvelutuokiot sisältävät useamman eri kontaktipisteen. Esimerkiksi kun asiakas maksaa hiustenleikkuusta kampaamossa, hänen palvelukokemuksensa vaikuttavat useammat eri kontaktipisteet kuten palvelusta ve-loittava henkilö (*ihmiset*), se mitä tämä henkilö sanoo (*prosessit*), liikkeen ilme (*tilat*), sekä

maksupäätelaite tai kuitti (*esineet*). Tärkeintä palvelutuokioita muotoillessa on selvittää ne kontaktipisteet, jotka asiakas kokee tärkeimmiksi, jotta saavutetaan mahdollisimman korkea asiakastyytyväisyys, ja täten myös laadukas palvelukokemus. (Saffer 2007, 193.)

#### 4.2.3 Palvelupolut

Palvelupolku koostuu useasta asiakkaan ottamasta ”askeleesta” eli palvelutuokioista ja täten myös palvelutuokioiden sisältämistä kontaktipisteistä. Palvelutuokiot kuvaavat yhdistettynä asiakkaan matkan palvelun läpi, eli palvelupolun. Palvelupolku voisi esimerkiksi lyhykäisyydessään kuvata sen, miten asiakas saapuu verkkopalveluun, mitä asiakas tekee verkkopalvelussa ja minkä asian tehtyään asiakas poistuu palvelusta. Palvelupolut vaihtelevat asiakkaan mukaan, ja tämä on tärkeää huomioida. Esimerkinä kampaamo, joka tarjoaa asiakkailleensa tavallisen hiustenleikkua lisäksi kauneushoitopalveluja. Esimerkin kohdalla useimmissa tapauksissa palvelupolku luultavasti olisi vastaavanlainen: Asiakas etsii ja siirtyy kampaamon verkkosivuille, asiakas varaa sivulta ajan ja valitsee palvelun luonteeksi tavallisen hiustenleikkua, asiakas etsii liikkeen, asiakas astuu liikkeeseen sisään, kampaaja vastaanottaa asiakkaan ja ohjaa hänet tuolille, jossa hiustenleikkaus tapahtuu, asiakas ja kampaaja sopii palvelun yksityiskohdista, asiakkaan hiukset leikataan halutulla tavalla, palvelun jälkeen asiakas siirtyy maksamaan ja maksettuaan asiakas poistuu liikkeestä. Verkosta ajan varaamisen sijaan asiakas kuitenkin voi luoda omanlaisensa palvelupolun, esimerkiksi soittamalla tai menemällä liikkeeseen varatakseen ajan ripsien huoltoon varten, ja täten palvelupolusta tulee täysin erilainen. Palvelupolkuihin vaikuttavat siis asiakkaan päätökset. Useat palveluntarjoajat tarjoavat asiakkaille useamman tavan kuluttaa palvelua. Täten on tärkeää tunnistaa ja muotoilla yleisimmin käytetyt ja suosituimmat palvelupolut, joiden läpi asiakkaat kokee, näkee ja aistii palvelun. Suosituimpien palvelupolkujen selvittäminen kertoo palvelun vahvat ja menestyneet ominaisuudet, mutta myös ne ominaisuudet, joita suurin osa käyttäjistä ei mielellään käytä (Innanen 2018). Palvelupolkuja voidaan muotoilla hajottamalla polku episodeihin, eli palvelutuokioihin ja muotoilemalla episodit halutulla tavalla. (Saffer 2007, 179.)

#### 4.2.4 Käyttäjätiedolla parempaan palvelukokemukseen

Käyttäjän ominaisuuksien, rajoitusten ja toimien ymmärtäminen toimii palvelumuotoilu prosessin pohjana. Palvelumuotoilua tehdessä on siis tärkeää ymmärtää käyttäjän tunteita sekä kokemuksia jo aikaisessa vaiheessa. Jos ja kun suunnittelijat tuntevat käyttäjät sekä käyttöympäristöt jo suunnittelun aikaisessa vaiheessa, on muutosten tekeminen tehokkaampaa sekä yksinkertaisempaa. Tätä edesauttaa esimerkiksi valitun kohderyhmän käyttäjien läsnäolo koko suunnitteluprosessin ajan. (de Mooij ym. 2005, 109-113.)



Käyttäjien ymmärtämisen kautta voidaan saada aikaiseksi hyödyllinen ja helppokäyttöinen palvelukokonaisuus, mikä sisältää hyödyllisiä elementtejä käyttäjien näkökulmasta. Käyttäjän ymmärtämiseksi käyttäjä pitää tuntea, ja tämä voidaan tehdä mahdolliseksi keräämällä tietoa käyttäjistä. Esimerkiksi haastattelut, kyselylomakkeet ja käyttäjien havainnointi ovat tunnetuimpia menetelmiä tiedonkeruuseen. Haastattelujen ja havainnoinnin avulla voidaan tulkita käyttäjän käyttäytymistä, eleitä sekä tunteita, ja täten saada tarkkaa tietoa käyttäjien kokemuksista sekä mieltymyksistä palvelun suhteen. Haastatteluja sekä havainnointia voidaan toteuttaa monella eri tavalla, esimerkiksi ryhmähaastatteluina, työpajoina tai kahdenkeskisenä sosiaalisena kanssakäymisenä. Kyselyillä voidaan vaivattomasti ja nopeasti tiedustella asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun tai johonkin palvelun tiettyyn osa-alueeseen. Kysely voidaan suorittaa lähettämällä esimerkiksi sähköinen kyselylomake asiakkaan sähköpostiin tai upottamalla kysely verkkopalveluun (Hyysalo 2006).

Verkkopalveluiden kohdalla on yleistä, että käyttäjien ymmärtämiseen käytetään myös automatisoituja ohjelmia, jotka keräävät tietoa käyttäjien liikkeistä sivustolla. Käyttäjien liikkeiden seuraamisella on esimerkiksi helpompaa tunnistaa suosituimmat ja yleisimmät palvelupolut. Esimerkkejä seurantatyökaluista ovat esimerkiksi sivustojen käyttämät evästeet, sekä erilaiset automaattiset verkkosivujen analysointipalvelut.

Benchmarking- menetelmä (*suom. vertailuanalyysi*), eli olemassa olevien lähteiden analysoiminen ja vertaileminen, on myös hyödyllinen tapa kerätä tietoa jo ennen varsinaisen tutkimuksen toteuttamista. Benchmarking- menetelmän kautta voidaan kehittää palvelua hakemalla apua olemassa olevista- ja samankaltaisista palveluista. Analysoimalla ja vertailemalla esimerkiksi kilpailevan yrityksen palvelua voidaan saada arvokasta tietoa käyttäjien toimista sekä tarpeista (Baxter & Courage 2005, 37-40). Käyttäjien ymmärtämiseksi on tärkeää ymmärtää esimerkiksi se, miksi kilpailevan palvelun käyttäjät ovat tyytyväisiä ja mitkä osa-alueet ovat menestyneet kilpailevan palvelun kohdalla ja miksi. Tämän tiedon avulla voidaan tunnistaa menestyneiksi osoittautuneet tekijät, jotka vaikuttavat käyttäjien palvelukokemukseen ja täten suunnitella palvelu tarkasti käyttäjien tarpeiden mukaan (Saffer 2010, 60). Benchmarking-menetelmä voidaan toteuttaa yritysvierailulla tai observoimalla ja tutkimalla esimerkiksi verrattavan palvelun internet-sivuja.

Tiedonkeruun kannalta on oleellista, että käytetyt menetelmät ja niiden soveltaminen on toteutettu oikealla tavalla. Liian pitkät kyselyt tai huolimattomasti suunnitellut haastattelut eivät välttämättä kerro totuutta käyttäjän ajatuksista palvelun suhteen. Olennaista on myös valita tiedonkeruumenetelmien kohderyhmä tarkasti, sillä sen vaikutus saadun tiedon laatuun on suuri. Kohderyhmällä tulisi olla yksilöllisiä kokemuksia ja mielipiteitä palvelusta. Tutkijan tulisi myös vaikuttaa mahdollisimman vähän näihin kokemuksiin ja mielipiteisiin tutkimuksen kautta, jotta saatu tieto pysyisi totuudenmukaisena. (Lehtomaa 2005, 167.)

Menetelmistä saatua tietoa voidaan kutsua käyttäjätiedoksi. Käyttäjätieto kertoo yksityiskohtaisen sekä selkeän kuvan käyttäjän tarpeista, arvoista ja motiiveista (Norman & Draper 1986, 37). Täten voidaan todeta, että käyttäjätiedolla on mahdollista saavuttaa yksityiskohtainen ja tarkka määritelmän siitä, mitä käyttäjät oikeasti haluavat (Hyysalo 2006, 8-9). Käyttäjätietoa voidaan käyttää hyväksi, kun suunnitellaan ja muotoillaan palvelun kontaktipisteitä, palvelutuokioita, asiakkaiden valitsemia palvelupolkuja ja palvelua kokonaisuudessaan.

Käyttäjätiedon hankinta on yksi tärkeimmistä elementeistä, kun puhutaan verkkopalveluista, sekä niiden kehittämisestä. Käyttäjien tarpeiden huomioiminen on keskiössä, sillä niiden si-  
vuuttaminen voi johtaa koko kehitysprosessin epäonnistumiseen, ja täten suuriin liiketalou-  
dellisiin tappioihin. Kun käyttäjien kokemuksia palvelun suhteen saadaan parannettua, koko-  
naisvaltainen palvelukokemus (*engl. Service Experience*) paranee samalla. Positiivisen palve-  
lukokemuksen saatuaan käyttäjällä on todennäköisesti positiivisempi kuva palvelusta sekä pal-  
veluntarjoajasta, ja täten käyttäjä on luultavasti myös valmis käyttämään palveluntarjoajan  
palveluita uudestaan. (Hyysalo 2006, 1-2.)

### 4.3 Vaihe 2: Kokeile

Design Thinking- prosessin toisessa vaiheessa tarkoituksena on luoda konkreettisia kehityside-  
oita ja ratkaisuja ongelmiin, jotka tulivat esille käyttäjien kokemusten ja mielipiteiden  
myötä. Prosessi lähtee käyntiin ideoimalla ratkaisuja käyttäen siihen tarkoitettuja työkaluja.  
Tärkeintä ideointi vaiheessa on olla luova ja avoin ideoiden suhteen, jotta kaikenlaiset ideat  
saadaan esille.

Tunnetuin, ja luultavasti myös vanhin tapa kehittää uusia ideoita on brainstorming (*suom. ai-  
voriihi*). Brainstorming perustuu yksinkertaiselle ajatukselle siitä, että määrä tuottaa laatua.  
Täten, brainstorming prosessin idea onkin kehittää useamman henkilön kesken suuri määrä  
innovatiivisia ideoita ongelman ratkaisemiseksi, ja tätä kautta löytää ideoiden joukosta muu-  
tama toteutuskelpoinen ratkaisu. Brainstormingia tehdessä käytetään hyväksi toimistosta löy-  
tyviä perustarvikkeita, kuten post-it-lappuja ja tusseja. Vaihtoehtoisesti ideoinnin tukena voi  
toimia myös brainwriting, ideakävely tai moni muu ideoinnin tueksi kehitetty menetelmä.  
(Halme 2018.)

Ideoinnin jälkeen tulee ideat arvioida, sekä myös priorisoida. Arviointiin suositellaan käyttä-  
mään aikaa, sillä on tärkeää, että ideasta saadaan useampi eri näkemys, ja täten arviointia  
tulee tehtyä useammasta eri näkökulmasta. Arvioidut kehitysideat, jotka todennäköisesti pa-  
rantavat käyttäjän kokemusta palvelun suhteen eniten tulisivat olla kehityslistan kärjessä.  
Ideoita on myös hyvä verrata keskenään, jotta voidaan välttää päällekkäisyys ja maksimoida  
hyöty.

Ideoiden suodattamisen, arvioinnin, sekä priorisoinnin jälkeen voidaan ratkaisusta tehdä konkreettisia esimerkkejä luomalla prototyyppejä. Prototyypit ovat visuaalisesti esiintyviä malleja, jotka ovat tarkoitettu testikäyttöön. Prototyyppejä on myös tarkoitus kehittää, mitä pidemmälle Design Thinking -prosessi etenee. Täten onkin suositeltavaa, että ensimmäiset prototyypit ovat mahdollisimmat kevyitä ja selkeitä. Prototyyppien tarkoitus on idean ja ratkaisun kuvaamisen sijaan myös auttaa idean kehittämistä eteenpäin. Mikko Lehtonen (2019) toteaa artikkelissaan, että prototyypit ruokkivat ryhmän luovuutta ja täten tuovat uusia näkemyksiä idealle. Lehtonen (2019) mainitsee myös, että prototyypit auttavat näkemään eri ideoiden arvon, joka auttaa lopullisten muutosten tekemisessä. Prototyyppien rakentamiseen voidaan käyttää lukuisia työkaluja, joista esimerkkejä ovat erilaiset askarteluvälineet, kynä ja paperi tai ohjelmistot, jotka ovat nimenomaan suunniteltu virtuaalisten prototyyppien tekemiseen.

#### 4.4 Vaihe 3: Toteuta

Design Thinking -prosessin viimeisen vaiheen keskeisenä elementtinä toimii luotujen prototyyppien testaus. Testauksen tavoitteena on saada käyttäjiltä palautetta ideasta ja sen toimivuudesta, jotta ideaa voidaan kehittää enemmän käyttäjien mielipiteiden ja mieltymysten mukaiseksi. (Gibbons 2016.)

Testatessa prototyyppiä palvelumuotoiluprojektin aikana, puhutaan yleensä käyttäjätestauksesta tai käyttöttestauksesta. Näiden testauksien tarkoitus on tuottaa tietoa testiin osallistuvan käyttäjän reaktioista ja toimintatavoista. Käyttäjän reaktiot ja toimintatavat kertovat valmiin idean eli prototyypin kohdat, jotka ovat käyttäjälle selkeitä, ja myös ne kohdat, joita käyttäjä ei ymmärrä. Testin aikana käyttäjä siis antaa ns. hiljaista palautetta, jonka avulla voidaan kehittää prototyyppiä eteenpäin. Käyttäjän reaktioita voidaan observoida antamalla jo ennalta suunniteltuja tehtäviä, joita käyttäjän pitää suorittaa prototyypin avulla. Käyttäjän ja käyttöttestauksen avulla voidaan myös testata jo valmiiksi tuotettua ideaa, joka näkyy palvelussa. Testaus tulisi kuitenkin aina tehdä ennen idean toteutumista prototyyppien avulla, jotta voidaan välttyä turhalta työltä sekä mahdollisilta liiketaloudellisilta tappioilta.

Testausvaiheessa esille nousee prototyyppien keveyden ja selkeyden tärkeys, sillä testatessa saattaa ilmetä idean perustaa koskevia ongelmia. Visuaalisesti viimeistellyn prototyypin muokkaaminen saattaa olla paljon työläämpää kuin yksinkertaisen ja vaivattoman prototyypin muokkaaminen. Prototyyppien kehittäminen ja niiden testaus on jatkuva ja yhtenäinen prosessi, joka muovautuu saadun palautteen perusteella. Tyypillisesti palvelumuotoiluprojekteissa prototyyppejä kehitetään ja testataan useampaan otteeseen saadun palautteen perusteella, jotta saadaan varmistettua idean menestys käyttäjien keskuudessa. Prototyyppejä ei

kuitenkaan kannata viimeistellä loputtomiin, sillä Design Thinking- ja palvelumuotoiluprosessit ovat myös jatkuvia. Käyttäjien keskuudessa riittävästi menestyneet prototyypit tulisi siirtää tuotantoon, sillä palvelun kehitys ei lopu ensimmäisen kehitysidean julkaisuun. Käyttäjien mielipiteet ja kokemukset eivät ole kiveen hakattuja, joten tämän takia palvelua tulisi testata ja kehittää jatkuvasti idea kerrallaan. (Innanen 2018.)

## 5 TUOVI:n työtilojen palvelumuotoilu

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön toiminnallinen osuus. Jokaisessa kappaleessa käydään läpi tehdyn palvelumuotoiluprojektin vaiheet, sekä projektin eri toteutustavat. Toteutustavat perustuvat oikeaoppiseen palvelumuotoilu-, sekä Design Thinking -teoriaan.

### 5.1 Vaihe 1: TUOVI:n käyttäjien ymmärtämisen kartoitus

Käyttäjien mielipiteitä TUOVI-verkkopalvelusta oli kerätty erilaisilla menetelmillä jo ennen projektin käynnistymistä, ja näiden kyseisten mielipiteiden pohjalta rakentui tarve palvelumuotoiluprojektin toteuttamiselle. Käyttäjillä on mahdollisuus antaa palautetta ja ilmaista mahdolliset ongelmat TUOVI-palvelun palauteosion kautta. Palautteiden ja ongelmien keskipisteeksi kohdistui TUOVI-palvelun työtilaosio, jonne käyttäjällä on pääsy kirjautumisen jälkeen. Käyttäjien liikkeitä ja toimia myös seurattiin jatkuvasti verkkoanalytiikkatyökalun avulla, jonka kautta saatiin tietoa muun muassa asiakkaiden valitsemista palvelupoluista. Verkkoanalytiikkatyökalulla saatu tieto ei kuitenkaan ylettynyt työtilaosioon asti, joten informaatiota työtilaosion toimivuudesta kaivattiin. Täten, sisäministeriössä päädyttiin päätökseen, jonka mukaan kehityksen alla olevan TUOVI:n seuraavana kehityskohteenä tulisi olla työtila-alue.

Palvelun isoimman ongelmakohdan tunnistamisen jälkeen, tavoitteena oli luoda syvempi ymmärrys ongelmasta, sekä käyttäjistä, joilla ongelma ilmenee. Täten, projektin alussa siirryttiin heti ensimmäiseksi käyttäjätiedon keruuseen. Käyttäjätietoa kerättiin palvelumuotoiluprosessista tutuilla tutkimusmenetelmillä; kyselyllä ja työpaja menetelmällä.

Kysely ja työpaja koettiin parhaimmiksi työkaluiksi, sillä niiden avulla uskottiin saavan tarpeeksi laaja kuva siitä, mitkä TUOVI työtila-alueen ominaisuudet kaipaavat kehitystä ja mitkä ovat muut mahdolliset ongelmakohdat työtila-alueessa. Uskottiin myös, että menetelmien kautta saadaan hyvin esille käyttäjien tarpeet ja tätä kautta uusia ideoita työtila-alueen uudelleen rakentamista varten.

### 5.1.1 Kysely

Hyvin suunniteltu ja toteutettu kysely voi toimia tutkimuksen arvokkaimpana tutkimusmenetelmänä. Onnistuneen kyselyn toteutus vaatii kuitenkin tarkkaa sisällön muotoilua, ajattelutyötä, sekä testausta. (Dunder 2015.)

Kyselyn kohdentaminen on välttämätöntä kyselyn onnistumisen kannalta. Olennaista on myös huomioida, että pienelle kohderyhmälle kohdistuneet tutkimukset voivat helposti väärentää tuloksien oikeellisuutta antamalla vain murto-osan yleisestä, sekä laajemmasta mielipiteestä (Dunder 2015). Täten, palvelumuotoiluprojektin alkuvaiheessa suunniteltu kysely kohdennettiin kaikille TUOVI:n rekisteröityneille käyttäjille, eli niille, jotka pääsevät käsiksi työtila-alueeseen. Kyselyn tarkoituksena oli yksinkertaisesti tiedustella kokemuksia työtilojen ominaisuuksien toimivuudesta, sekä tarpeista, jotka ovat tulleet ilmi työtiloja käytettäessä.

Kyselyn luomisvaiheessa on tärkeää ottaa huomioon kysytyt kysymykset ja kyselyn rakenne. Kyselyssä ilmenevien kysymysten tulee olla lyhyitä, selkeitä, sekä neutraaleja, jotka mahdollistavat paremman vastausprosentin kyselyyn. Tärkeää on myös asetella kysymykset johdonmukaisesti, jotta kysely on vastaajalle kokonaisuudessaan miellyttävä. Suositeltavaa on myös ottaa huomioon kysymyksen yhteydessä olevat vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehtojen ei tulisi olla toisiaan poissulkevia tai epätarkkoja, jotta vastaajan ei täydy tehdä oletuksia vaihtoehtojen tarkoituksesta. Vastausvaihtoehtoja tulisi myös olla kattavasti, jotta vastaajalle ei tule tunnetta, että vastauksista mikään ei ole hänelle sopiva (Dunder 2015).

Kysely luotiin Zef-työkalun avulla, joka soveltuu online-kyselytutkimusten tekemiseen. Kysely toteutettiin monivalintakysymyksinä, jotta kyselystä saatiin mahdollisimman lyhyt ja vaivaton. Kysymyksiksi valittiin vain ja ainoastaan tärkeimmät ja eniten tietoa tuottavimmat kysymykset. Kysymysten tarkoitus oli luoda käyttäjästä yleinen kuva, ja tuoda käyttäjän ongelmat ja mielipiteet TUOVI-palvelun työtila-alueen suhteen esille. Kyselyn alussa tarkoituksena oli saada tietoa käyttäjästä, ja käyttäjän suhteesta TUOVI-palveluun. Kyselyn edetessä käyttäjiltä kyseltiin mielipiteitä yleisesti työtila-alueen toimivuudesta, sekä tarkemmin eri ominaisuuksista, jotka ovat esillä työtila-alueella. Kyselyn lopussa kysymyksillä haettiin mahdollisia puutteita, joita käyttäjät ovat huomanneet työtila-alueessa, sekä uusia ideoita, jotka mahdollisesti toisivat toteutuessaan enemmän lisäarvoa käyttäjien työskentelylle. Kysely sisälsi kokonaisuudessaan 10 kysymystä, ja näihin kysymyksiin vastaaminen kesti arviolta alle 5 minuuttia.

Zef-palvelusta saatu kyselyyn johtava linkki lähetettiin sähköpostin kautta noin 450 henkilölle, joista kaikki olivat TUOVI:n rekisteröityneitä käyttäjiä. Sähköpostiosoitteet kerättiin TUOVI-verkkopalvelun rekisteristä. Ennen sähköpostin lähettämistä huomioitiin vielä vastaanottajien mahdollinen reaktio kyseiseen viestiin. Tätä reaktiota yritettiin saada mahdollisim-

man positiiviseksi liittämällä kyselylinkin yhteyteen motivoiva saateteksti. Tämän lisäksi sähköpostin lähettäjäksi valittiin TUOVI-verkkopalvelun ja sisäministeriön virallinen sähköpostiosoite, jonka kautta voitiin välttää viestin joutuminen roskapostiin, ja myös tuoda viestille enemmän painoarvoa.

Kokonaisuudessaan kyselyn suunnitteleminen ja toteuttaminen oli aikaa vievä, mutta tärkeä osa kokonaisuutta, sillä tämän avulla projektille saatiin luotua pieni tietoperusta, jonka kautta oli mahdollista siirtyä syvemmälle käyttäjien ymmärtämiseen.

### 5.1.2 Työpaja

Työpaja (*engl. Workshop*) tarkoittaa ryhmän kokoontumista samaan tilaan, jossa tarkoituksena on luoda uusia ideoita yhdessä ryhmän kesken. Työpaja on luova työskentelymenetelmä, jota yleensä käytetään projektiryhmän kesken. Työpajaa voidaan myös käyttää tiedon keräämiseen kutsumalla projektiryhmän ulkopuolelta osallistujia mukaan miettimään ja kehittämään projektiin liittyviä aiheita. (Ahtinen 2014.)

TUOVI-palvelun palvelumuotoiluprosjektissa työpajan järjestäminen valittiin toiseksi tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla koettiin saavan parhaiten kohdennettua ja yksityiskohtaista informaatiota palvelun käyttäjistä ja heidän kokemuksistaan palvelun suhteen. Työpajan tavoitteena oli saada tarpeeksi informaatiota palvelukokemuksista, jotta voitaisiin siirtyä projektissa mallintamis- ja kehitysvaiheeseen.

Toisin kuin kysely, työpaja kohdennettiin pienelle ryhmälle. Työpajaan osallistujiksi valittiin rekisteröityneistä käyttäjistä käyttäjät, jotka olivat luoneet oman työtilan TUOVI-palveluun ja täten ylläpitävät sitä. Ylläpitäjät edustavat omaa työtilaansa ja ryhmäänsä, joten mitä todennäköisemmin he ovat kuulleet tai huomanneet ryhmänsä jäsenten kokemuksia työtiloista. Tämän myötä ylläpitäjien käyttäjäkokemus on paljon laajempi kuin muilla käyttäjillä työtila-alueen suhteen. Osallistujia projektiryhmän ulkopuolelta kutsuttiin sähköpostitse yhteensä 20 henkilöä, joista 9 oli halukkaita osallistumaan työpajaan. Tämän lisäksi työpajaan osallistui itseni lisäksi kaksi muuta sisäministeriön työntekijää johtaakseen työpajan kulkua ja kerätäkseen käyttäjiltä saatavaa informaatiota.

Onnistuneessa työpajassa osallistujalla on mahdollisuus käyttää mielikuvitustaan ja ajatella seisahdaneiden mallien ulkopuolelle tuodakseen omia pohdintojaan ja ideoitaan esille. Jotta tämä voitaisiin tehdä mahdolliseksi, tulee työpajatilaisuudet valmistella ja suunnitella huolellisesti. Mukaansatempaavien ja osallistavien aktiviteettien luominen ja mukaan ottaminen kehittää osallistujien luovuutta ongelmanratkaisun ja projektin keskeisten aiheiden kehittämisen

suhteen. Nämä kyseiset aktiviteetit, tai harjoitukset toimivat työpajan ohjaajien tukena palvelun ongelmien kartoittamisessa. Erilaiset aktiviteetit ja harjoitukset kertovat myös osallistujasta ja heidän ajatusmaailmastaan. Työpajassa aktiviteettina tai harjoituksena voi esimerkiksi toimia nopea mallin piirtäminen valitusta aiheesta, joka tuo osallistujan oman näkemyksen kyseisestä aiheesta esille. (Ahtinen 2014.)

TUOVI:n työtila-alueen palvelumuotoiluprosjektissa työpajatapahtumaa lähdettiin suunnittelemaan aktiviteettien ja erilaisten tehtävien pohjalta. Ensimmäiseksi aktiviteetiksi syvän pohdinnan jälkeen syntyi tehtävä, jonka tarkoitus on laittaa osallistuja miettimään täydellistä työtilaa omalle projektilleen. Tehtävän olennainen kysymys oli siis: ”Mitä haluaisit, että täydellisessä työskentely-ympäristössä pystyisi tekemään?”. Tehtävän keskeinen idea oli kuitenkin olla miettimättä TUOVI-työskentelyaluetta ja sen mahdollisia rajoituksia. Jokaiselle osallistujalle jaettiin post-it-lappuja, joille he kirjoittivat täydellisen työskentelyalueensa ominaisuuksia. Tehtävän lopuksi jokainen osallistuja kertoi muille osallistujille oman visionsa työskentelyalueestaan ja ominaisuuksista, joita tämä työskentelyalue pitää sisällään.

Ensimmäisen tehtävän innoittamana, projektiryhmän kesken päätettiin luoda toinen tehtävä työpajaa varten. Toinen työpajan tehtävistä toimi jatkona ensimmäiselle tehtävälle, ja tämän tehtävän tarkoitus oli laittaa osallistujat miettimään TUOVI-palvelun työskentelyaluetta sekä oman täydellisen työtilan ominaisuuksien yhteensopivuutta. Tehtävää varten tulostettiin jokaiselle osallistujalle oma A3-kokoinen kuva TUOVI-palvelun työtila-alueesta. A3:selle jokainen osallistuja liimasi omat post-it-lappunsa oman käsityksen mukaan siitä, mihin kohtaan TUOVI-työtilaa oman täydellisen työtilan ominaisuudet sopivat. Tämän osion tarkoituksena oli kartoittaa sitä, kuinka hyvin osallistujia havainnollistaa TUOVI:n työtila-alueen, sen sisältämät ominaisuudet, sekä ominaisuuksien toiminnot ja mahdollisuudet. Post-it-lappujen liimaamisen jälkeen jokainen osallistuja vuorotellen kertoi oman näkemyksensä siitä, miten hänen omat täydellisen työtilan ominaisuudet ja ideat voidaan toteuttaa TUOVI-palvelussa. Tässä vaiheessa tarkoituksena oli luoda kertomisen sijaan vuoropuhelua ja pohdiskelua ryhmän kesken osallistujien keksimistä ideoista. Tehtävän suunniteltiin ja ennakoitiin aiheuttavan paljon keskustelua ryhmän kesken, joten tehtävä sijoitettiin työpajan loppuun.

Tehtävien tueksi työpajaan haluttiin myös tuoda keventäviä elementtejä, sillä tehtävät todettiin aikaa vieviksi ja mahdollisesti raskaiksi. Työpajaa varten tapahtumapaikaksi varattiin iso kokoushuone, jotta jokaisella osallistujalla on tarpeeksi tilaa itselleen. Kokoushuoneeseen tilattiin myös kahvitarjoilu ja kevyttä syötävää osallistujien mukavuuden takaamiseksi. Työpajan alkuun varattiin aikaa esittäytymiselle, sillä ryhmän osallistujat eivät todennäköisesti tunne toisiaan entuudestaan. Tällä yritettiin myös luoda rento ja mukava ilmapiiri työpajaan, sekä osallistujien välille. Esittelykierrosta seurasi lyhyt keskustelu TUOVI-palvelusta ja kokemuksista liittyen palvelun käyttöön. Tavoitteena oli siis yleisesti tiedustella osallistujien mie-

lipiteitä TUOVI-palvelusta, palvelun työtila-alueesta, sekä mahdollisista ongelmista mitä osallistujat ovat kohdanneet työtiloja käyttäessään. Keskustelu tai tiedustelu suunniteltiin synnyttävän vuorovaikutteista keskustelua useamman osallistujan ja ohjaajien välille, josta koettiin sopivaksi siirtyä tehtävien pariin keskustelun laantuessa. Yhteensä työpajaan varattiin 2,5 tuntia aikaa, joista 2 tuntia kului tehokkaasti keskustelun ja tehtävien parissa.

Työpajan avulla saatiin syvempi ymmärrys käyttäjien kokemista ongelmista, sekä TUOVI-palvelun työtila-alueen parannusta kaipaavista kohteista. Tämän opinnäytetyön lopullinen tuotos perustuu suurimmaksi osaksi tämän työpajamenetelmän tulosten perustalle.

### 5.1.3 Tulokset ja analysointi

**Kyselystä** saadut tulokset olivat hyvin suuntaa antavia, ja osa tuloksista jopa hieman huolen aiheita herättäviä. Kaikki kyselyyn vastanneet henkilöt ovat kirjautuneet TUOVI-palveluun, ja täten heillä on palvelun muiden yksityisten toimintojen lisäksi pääsy myös työtila-alueeseen. Kyselyyn vastanneista 70 henkilöstä lähes jokainen työskentelee tulosten mukaan julkisessa organisaatiossa, mikä johtuu siitä, että TUOVI-palvelun käyttäjäkunta ei ole vielä tehokkaasti laajentunut yksityisellä sektorilla työskenteleviin ammattilaisiin.

Vastaajista noin 34% (24kpl) ei ole yhdenkään TUOVI-palvelun työtilan jäsen ja suurimmaksi syyksi tähän osoittautui se, että käyttäjillä ei ole syytä perustaa omaa työtilaa tai liittyä toisen käyttäjän työtilaan. Toiseksi syyksi osoittautui se, että käyttäjät eivät ole tietoisia mitä työtiloissa voi tehdä, ja mitä varten ne on olemassa. Tämä viestittää siitä, että TUOVI-palvelun työtilaosio konseptina ei avaudu kaikille käyttäjille nykyisellä muodollaan. Kyselyn avulla saatiin myös ilmi, että koko TUOVI-palvelun idea ei ole helposti ymmärrettävissä. Vastaajista 66% (46kpl) kuitenkin kertoi olevansa jäsenenä jossain työtilassa, ja näistä jäsenistä 7 kertoi omaavansa oman työtilan, eli suurin osa vastanneista on normaaleja jäseniä. Tästä voidaan tulkita se, että kynnystä oman työskentelyalueen luomiselle tulisi madaltaa, sillä TUOVI alustana ei ole tarkoitettu vain virallisten projektien luomiseen.

Työtilan ominaisuuksista saadut tulokset osoittautuivat palvelumuotoiluprojektin kannalta erittäin tärkeiksi. Työtilojen ominaisuuksia koskeviin kysymyksiin vastasi kaikki osallistujat, jotka kertoivat olevansa jonkun työtilan jäsen eli 66% (46kpl) koko kyselyyn vastanneista. Kyselyn avulla saatiin selville, että noin 41% (19kpl) näistä käyttäjistä ei käytä ollenkaan tehtävälisat-työkalua työtilassaan. Kyselyn avulla selvisi myös se, että vain yksi näistä käyttäjistä käyttää tehtävälisat-toimintoa tehtävien antamiseen sekä priorisoimiseen, mikä toimii tehtävälisat-toiminnon alkuperäisenä tarkoituksena ja ideana. Tehtävälisatoja kyselyn tulosten perusteella käytetään eniten ideoiden keräämiseen ja tiedon jakamiseen, eli käytännössä erilaisten listojen tai luetteloiden tekemiseen. Vastaajat saivat myös mahdollisuuden arvioida



tehtävälisat-työkalun asteikolla yhdestä viiteen oman tyytyväisyytensä perusteella. Tehtävälisat-työkalun keskiarvoksi koostui numero kolme. Tästä kaikesta voi päätellä, että tehtävälisat-ominaisuus ei ole selkeä työkalu käyttäjille. Käyttäjät eivät osaa hyödyntää kaikkia työkalun mahdollisuuksia, mikä kertoo työkalun monimutkaisuudesta. Suurin osa käyttäjistä on myös käyttänyt tehtävälisat yksinkertaisten asioiden toteuttamiseen, mikä kertoo siitä, että koko työskentelyalueessa ei ole tehtävälisat parempaa tai ilmeisempää paikkaa tämänkaltaisten asioiden toteuttamiselle.

Keskustelualueen kohdalla saadut vastaukset olivat odotettuja. Vastausten mukaan 31% (13kpl) työtilojen jäsenistä ei käytä ollenkaan keskustelualueita työtilassaan. Loput 69% (33kpl) työtilojen jäsenistä käyttää keskustelualueita pääosin vapaaseen keskusteluun ryhmän kesken, ilmoitusluontaisen tiedon jakamiseen ja avun pyytämiseen. Materiaalialueen tavoin, keskustelualue ei taivu toimintojensa puolesta muuhun kuin yksinkertaisiin asioihin. Keskustelualueen kohdalla yksinkertaiset asiat koostuvat lähinnä lyhyiden viestien kirjoittamisesta ja jakamisesta. Vastajia pyydettiin arvioimaan myös keskustelualue tyytyväisyyden perusteella asteikolla yhdestä viiteen. Suurin osa vastajista antoi keskustelualueelle arvosanaksi kolme, mikä osoittaa, että vastajilla ei ole vahvoja mielipiteitä keskustelualueita kohtaan. Vain yksi vastanneista arvioi oman tyytyväisyytensä keskustelualueeseen numerolla viisi, mikä osoittaa, että harva vastanneista käyttäjistä on kokonaan tyytyväisiä toteuttamaan yksinkertaisia viestintää keskustelualueen avulla.

Ominaisuuksien keskuudesta materiaalialueesta saadut tulokset osoittautuivat kaikista positiivisimmiksi. Vastanneista 28% (12kpl) ei käytä materiaalit-ominaisuutta tai koe sille tarvetta omassa työtilassaan. Loput vastanneista 72% (34kpl) kertoo lähes yksimielisesti käyttävänsä materiaalialueita erilaisten dokumenttien ja tiedostojen keräämiseen sekä jakamiseen. 94% (44kpl) vastanneista antoi materiaalialueelle arvosanaksi kolme tai enemmän. Tämä kertoo, että materiaalialue on konseptina hyvin yksinkertainen ymmärtää. Voidaan päätellä myös, että materiaalialueen toteutus koetaan yksinkertaisena, mutta joissain tapauksissa myös vajavaisena. Materiaali-alueen, ja näiden tulosten kohdalla tulee myös ottaa huomioon se, että kyseisen työkalun mahdollisuudet eivät ole kovin laajat, eikä käyttäjällä ole luovuudelle juurikaan tilaa.

Kyselyn lopussa udeltiin vielä asioita, joita käyttäjät toivoisivat TUOVI-palvelun työtilojen sisältävän. Vastausten keskipisteeksi kulminoitui informaatio, sekä sen jakaminen myös TUOVI-palvelun ulkopuolelle. Yli puolet vastanneista toivoi saavansa tietoa oman työtilansa liikkeistä ja tapahtumista esimerkiksi omaan sähköpostiinsa. Tästä voidaan olettaa, että käyttäjät ovat mahdollisesti jopa turhautuneita siihen, että heidän täytyy kirjautua TUOVI-palveluun ja mennä työtilaan ennen kuin saa tiedon siitä, että onko omassa työtilassa tapahtunut jotain uutta. Suurin osa käyttäjistä toivoi myös saavansa ehdotuksia ja ilmoituksia samankaltaisista tai samaa aihetta koskevista työtiloista. Tämä kertoo sen, että käyttäjät ovat kiinnostuneita

muidenkin kuin oman työtilansa agendasta ja haluavat helpon pääsyn katselmoimaan kyseisiä työtiloja. Halutuiksi asioiksi näiden lisäksi osoittautui mobiiliapplikaatio, keskustelufoorumi kaikille TUOVI-palvelun käyttäjille ja kartta, jonka avulla voitaisiin helposti katselmoida eri työtilojen, turvallisuuden liittyvien tapahtumien sekä jäsenten sijaintia. Nämä vastaukset eivät suoraa liity TUOVI-palvelun työtilaosiin, mutta antavat pienen kuvan siitä mitä käyttäjät mahdollisesti odottavat palvelun tarjoavan tulevaisuudessa. Mielenkiintoisinta tämän osion kohdalla on se, että vastauksista vain noin 11% (5kpl) koski uutta ominaisuutta, joka helpottaisi työskentelyä työtilassa. Tämä kertoo siitä, että kysymyksessä esiintyvät vaihtoehdot eivät olleet tarpeeksi hyvin suunniteltuja tai muotoiltuja. Vaihtoehtoisina syinä tälle voi olla se, että käyttäjät ovat tyytyväisiä työtilojen nykyisten työkalujen valikoimaan tai se, että käyttäjät eivät osaa kuvitella ja toivoa parempaa. Nämä syyt kuitenkin pitävät epätodennäköisesti paikkaansa, sillä aiemmin tulosten mukaan todettiin, että työtilan nykyiset ominaisuudet eivät palvele käyttäjiä täysin.

**Työpajan** avulla saatiin paljon syvempää tietoa TUOVI-palvelusta, sekä palvelun työtila-alueen ongelmakohdista. Työpajan tuloksina esiintyy työpajaan osallistuvien käyttäjien palvelukokemuksesta syntyneet uudet ideat erilaisten ongelmien ratkaisemiseksi, sekä puutteet, joita he ovat huomanneet käyttäessään työtiloja. Suurimmaksi osaksi puutteet ja uudet ideat keskittyivät nykyisten työkalujen ympärille.

Materiaali alueen puutteet kulminoituivat lähinnä suodatukseen ja järjestämistä kohdistuviin asioihin. Työpajassa todettiin esimerkiksi, että materiaalien selaaminen on turhauttavaa, mikäli niitä on paljon. Samoin koettiin myös materiaalien uudelleen järjestämisestä, sekä uudelleen nimeämisestä. Materiaalialue koettiin sotkuiseksi ja epäjärjestelmälliseksi. Tämän lisäksi materiaalialueen toivottiin olevan monipuolisempi, esimerkiksi tukemalla videotiedostoja tai tunnistamalla internet-osoitteita.

Tehtävälisat-työkalua ei kommentoitu kovinkaan laajasti työpajan aikana. Tehtävälisat koettiin visuaalisesti hämmentäväksi ja sekavaksi, ja täten työkalun idea ei tule selvästi esille. Tehtävälisat-aiheeseen liittyen työpajaan osallistuvat käyttäjät toivoivat paljon projektin seurantaan liittyviä ominaisuuksia. Yksi toivotummista ominaisuuksista oli kalenteri, josta muun muassa näkisi projektin meneillä olevat tehtävät ja vaiheet. Kyseessä selkeästi oli siis projekti-aikeitaikataulun puute. Erilaisten tehtävien toivottiin olevan myös seurattavissa tehtävän eri vaiheiden tasolla.

Keskustelualueen kohdalla käyttäjät eivät olleet juurikaan kohdanneet kriittisiä ongelmia. Tämän sijaan, työpajaan osallistuvilla käyttäjiltä löytyi paljon ideoita keskustelualueen monipuolistamiseksi. Esimerkiksi yksityinen keskusteluominaisuus, tai yleisemmin tunnettu chat-ominaisuus oli toivottua. Chat-ominaisuuden toivottiin olevan samankaltainen kuin suurim-

missa sosiaalisen median palveluissa, esimerkiksi Facebookissa. Videopalavereiden ja ryhmächattien järjestäminen toivottiin myös tulevaisuudessa onnistuvan TUOVI-palvelun työtilojen sisällä. Varteenotettavin ja loogisin idea kuitenkin kohdistui sähköpostiin ja sen hyödyntämiseen työtilan sisällä. Sähköpostin kautta toivottiin esimerkiksi voivan lähettää tärkeitä ilmoituksia ryhmän jäsenille työtilan eri tapahtumista mahdollisimman vaivattomasti.

Työtilojen puutteita huomattiin myös nykyisten työkalujen ulkopuolelta. Esimerkiksi ominaisuus, jonka avulla ryhmän jäsenet voisivat äänestää halutusta aiheesta, koettiin erittäin tärkeäksi. Joissain työtiloissa saattaa olla jopa satoja jäseniä, joten äänestys on täten tehokkain tapa saavuttaa yhteisymmärrys ryhmän kesken. Äänestysominaisuuden lisäksi uusia ideoita oli esimerkiksi ominaisuus, joka mahdollistaa dokumentin editoinnin työtilan sisällä useamman käyttäjän toimesta, sekä ominaisuus, joka näyttäisi jäsenten aktiivisuuden työtilassa. Näillä ominaisuuksilla koettiin saavan lisää arvoa työtiloille ja itse työlle, joka tapahtuu työtiloissa.

Työpajan viimeisen tehtävän ansiosta oli myös huomattavissa, että osallistujilla oli vaikeuksia hahmottaa OmaTuovin ja TUOVI-työtilojen rakennetta ja eroavaisuutta. Suurin osa osallistujista sijoitti esimerkiksi omat ominaisuutensa ja ideansa OmaTuovin navigointipalkkiin työtilojen työkalurivistön sijaan.

Uusien ominaisuuksien lisäksi käyttäjät pureutuivat työtila-alueen ja TUOVI-palvelun käytettävyyteen. Useampi osallistujia esimerkiksi huomautti, että kaikki sivustoilla esiintyvät symbolit eivät ole selkeitä, yhtenäisiä tai helposti ymmärrettäviä. Käytettävyyden ohella huomautettiin myös TUOVI-palvelun nykyisestä mobiilinäkymästä, ja palvelun tärkeydestä toimia jokaisella päätelaitteella hyvin.

Kokonaisuudessaan käyttäjiltä saatiin valtavasti uusia parannusehdotuksia nykyisiin ongelmiin, ja tämän lisäksi saatiin myös selville uusia ongelmia. Työpaja sekä kysely toimi palvelumuotoiluprojektin kannalta siis halutulla tavalla, vaikka asioita toteutuksen suhteen olisi voitu tehdä paremmin.

## 5.2 Vaihe 2: Kehitettävien kohteiden kartoittaminen

Toteutettujen tutkimusmenetelmien kautta saatiin paljon informaatiota TUOVI:sta palveluna sekä työskentelyalustana. Informaation keruun ja tulosten analysoinnin jälkeen oli päätettävä keskeisimmät asiat ja ideat, jotka voisivat olla mahdollisia toteuttaa itse palvelussa.

Palvelumuotoiluprojektin tutkimustulosten perusteella valittiin ideat ja kehityskohdat, jotka todettiin relevanteiksi ja hyödyllisiksi käyttäjien ja heidän palvelukokemuksensa parantamiseksi. Merkittävimmiksi kehityskohteiksi todettiin työtilojen nykyiset työkalut eli materi-

aali-, tehtävälista- ja keskustelualue. Näiden kehityskohteiden kohdalla tavoite oli tehdä työkaluista monipuolisempia ja hyödyllisempiä, sillä tutkimustulosten mukaan nämä työkalut eivät palvele käyttäjiä halutulla tavalla.

Nykyisten ominaisuuksien kehityksen lisäksi haluttiin TUOVI-palvelun työtiloihin tuoda lisää ominaisuuksia, jotta työtilat olisivat kokonaisuudessaan hyödyllisempiä. Tutkimustulosten perusteella käyttäjiltä saatu tieto viittasi siihen, että TUOVI-palvelun työskentelyosiolta toivotaan enemmän. Selville tuli myös se, että moni käyttäjä ei koe työtiloja tarpeellisiksi nykyisten ominaisuuksien tarjonnan vuoksi. Uusiksi ominaisuuksiksi valittiin kalenterityökalu, äänestysominaisuus, sähköpostin- ja ilmoitusten lähetysominaisuus sekä muutama muu pienempi ominaisuus, joiden tarkoitus olisi antaa työkaluille enemmän lisäarvoa.

Edellisen projektin aikaansaannosten myötä TUOVI-palvelun työtilan rakenne muuttui pysty-suorasta, sekä hieman sekavasta asettelusta enemmän vaakasuoraan rakenteeseen. Uudistuksen ideana oli erotella työtilan informaatio sekä hallinta ja työtilan toiminnot eli itse työskentelyalue omaan osioonsa (kts. [Kuva 3](#)). Mallissa punaisen viivan vieressä oleva alue indikoi työtilan informaatio- ja hallinta-alueita. Sininen viiva indikoi työskentelyaluetta, jonka näkymä vaihtuu välilehtien mukaan. Vihreän viivan vieressä näkyy työtilan sisällä olevat välilehdet. Työtilojen visuaalisuutta päivitettiin myös käyttäjäystävällisemmäksi ja yhteensopivammaksi TUOVI-palvelun yleisen ilmeen mukaan. Edellisen projektin aikaansaannokset toivat visuaalisuuden ja rakenteen muutoksen lisäksi myös mukanaan muutaman uuden ominaisuuden. Uusia ominaisuuksia olivat työtilojen linkittäminen toisiinsa, ilmoitusten lisääminen, sekä ilmoitusvälilehden tuominen työkaluriviin. Ilmoitusvälilehdessä näkyy uusimmat työtilan tapahtumat sekä asiat, joita työtilan ylläpitäjät haluavat ilmoittaa ryhmälleen. Ominaisuuksiin kohdistuvat uudistukset ovat ympyröity mallissa keltaisella.

Uudistuksen tuomat muutokset koettiin positiivisiksi, ja todettiin, että muutoksella saattaa olla positiivinen vaikutus käyttäjien ongelmiin, kun puhutaan työtilan havainnollistamisesta. Uuden työtilan rakenteen avulla käyttäjän on helpompi havainnollistaa työtilan informatiivinen osio sekä toiminnallinen osio. Täten, uskomme että käyttäjät pystyvät hahmottamaan työtila-alueen kokonaisuudessaan paremmin kuin aikaisemmin. Kyseinen uudistus siis poistaa tutkimusmenetelmällä saadun hahmottamiseen liittyvän ongelman.

Uudistuksen koettiin myös parantavan käytettävyyteen liittyviä ongelmia, kuten sivustolla esiintyviä symboleja sekä niiden yhtenäisyyttä ja ymmärtämistä. Symbolit ja niiden selkeys tulikin tutkimusmenetelmien toteutuksen aikana esille, mutta tässä vaiheessa koettiin, että kyseinen ongelma on jo ratkaistu. Olennaiseksi todettiin myös käytettävyyden säilyttäminen, joten edellisen projektin tuomaa visuaalista olemusta käytetään hyväksi, kun lähdetään parantamaan työtilan ominaisuuksia sekä toimintoja.

Uudistuksen tuomat uudet toiminnot eivät ratkaisseet tämän projektin aikana heränneitä ongelmia. Edellisen projektin uudet toiminnot, erityisesti ilmoitusvälilehti todettiin kuitenkin avaavan lisää mahdollisuuksia käyttäjien nykyisten ongelmien ratkaisemiselle, ja ratkaisujen toteuttamiselle.

Kehitettävien asioiden kartoittamisen jälkeen projektin seuraavana askeleena toimii kokeileminen eli prototyyppien luominen. Prototyyppien tarkoitus on tuoda kehityskohteet ja uudet ideat konkreettisesti esille. Konkreettisten mallien avulla voidaan tuoda kehityskohteiden hyödyt ja toteutustapa esille, ja täten kehittää ideoita pidemmälle ja saavuttaa parempi käyttäjäkokemus.

OMA TUOVI TYÖTILAT PROFILIT LUO UUSI TYÖTILA MATTI MEIKÄLÄINEN

TUOVI SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI Suomi English

ETUSIVU MATERIAALIT STRATEGIA SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA TURVALLISUUSUUNNITTELU INNOVOINTI AJANKOHTAISTA

**Tervetuloa Tu...**

Linkitä työtila  
Lisää ilmoitus  
Kutsu käyttäjä  
Muokkaa työtilaa  
Eroa työtilasta

PIILOTA  
www.osite.fi  
Jarvenpää, Uusimaa

Linkitetty työtilat  
Tulevaisuuden turvallisuus - innovaatio 2030  
Nuorten ja vanhusten turvallisuuden parantaminen

ILMOITUKSET KESKUSTELU MATERIAALIT TEHTÄVÄT TIIMI

Marjaana Marjanen pyytää päästä jäseneksi työtilaan  
28.7.2018 klo 16:51 Hyväksy Hylkää

Esko Eskola pyytää päästä jäseneksi työtilaan  
28.7.2018 klo 16:51 Hyväksy Hylkää

Työtila halutaan linkittää työtilaan **Turvallinen Suomi**  
28.7.2018 klo 16:51, linkityksen tehnyt Matti Mattila Hyväksy Hylkää

Etsitään projektille adminia  
28.7.2018 klo 16:51  
Integer posuere erat a ante venenatis dapibus posuere velit aliquet. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Cras justo... Lue lisää

Etsitään projektille adminia  
28.7.2018 klo 16:51  
Integer posuere erat a ante venenatis dapibus posuere velit aliquet. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Cras justo... Lue lisää

Materiaali **Tiedostonnimi.pdf** lisätty Heikki sitten | Antti Anttila

Materiaali **Raportinnimi\_2019.doc** muokattu 15 minuuttia sitten | Antti Anttila

Materiaali **Alustavasunnitelma.pdf** lisätty 18 minuuttia sitten | Antti Anttila

Uusi viesti keskustelussa **Sisällöntuottajien keskustelu** 19 minuuttia sitten | Mikko Mikkola

Tehtävä **Ulkopuolisen puhujan varaus** lisätty tehtävällistään **Kevätkokous** 19 minuuttia sitten | Pekka Pekka

LATAA LISÄÄ

Kuva 3: Malli uusista muutoksista. Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI.

### 5.3 Prototyypit

Valitut kehityskohteet sijoittuivat kuudelle eri alueelle, joista jokaisesta tehtiin oma malli tai toisin sanottuna, prototyyppi. Nämä alueet ovat nimetty työtiloissa esiintyvien välilehtien mukaan. Tässä kappaleessa jokainen prototyyppi käydään läpi tuoden ideoiden hyödyt esille käyttäjän näkökulmasta. Prototyypeissä näkyvät ratkaisut perustuvat tutkimusmenetelmistä saatuun tietoon. Kaikki prototyypit ovat luotu Paint- ja Adobe Photoshop työkalujen avulla. Kaikkiin prototyyppeihin on sisälletty edellisen projektin tuoma uusi visuaalinen ilme ja rakenne.

#### 5.3.1 Ilmoitusalue

Äänestysominaisuus valittiin yhdeksi uudeksi TUOVI-työtiloihin tuotavaksi ominaisuudeksi. Äänestystoiminnon tarkoitus on antaa käyttäjille nopea ja helppo tapa kysyä ryhmän mielipiteitä. Täten, emme kokeneet tarpeelliseksi luoda kyseiselle ominaisuudelle omaa uutta välilehteä. Tämän sijaan, päätimme tuoda äänestysominaisuuden edellisen projektin tuoman ilmoitusvälilehden sisälle. Tämän kautta voidaan antaa äänestykselle ilmoitusluontainen ja tärkeä leima. Äänestyksen luominen tapahtuisi myös samaa kautta kuin ilmoitusten luominen, eli työtilan hallinta-alueen kautta (kts. [Kuva 4](#)). Mallissa esiintyvän sinisen viivan vieressä ovat työtilan jäsenten lisäämät ilmoitukset, joista kaksi ilmoitusta on toteutettu äänestyksen muodossa. Äänestykset ovat merkitty sinisellä nuolella. Ryhmän jäsenet pystyvät lisäämään ilmoituksia ”lisää ilmoitus”-painikkeen kautta, joka kuvassa on merkitty punaisella. Vihreän viivan vieressä näkyy työtilan automaattiset ilmoitukset, jotka tulevat näkyviin erilaisten tapahtumien seurauksena. Automaattiset ilmoitukset tulivat työtiloihin edellisen projektin muutosten mukana.

Äänestysominaisuuden lisäksi halusimme tuoda ilmoitusvälilehden kohdalle myös pieniä uudistuksia, jotka mahdollisesti parantavat ilmoitusalueen kokonaisuutta, ja täten myös käyttäjän palvelukokemusta. Tutkimustuloksista saatiin selville se, että käyttäjät haluavat, että työtilan tapahtumista ja ylipäätään tärkeistä asioista tulisi ilmoitus myös TUOVI-palvelun ulkopuolelle. Täten luonnostelimme uuden pienen toiminnon, jonka avulla käyttäjä halutessaan pystyisi helposti ja vaivattomasti lähettämään tiedon ilmoitusluontaisesta asiasta kaikkien jäsenten sähköpostiin. Prototyypissä tämä idea on toteutettu lisäämällä jokaiseen jäsenen lisäämään ilmoitukseen painike, jota painamalla tieto ilmoituksesta ja sen olemassaolosta lähtee kaikkien jäsenten sähköpostiin. Tiedon tarkoitus ei ole paljastaa ilmoituksen sisältöä, vaan kertoa jäsenille, että työtilaan on lisätty ilmoitus, jonka sisältö on merkittävä. Mallissa ilmoituksen lähetyspainike on ympyröity sinisellä.

Tutkimustulosten ja tulosten yhteenvedon kautta päädyttiin tulokseen, että ilmoitukset työtilan sisällä tapahtuvista asioista ja niistä lähtevä tieto sähköpostin kautta ei ole riittävää käyttäjien mielestä. Täten, luonnostelimme työtilaan yleisen sähköpostin lähetystoiminnon, mikä toimi yhtenä uutena elementtinä, jolla voitaisiin mahdollisesti tuoda lisäarvoa työskentelylle TUOVI-palvelun sisällä. Yleisen sähköpostin lähettämisen tarkoitus on antaa jäsenille mahdollisuus yksinkertaisesti olla vapaasti ja vaivattomasti yhteydessä koko ryhmään tai ryhmän ylläpitoon. Tämä uusi toiminto ei kata yksityisten sähköpostiviestien lähettämistä, sillä uskottiin siihen, että jokainen käyttäjä ei käytä TUOVI-palvelua henkilökohtaisten sähköpostien lähettämiseen. Sähköpostin lähettäminen tapahtuu työtilan hallinta-alueen kautta, painamalla ”lähetä sähköposti” painiketta. Tämä kyseinen painike on merkitty keltaisella.



**OMA TUOVI** TYÖFILAT HENKILÖT LIIK LUSI TYÖILÄ **OLUISO KIVISTÖ** Q

**TUOVI** SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI Suomi English

ETUSIVU MATERIAALIT STRATEGIA SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA TURVALLISUUSUNNITTELU INNOVOINTI AJANKOHTAISTA

## Tervetuloa Tuoviin!

Tervetuloa sisäisen turvallisuuden portaaliin työtöilään. Tuovissa voit keskustella, kysyä, työtöillä yhdessä projektöijä ja materiaaleja sekä lukea uutisia sisäisen turvallisuuden asiantunneille ja verkostoille. Auta meitä kehittämään työtöiläsi toimivaksi suuntaan antamalla palautetta, ideoita ja ehdotuksia.

**PELOTA** **Katso käyttäjä** **Maekkaa työtöilää** **Linkkiä työtöilä** **Lähetä viikköpostia** **Lisää ilmoitus** **Era työtöilästä** **Poista työtöilä**

**ILMOITUKSET** **TEHTÄVÄT** **MATERIAALIT** **KESKUSTELU** **KALENTERI** **TIIMI**

**Marjaana Marjanen** pyytää päästä jäseneksi työtöilään  
28.7.2018 klo 16:51 **Hyväksy** **Hyllää**

**Esko Eskola** pyytää päästä jäseneksi työtöilään  
28.7.2018 klo 16:51 **Hyväksy** **Hyllää**

**Työtöilä halutaan linkittää työtöilään Turvallinen Suomi**  
28.7.2018 klo 16:51, linkityksen tehnyt Matti Mattila **Hyväksy** **Hyllää**

**Muistakaa lukea tämä ennen ilmoittautumista!**  
28.7.2018 klo 16:51 **Lähetä ilmoitus**

Olemme aloittaneet seminaarin valmistelun joulukuussa yhdessä viranomaisien kanssa, ja tämä on tuonut paljon uusia asioita mukanaan... Lue lisää

**Pitäisikö Esko päästää työtöilään?** **Aineitus loppuu 1.8.2020** **Ilmoitus lähetetty**

28.7.2018 klo 16:51

**Kyllä** 70% (7 kpl)  
**Ei** 30% (3kpl)

**Työtöiväisyyuskysely** **Ilmoitus lähetetty**

28.7.2018 klo 16:51

Käykä vielä täyttämässä kyselyä liittymä työtöiväisyyteen kun kerkeät! Löydätte kyselyn osoitteesta [www.webropol.fi/tyotivaisyys](http://www.webropol.fi/tyotivaisyys)

**Top 4 vaihtoehtot työtöilämme uudelle nimelle, lets vote!** **Aineitus on päättynyt** **Ilmoitus lähetetty**

28.7.2018 klo 16:51

**TUOVI on paras** 20% (4 kpl)  
**Turvallisuuden OVI** 30% (6kpl)  
**Tervetuloa Tuoviin** 40% (8 kpl)  
**FOVI** 10% (2 kpl)

**Materiaali Tiedostonimi.pdf** lisäty **Hetki sitten** | Antti Anttila

**Materiaali Raporttinnimi\_2019.doc** muokattu **15 minuuttia sitten** | Antti Anttila

**Materiaali Ahstavassunnitelma.pdf** lisäty **18 minuuttia sitten** | Antti Anttila

**Uusi viesti keskustelussa Sisällöntuottajien keskustelu** **19 minuuttia sitten** | Heiko Heikola

**Tehäivä Ulkopuolisen puhujan varaus** lisäty tehtävällistään **Kevätkokous** **19 minuuttia sitten** | Pekka Pekka

**Uusi viesti keskustelussa Seminaarin osallistajat** **21 minuuttia sitten** | Pekka Pekka

**Uusi viesti keskustelussa Seminaarin osallistajat** **28 minuuttia sitten** | Rauni Rauni

**Tehäivä Esitteiden toimitus** muokattu **30 minuuttia sitten** | Pekka Pekka

**LATAA LISÄÄ**

Kuva 4: Prototyppi ilmoitusalueesta

### 5.3.2 Keskustelualue

Keskustelualue oli yksi TUOVI-palvelun työtilojen ensimmäisiä ominaisuuksia, ja tämä ominaisuus tutkimustulosten perusteella tarvitsee päivitystä. Keskustelualueen nykyinen idea todettiin toimivaksi, mutta vajaaksi. Täten, lähdimme muotoilemaan keskustelualueetta monipuolisemmaksi ja modernimmaksi, mutta kuitenkin tavalla, jossa sama vanha idea säilyy.

Ensimmäiseksi luonnostelimme keskustelualueeseen hallintaosion, jonka kautta jäsen pystyisi suodattamaan ja myös luomaan uusia keskustelun aiheita. Hallintaosio ja uuden keskustelun luonti on merkitty punaisella (kts [Kuva 5](#)). Keskusteluista oletuksena näkyy vain ja ainoastaan keskustelun otsikko ja olennaiset tiedot, mutta keskustelua klikkaamalla avautuu keskustelun sisältö, eli itse keskustelu. Tällä rakenteella voidaan taata keskustelujen selaamisen mielekkyys.

Kaikkien keskustelujen hallinnan lisäksi halusimme korjata keskustelualueen toimivuutta lisäämällä mahdollisuuden hallinnoida yhtä keskustelua. Tämän avulla keskustelun luonut jäsen voi esimerkiksi poistaa keskustelun kokonaan tai sulkea keskustelun. Mallissa sinisellä merkityt kohdat auttavat havainnoimaan yhden keskustelun hallintaan liittyviä asioita.

Keskustelujen hallinnan lisäksi koimme tärkeäksi tuoda alueelle mukaan vaikutteita sosiaalisesta mediasta, sillä käyttäjien mielestä vuorovaikutteinen toiminta ryhmän kesken koetaan tärkeäksi. Täten, halusimme lisätä keskustelualueeseen tykkäystoiminnon, jonka tarkoitus on yksinkertaisesti luoda positiivista vuorovaikutusta ryhmän kesken. Tämä ominaisuus tuo myös tullessaan monipuolisuutta keskustelualueelle. Tykkäys-toiminto on merkitty mallissa vihreällä.

OMÄ TUOVI TYÖTILAT HENKILOT LUO UUSI TYÖTILA JUUSO KIVISTO

**TUOVI** SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI Suomi English

ETUSIVU MATERIAALIT STRATEGIA SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA TURVALLISUUSUUNNITTELU INNOVOINTI AJANKOHTAISTA

## Tervetuloa Tuoviin!

Tervetuloa sisäisen turvallisuuden portaalini työtilaan. Tuovissa voit keskustella, kysyä, työstää yhdessä projekteja ja materiaaleja sekä lukea uusia sisäisen turvallisuuden asiantuntijalle ja verkostolle. Auta meitä kehittämään työtilaa toivomaasi suuntaan antamalla palautetta, ideoita ja ehdotuksia.

Päivitetty kuukausi sitten

- Työttila on aktiivinen
- Julkinen työttila
- Perustettu 4.12.2018 15:04
- 22 jäsentä
- 1 keskustelua
- https://www.intermin.fi
- Jarvenpää, Uusimaa

#sektorinismi #baava #kääntyneet #kirjeste #kurinat #liikenne #maahanmuuttajat #muoret #onnottomuudet #oppilaitokset #pelastustoimi #politiikka #pöytäkirjat #syyllätyminen #tietoturva #turvallisuudenratkaisu #turvallisuussuunnittelu #varustaminen #yhtysturvallisuus #perhe

PIILOTA

- Kutsu käyttäjä
- Muokkaa työttilaa
- Linkit työttila
- Lähetä sähköpostia
- Lisää ilmoitus
- Era työttilasta
- Poista työttila

ILMOITUKSET TEHTÄVÄT MATERIAALIT KESKUSTELU KALENTERI TIIMI

Hallinnoi keskustelua

LISÄÄ KESKUSTELU

Järjestä keskustelut: Nimen mukaan Näytä: Kaikki keskustelut

**Työttilan nimen muutos** Luotu: 27.1.2020 MUOKKAA TIETOJA

**Työttilan nimen muutos** Luotu: 27.1.2020 MUOKKAA TIETOJA

Hei, olisiko aika muuttaa työttilamme nimeä. Tällä hetkellä työttilan nimi ei ole niin vetävä kuin se voisi olla. Nimestä on myös tullut valituksia, koska nimi saattaa olla harhaanjohtava tai väärää informaatiota antava. Ehdotetaan uusia työttilan nimiä alle, päätetään nimenvaihdosta yhdessä!

Olisiko simppelellä "TUOVI" sopiva nimi? Jos saadaan kaikki paikalle niin voitaisiin myös ottaa ryhmäkeskustelu aiheesta uuden ryhmächat-ominaisuuden kautta!

Tämä käy loistavasti! 29.1.2020 1

Tämä keskustelu on suljettu

Suljettu keskustelu

Tykkäys toiminto

**Työttilan nimen muutos** Luotu: 27.1.2020 MUOKKAA TIETOJA

Hei, olisiko aika muuttaa työttilamme nimeä. Tällä hetkellä työttilan nimi ei ole niin vetävä kuin se voisi olla. Nimestä on myös tullut valituksia, koska nimi saattaa olla harhaanjohtava tai väärää informaatiota antava. Ehdotetaan uusia työttilan nimiä alle, päätetään nimenvaihdosta yhdessä!

Olisiko simppelellä "TUOVI" sopiva nimi? Jos saadaan kaikki paikalle niin voitaisiin myös ottaa ryhmäkeskustelu aiheesta uuden ryhmächat-ominaisuuden kautta!

Tämä käy loistavasti! 29.1.2020 0

Kirjoita tähän uusi kommentti

Käynnissä oleva keskustelu

Ilmiönä viesti Poista viesti

Kuva 5: Prototyppi keskustelualueesta

### 5.3.3 Materiaalialue

Materiaalialueeseen haluttiin myös parannuksia tutkimustulosten perusteella, vaikka se todettiin olevan paras olemassa olevista työtilojen työkaluista. Täten, lähdimme suunnittelemaan materiaalialuetta lähinnä sen nykyisten toimintojen toimivuuden takaamiseksi.

Keskustelun tavoitin, lisäsimme materiaalialueeseen myös hallintaosion, jonka kautta jäsen voi selaila materiaaleja miellyttävämmiin. Hallintaosion kautta jäsenellä on myös mahdollisuus lisätä materiaalialueelle kansio, mutta ei yksittäistä tiedostoa. Tämä johtuu siitä, että olimme projektin aikana huomanneet, että kansioiden sijaan käyttäjät lisäävät tiedostoja suoraan juureen, joka myöhemmässä vaiheessa aiheuttaa sekavuutta ja ongelmia, kun materiaaleja lisätään useampi. Tämän ongelman ratkaisemiseksi luonnostelimme painikkeen, joka on kiinnitetty itse kansioon. Kyseinen painike on merkitty mallissa sinisellä (kts. [Kuva 6](#)). Kansion lisäämistä ja kansion hallinnoimista kuvastaa punaisella merkityt kohdat.


Nykyisessä materiaalialueessa ei ole ollenkaan mahdollisuutta lisätä alakansioita, ja koemme että tämän toiminnon lisääminen on jopa itsestäänselvyys nykypäivän verkkopalveluissa. Täten loimme malliin tavan, jonka avulla TUOVI-työtilojen materiaalialueessa voidaan luoda myös alakansioita. Mallissa vihreällä merkityt asiat liittyvät tähän aiheeseen.

Toivotuimpana uutena ominaisuutena oli se, että materiaalialueen toivottiin tukevan useampaa eri tiedostomuotoa, kuten videoita. Videoiden lisäksi ns. linkkilista oli toivottua. Linkkilistan toteutimme tässä prototyypissä hieman modernimmalla tavalla. Mallin mukaan jäsenellä olisi siis mahdollisuus lisätä tiedoston sijaan myös web-osoite, joka näkyisi kansiossa samalla tavalla kuin tiedosto. Mallissa keltaisella merkityt kohdat indikoivat tiedostomuotoja, sekä web-osoitteiden näkyvyyttä kansion sisällä.

OMA TUOVI TYÖTILAT HENKILOT LUO UUSI TYÖTILA JUUSO KIVISTO Q

**TUOVI** SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI Suomi English

ETUSIVU MATERIAALIT STRATEGIA SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA TURVALLISUUSUUNNITTELU INNOVOINTI AJANKOHTAISTA



## Tervetuloa Tuoviin!

Tervetuloa sisäisen turvallisuuden portaalin työtilaan. Tuovissa voit keskustella, lukea, työstää yhdessä projekteja ja materiaaleja sekä hakea uusia sisäisen turvallisuuden asiantuntijoille ja verkostoille. Auta meitä kehittämään työtilaa toivomaasi suuntaan antamalla palautetta, ideoita ja ehdotuksia.

*#katsemissa #harva #ikäilyneet #jijijit #kunnat #liikenne #maaharmutajat #mauer #nonsettomuudet #oppilaitokset #pelastustalot #politi #pölyneer #rikollisuus #ryydytyminen #tietoturv #turvallisuudentunne #turvallisuuksuunnittelu #varustaminen #yrittysturvallisuus #perhe*

Päivitetty kuukausi sitten

- Työtila on aktiivinen
- Julkainen työtila
- Perustettu 4.12.2018 15:34
- 22 jäsentä
- 1 keskustelua
- <https://www.intermin.fi>
- Jarvenpää, Uusimaa

ILMOITUKSET TEHTÄVÄT MATERIAALIT KESKUSTELU KALENTERI TIIMI

### Hallinnoi materiaali aluetta

LISÄÄ KANGIO

Järjestä: Nimen mukaan

#### Valokuvat

MUOKKAA TETOJA

Hämeenlinna (valokuva)   JPG Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila	Muokkaa tietoja Vie julkaisuksi Siirrä Poista	Hämeenlinna (valokuva)   JPG Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila
Hämeenlinna (valokuva)   JPG Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila		Hämeenlinna (valokuva)   JPG Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila
Hämeenlinna (valokuva)   JPG Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila		

+ Lisää alakansio

#### Media

MUOKKAA TETOJA

#### Diat

MUOKKAA TETOJA

#### Videot

MUOKKAA TETOJA

Hämeenlinna   VIDEO Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila	Hämeenlinna   VIDEO Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila
Hämeenlinna   VIDEO Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila	Hämeenlinna   VIDEO Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila
Hämeenlinna   VIDEO Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila	Hämeenlinna   VIDEO Maisema, jossa Hämeen linna 1.10.2019 15:30   Antti Anttila

#### Linkkilista

MUOKKAA TETOJA

Sisään Intermin.fi   WWW Ekan tehtävän pohjamateriaali löytyy saastai 1.10.2019 15:30   Antti Anttila	Sisään Intermin.fi   WWW Ekan tehtävän pohjamateriaali löytyy saastai 1.10.2019 15:30   Antti Anttila
Sisään Intermin.fi   WWW Ekan tehtävän pohjamateriaali löytyy saastai 1.10.2019 15:30   Antti Anttila	Muokkaa tietoja Siirrä Poista

+ Lisää alakansio

Tiedoston lisääminen

Tiedoston muoto

Alakansiot

Kuva 6: Prototyyppi materiaali alueesta

#### 5.3.4 Tehtävät-alue

Tehtävät-alue todettiin olevan kaikista nykyisistä ominaisuuksista eniten kehityksen tarpeessa. Tutkimustulosten mukaan tehtävät-alue koettiin monimutkaiseksi, epäselväksi ja jokseenkin tarpeettomiksi. Täten lähdimme uudistamaan tehtävät-alueetta täysin uudesta näkökulmasta.

Niin kuin monen muunkin välilehden kohdalla, suunnittelimme tehtävät-alueeseen myös hallintaosion, jonka avulla jäsen pystyy paremmin kontrolloimaan välilehden näkymää ja myös itse tehtäviä. Hallinta osiosta löytyy myös painike, jonka avulla jäsen pystyy luomaan uuden tehtävän. Tämä on merkattu punaisella ohessa olevassa mallissa (kts. [Kuva 7](#)).

Noudatimme myös samanlaista logiikkaa ja rakennetta tehtävät-alueen kohdalla kuin keskustelualueen kohdalla. Tehtävistä näkyy oletuksena vain otsikko ja tärkeimmät tiedot selaamisen helppouden varmistamiseksi. Tehtävän sisältö tulee näkyviin tehtävää painaessa, ja tämä sisältö on jaettu kahteen eri osaan. Tehtävän sisällön vasemmalla puolella on tehtävään luotu sisältö ja oikealla puolella on tietoja tehtävästä. Tehtävän oikea puoli on tarkoitettu pysyvän aina lähes samanlaisena. Sisältö tehtävän oikealle puolelle tulee myös automaattisesti tehtävän luomisen yhteydessä. Oikean puolen tarkoitus on yksinkertaisesti antaa jäsenille tarvittava informaatio tehtävän luonteesta, sekä tehtävän yksityiskohdista. Tehtävän vasemman puolen sisältö on muuttuva, ja siihen jäsenellä on myös mahdollisuus vaikuttaa tehtävän luomisen jälkeen. Tehtävän vasemman puolen tarkoitus on kuvastaa tehtävän eri vaiheita ja myös tehtävän edistymistä. Monipuolisuuden takaamiseksi suunnittelimme vasemmalle puolelle kolme eri vaihtoehtoa, joita jäsen pystyisi käyttämään hyväksi tehtävää luodessaan. Vaihtoehtoina toimii check-list, progress-bar ja kattavampi kuvaus tehtävän vaiheista. Nämä eri vaihtoehdot syntyivät käyttäjien ja heidän työtilojensa tarpeista. Check-listin ja progress-barin tarkoitus on antaa jäsenellä käyttöönsä helppo ja vaivaton tapa tehtävänsä vaiheiden edistymisen kuvaamiselle. Laajojen tehtävien kohdalla jäsen voi ottaa käyttöönsä vaihtoehdon, jonka avulla tehtävän eri vaiheet voidaan kuvata kattavammin. Mallissa havainnollistamisen tueksi tehtävän vasemman puolen eri vaihtoehdot on merkitty sinisellä. Suunnittelimme myös tuovamme materiaalialueen kaltaista rakennetta tehtävät-alueeseen. Käyttäjät kokivat, että tehtävien kohdalla on tärkeää luoda eri tasoisia tehtäviä, tai toisin sanoen tehtäväkokonaisuuksia. Tehtäväkokonaisuuden luominen on toteutettu alatehtävien lisäämisen avulla, jonka idea on samanlainen, kuin materiaalialueen kansiorakenne. Alatehtäviin liittyvät asiat on merkattu malliin vihreällä. Lopuksi lisäsimme tehtävät-alueen malliin myös toiminnon, jonka avulla käyttäjä pääsisi katselmoimaan tehtävää kalenterista. Tämän tarkoitus on antaa käyttäjälle mahdollisuus katselmoida tehtävää projektien aikataulun näkökulmasta. Tämän avulla käyttäjä voi hahmottaa paremmin sen, että miten tehtävä asettuu muiden tehtävien keskuuteen ajallisesti. Toiminto antaa myös käyttäjälle oikoreitin suoraa kalenterialueeseen. Toiminto on merkattu mallissa keltaisella.

The image shows a screenshot of the TUOVI internal security portal. At the top, there is a navigation bar with 'OMA TUOVI', 'TYÖTILAT', 'HENKILOT', and 'LISÄ UUSI TYÖTILA'. Below this is the main header with 'TUOVI SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI' and 'Suomi English'. The main content area features a 'Tervetuloa Tuoviin!' message and a list of tasks. The task list is organized into sections: 'Hallinoidut tehtävät' (Managed tasks), 'Ilmoituslomakkeen tekeminen seminaaria varten!' (Form creation for seminar), 'Kansioden järjestely' (Document arrangement), 'Ilmoituslomakkeen suunnittelun valmistelu' (Form design preparation), 'Suunnittelun vaihe 1' (Design phase 1), and 'Suunnittelun vaihe 2' (Design phase 2). Annotations highlight specific features: 'Kattava kuvaus' (Comprehensive description) points to the task details; 'Progress-bar' points to the progress indicator; 'Säilyminen kalenteriin' (Saving to calendar) points to the calendar icon; 'Alatehtävät' (Sub-tasks) points to the sub-tasks list; and 'Check-list' points to the checklist in phase 2.

**Hallinoidut tehtävät**

LISÄÄ TEHTÄVÄ

Järjestä: Prioriteetti mukaan

Näytä vain oman vastualueen tehtävät

Näytä vain valmiit tehtävät

Näytä vain keskeiset tehtävät

**Ilmoituslomakkeen tekeminen seminaaria varten!**

Tehtävä on valmis

Luotu 1.10.2019 klo 15:30 | Matti Anttila

Deadline: 12.11.202

Vastuuorganisaatio: Sisäministeriö

Vastuuhenkilö: Antti Anttila

Tehtävä valmistui eilen, prosessi kesti noin kuukauden. Muistipankit löytyvät materiaali alueen Tehtävät! kansiosista!

**Ilmoituslomakkeen suunnittelun valmistelu**

Tehtävä on keskeytetty

Luotu 1.10.2019 klo 15:30 | Matti Anttila

Deadline: 12.11.202

Vastuuorganisaatio: Sisäministeriö

Vastuuhenkilö: Antti Anttila

Tehtävällä on 2 alatehtävää

**Suunnittelun vaihe 1**

Suunnittelun vaihe 2

Suunnittelun mallintaminen

Paperien kerääminen

Sähköpostilistan kokoaminen

Osoittajien kutsuminen

Osoittajien kartoittaminen

Lomakkeen laatiminen

**Alatehtävät**

**Check-list**

Kuva 7: Prototyypin tehtävät-alueesta

### 5.3.5 Kalenterialue

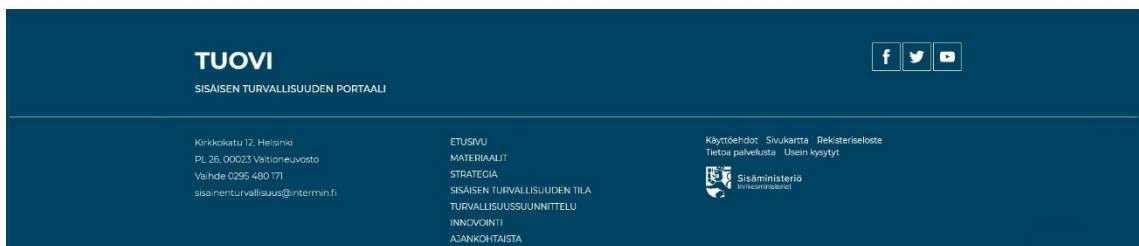
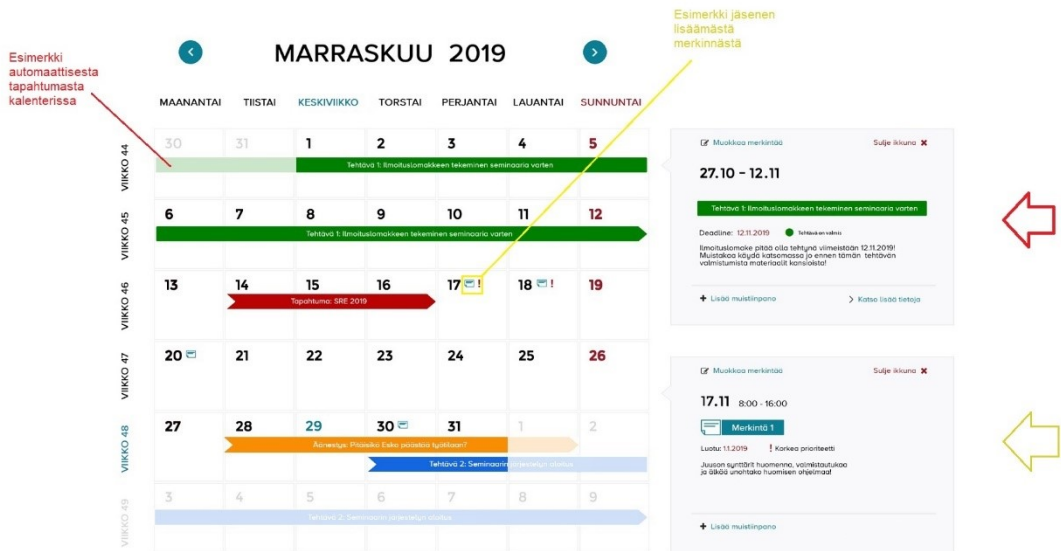
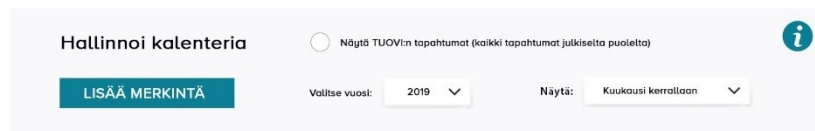
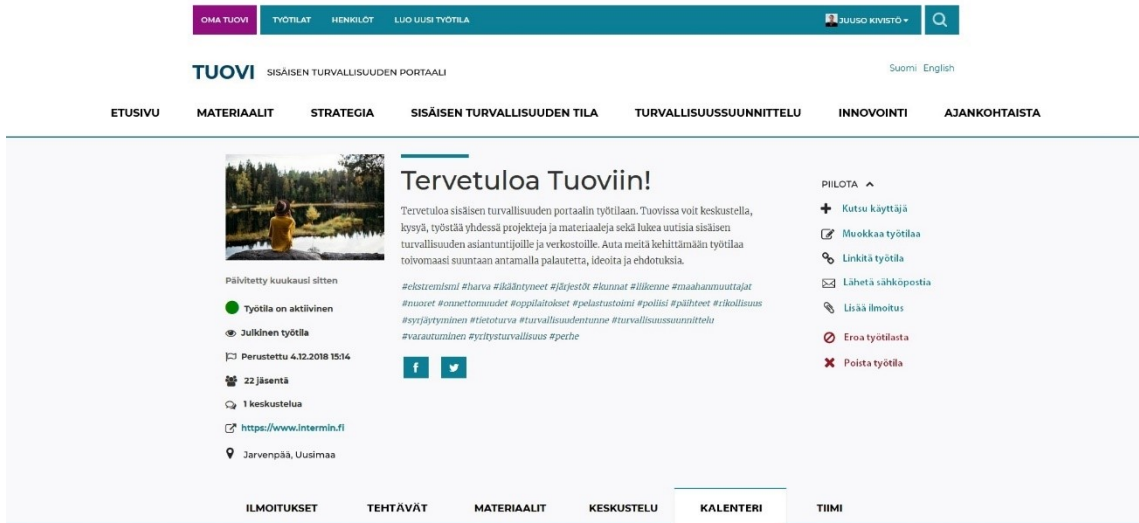
Kalenterityökalun tarkoituksena on antaa käyttäjälle mahdollisuus seurata oman työtilansa ja projektinsa aikatauluja. Tämä uusi ominaisuus on toteutuksen kannalta erittäin suuri, ja koimme, että sitä ei voi sisällyttää nykyisten välilehtien sisälle. Täten, luonnostelimme kalenteriominaisuudelle kokonaan uuden välilehden.

Tutkimustulosten perusteella useampi ongelmakohta liittyi nimenomaan projektin seurantaan, ja täten halusimme tehdä uudesta kalenterialueesta mahdollisimman monipuolisen. Kalenterin tarkoitus on näyttää kaikki työtilassa meneillä olevat asiat ja niiden ajankohdat. Tällaisia asioita voisi esimerkiksi olla työtilan tehtävät tai äänestykset ja niiden aikarajat. Tämän lisäksi halusimme tuoda työtilojen ulkopuolelta relevantit tapahtumat näkyville työtilan kalenteriin, kuten työtilan aiheeseen liittyvät seminaarit. Nämä kaikki tapahtumat ja asiat tulisivat automaattisesti näkyville kalenteriin. Automaattisia tapahtumia ja asioita tulisi myös pystyä katselmoimaan kalenterin avulla. Kalenteriin automaattisesti tulevat asiat ja tapahtumat ovat merkattu punaisella (kts. [Kuva 8](#)).

Oleennaista tässä on se, että käyttäjä pystyisi suodattamaan kalenterissa näkyviä asioita halutulla tavalla. Täten myös kalenterivälilehdessä tulee olla hallinta-alue, jonka kautta tämä voidaan tehdä mahdolliseksi. Hallinta-alue on merkitty mallissa sinisellä nuolella.

Automaattisten asioiden lisäksi halusimme antaa työtilan jäsenelle mahdollisuuden lisätä omia merkintöjä ryhmän kalenteriin. Omat merkinnät ovat merkitty mallissa keltaisella. Oman merkinnän lisäksi tapahtuisi kalenterialueen hallintaosion kautta.





Kuva 8: Prototyyppi kalenterialueesta

### 5.3.6 Tiimialue

TUOVI-palvelun työtiloissa esiintyvä tiimivälilehden tarkoitus on antaa käyttäjille informaatio siitä, ketkä ovat työtilan jäseniä. Tiimivälilehti tuli näkyviin työtiloihin edellisen projektin aikaansaannoksien myötä, mutta koimme tämän projektin aikana, että kyseinen alue voisi palvella käyttäjää vielä enemmän. Tämän palvelumuotoiluprojektin tutkimusmenetelmien toteutuksen aikana käyttäjiltä saatiin tieto siitä, että useampi haluaisi seurata yksittäisen tai useamman jäsenen toimintaa työtilan sisällä. Tämä toiveen toteuttamiseksi keksittiin ns. liikennevalot, jotka kertovat käyttäjän aktiivisuudesta. Aktiivisuutta ei kuitenkaan koettu tärkeäksi kertoa tarkasti, vaan oleellisemmaksi tiedoksi koettiin se, että onko jäsen paikalla vai ei.

Aktiivisuuden lisäksi erilaisten roolien määrittely huomattiin tuovan lisäarvoa työskentelylle. Nykyisen työtilan jäsenet ovat kategorisoitu kahteen eri ryhmään; ylläpitäjiin ja tavallisiin jäseniin. Ylläpitäjillä on enemmän oikeuksia työtilan suhteen kuin tavallisella jäsenellä. Uusien roolien tarkoitus on esimerkiksi antaa jäsenille tieto siitä, että kuka on työtilan perustaja tai kuka on se henkilö, keneen voi ottaa yhteyttä, mikäli ongelmia syntyy työtilan sisällä olevien asioiden suhteen. Rooleilla voidaan myös indikoida ja jakaa työtilan eri vastualueet jäsenten kesken. Rooleilla ei ole tarkoitus antaa työtilan jäsenille lisää oikeuksia tai pääsyä työtilan eri toimintojen muokkaamiseen. Aktiivisuutta kuvaavat liikennevalot sekä roolit, ja roolien antaminen on merkitty punaisella (kts. [Kuva 9](#)).

Halusimme tuoda tiimialueeseen myös hallintaosion, jonka kautta työtilan jäsenet voivat selata ja katselmoida ryhmään liittyneitä henkilöitä tehokkaammin. Tämä uudistus poistaa epä-mukavuuden tunteen henkilöiden selaamisesta, jos esimerkiksi työtilassa olisi noin 400 jäsentä. Hallintaosio on indikoitu sinisellä nuolella.

OMA TUOVI TYÖTILAT HENKILÖT LUO UUSI TYÖTILA SILJUSO KIVISTO Q

**TUOVI** SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI Suomi English

ETUSIVU MATERIAALIT STRATEGIA SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA TURVALLISUUSUUNNITTELU INNOVOINTI AJANKOHTAISTA

## Tervetuloa Tuoviin!

Tervetuloa sisäisen turvallisuuden portaalin työtilaan. Tuovissa voit keskustella, lyyssä, työstää yhdessä projekteja ja materiaaleja sekä lukea uutisia sisäisen turvallisuuden asiantuntijoille ja verkostoille. Auta meitä kehittämään työtilaa toivomaasi suuntaan antamalla palautetta, ideoita ja ehdotuksia.

Päivitetty kuukausi sitten

- Työttilä on aktiivinen
- Julkainen työttilä
- Perustettu 4.12.2018 15:14
- 22 jäsentä
- 1 keskustelua
- https://www.intermin.fi
- Jarvenpää, Uusimaa

#rekstrenisani #harva #kälitnyneet #jäsenöt #kunnat #liikenne #maahanmuuttajat #muoret #onnottomuusiet #oppilaitokset #pelastustoimi #poliisi #päättöt #rikollisuus #sytytyminen #tietoturva #turvallisuudentunne #turvallisuusunnittelu #vaaratuuminen #ylysturvallisuus #pehe

**PIILOTA**

- + Kutsu käyttäjä
- Muokkaa työttilää
- Linkitä työttilää
- Lähetä sähköpostia
- Lisää ilmoitus
- Eroa työttilästä
- Poista työttilästä

ILMOITUKSET TEHTÄVÄT MATERIAALIT KESKUSTELU KALENTERI **TIIMI**

**Hallinnoi tiimin jäseniä**

Hae Tyhjennä

Näytä vain paikalla olevat jäsenet

**Ylläpitäjät**

Liikennevalo

Rooli (perustaja)

Mikko Mallikas  
Itä-Suomen poliisi  
Paikalla

Marjaana Marjanen  
Koivukylän päiväkoti  
Ei paikalla

Mikko Mallikas  
Itä-Suomen poliisi  
Paikalla

Marjaana Marjanen  
Koivukylän päiväkoti  
Paikalla

**Jäsenet**  
8 jäsentä

Mikko Mallikas  
Itä-Suomen poliisi  
Paikalla

Marjaana Marjanen  
Koivukylän päiväkoti  
Ei paikalla

Mikko Mallikas  
Itä-Suomen poliisi  
Ei paikalla

Marjaana Marjanen  
Koivukylän päiväkoti  
Paikalla

Mikko Mallikas  
Itä-Suomen poliisi  
Ei paikalla

Marjaana Marjanen  
Koivukylän päiväkoti  
Paikalla

Mikko Mallikas  
Itä-Suomen poliisi  
Ei paikalla

Marjaana Marjanen  
Koivukylän päiväkoti  
Ei paikalla

**TUOVI**  
SISÄISEN TURVALLISUUDEN PORTAALI

Kirkkokatu 12, Helsinki  
PL 26, 00023 Valtioneuvosto  
Vaihde 0295 480 171  
sisainturvallisuus@intermin.fi

ETUSIVU  
MATERIAALIT  
STRATEGIA  
SISÄISEN TURVALLISUUDEN TILA  
TURVALLISUUSUUNNITTELU  
INNOVOINTI  
AJANKOHTAISTA

Käyttöohdot Sivukartta Rekisteriseloste  
Tietosivustosta Usein kysytyt  
Sisäministeriö  
intermin.fi

Kuva 9: Prototyyppi tiimialueesta

#### 5.4 Vaihe 3: Prototyypin testaus ja tuotantoon vienti

Design-thinking prosessin kolmatta, eli viimeistä vaihetta ei toteuteta tässä palvelumuotoilu-projektissa ollenkaan. TUOVI-portaali on valtavan kehityksen alla, ja täten kehitettäviä kohteita ja kehitysideoita löytyy myös työtila-alueen ulkopuolelta. Totesin toimeksiantajani kanssa, että projekti on kannattavaa jättää mallintamisvaiheeseen, sillä mahdollisten valmiiden kehitysideoiden tuotantoon meneminen saattaa kestää kuukausia. Koimme myös, että tutkimusmenetelmien kautta saatu käyttäjätieto ja käyttäjätiedon konkretisoiminen tuo toimeksiantajalle enemmän kuin tarvittavat asiat mahdollista jatkokehitystä varten.

### 6 Loppupäätelmät

Projektin ja tämän opinnäytetyön tavoite oli tuottaa kehitysideoita TUOVI:n työtilaosion parantamiseksi. Kehitysideoiden tarkoituksena oli auttaa toimeksiantajaa selvittämään ja havainnollistamaan se, mitä palvelun käyttäjät tarvitsevat, jotta palvelun työtilojen ominaisuudet helpottaisivat ja edistäisivät heidän työtään ja toisi täten lisäarvoa työskentelylle. Koen, että kaiken kaikkiaan tässä onnistuttiin hyvin. Kehitysideoita saatiin informaation muodossa, ja tämän lisäksi myös konkreettisessa muodossa. Konkreettisiksi kehitysideoiksi kulminoitui prototyypit.

Kokonaisuudessaan prototyypit, eli projektin lopulliset tuotokset sisältävät paljon uusia ideoita, sekä ratkaisuja, joilla nämä ideat voisivat olla mahdollisia toteuttaa itse palvelussa. Näiden ideoiden ja ratkaisujen avulla toimeksiantajalla on kattava kuva siitä, mitä TUOVI-palvelun käyttäjät haluavat ja toivovat työtilaosion suhteen.

Toimeksiantaja oli tyytyväinen projektiin, eritoten tutkimusmenetelmiin ja niistä saatuun käyttäjätietoon. Luomiani prototyyppejä toimeksiantajan puolesta vietiin jatkokehitykseen, ja tätä kautta osa opinnäytetyössäni tuomista ideoista vietiin tuotantoon. Osa ideoista ja ratkaisusta synnytti myös uusia- ja vielä käyttäjäystävällisempiä ideoita, joka toimi prototyyppien lopullisena tarkoituksena.

Olen myös itse tyytyväinen projektiin, ja koen, että se oli kokonaisuudessaan onnistunut ja hyödyllinen, vaikka parantamisen varaa tietyissä kohdissa olisi ollutkin. Olen myös iloinen siitä, että toimeksiantajani on kanssani samaa mieltä.

## 6.1 Tulosten arviointi

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmien kautta saadut tulokset olivat kokonaisuudessaan hyödyllisiä projektin etenemisen ja lopputuloksen kannalta. Olisiko silti ollut mahdollisuus saada vielä parempia ja hyödyllisempiä tuloksia?

Kyselyn kohdalla isoin kysymys kohdistuu vastaajien määrään. Kysely lähetettiin 450 henkilölle ja vain noin 15% (70kpl) vastasi kyselyyn. Prosentuaalinen määrä tuntuu hyvin pieneltä, vaikka kyselyiden vastausprosentti ei yleisesti olekaan kovinkaan suuri ajan ja mielenkiinnon puutteen takia. Voidaan päätellä, että suurin osa vastanneista kokee TUOVI-palvelun tärkeäksi asiaksi ja myös mahdollisesti mielenkiintoiseksi työskentelyalustaksi. Kyselyn tarkoitus oli kohdistua kaikille TUOVI:n käyttäjille, mutta vastausprosentti antaa osviittaa siitä, että käyttäjät, jotka eivät tiedä paljoa tästä uudesta ja kehittyvästä TUOVI-palvelusta, eivät myöskään osanneet tai kokeneet tarvetta vastata kyselyyn. Tulosten luotettavuuden kannalta tämä tarkoittaa sitä, että vastauksia ei todennäköisesti saatu kattavasti kaikentyyppisiltä TUOVI-palvelun käyttäjiltä. Tulosten oikeellisuuden suhteen on todennäköistä, että jokainen vastaaja sanoi oman rehellisen mielipiteensä, sillä kysely toteutettiin kuitenkin anonymisti, vaikka sisäministeriö jo pelkästään nimenä antaa erittäin virallisen ja tärkeän kuvan itsestään. Täten en näe syytä, miksi osallistujien vastaukset ja mielipiteet eivät pitäisi paikkaansa.

Työpajan kohdalla voidaan miettiä ideoihin, tai toisin sanoen vastauksiin vaikuttaneita asioita. Työpajan alussa käyty esittelykierros toi ilmapiiriin rentoutta ja tuttavallisuutta. Uskon, että tämä vaikutti ainakin saatujen tulosten määrään, sillä suurin osa tuloksista tuli ilmi keskustelussa osallistujien ja ohjaajien välillä. Ohjaajien puolesta positiivista vaikutusta toi myös keskustelun ylläpitäminen ja sen ruokkiminen, joka mielestäni onnistui erittäin hyvin työpajan aikana. Uskon myös, että ohjaajat henkilöinä eivät olleet ns. pelottavia, vaikka heidän asemansa olivat tärkeitä koko TUOVI-palvelun olemassaolon suhteen. Koen siis, että työpajaan osallistuneet henkilöt pystyivät avoimesti ja rehellisesti puhumaan kokemuksistaan palvelun suhteen ohjaajien kanssa. Työpajan aikana oli hetkiä, jolloin keskustelun fokus siirtyi enemmän TUOVI-palveluun kokonaisuudessaan, eikä vain ja ainoastaan opinnäytetyössäni käsiteltävään työtilaosiin. Fokuksen tarkempi ylläpitäminen työpajalle tarkoitetussa aiheessa olisi voinut mahdollisesti tuoda vielä enemmän projektin kannalta hyödyllisiä tuloksia.

Työpajan aikana käydyt keskustelut ja niissä ilmi tulleet asiat dokumentoitiin kirjoittaen. Jälkeenpäin katsottuna työpajan aikana tapahtuneet asiat olisi voinut myös nauhoittaa videona tai pelkkänä äänenä. Vaikka työpajasta tuli useampi sivu muistiinpanoja ja työpajan tapahtumat olivat tuoreessa muistissa analyysiä tehdessä, niin välttämättäkin mieleen tulee kysymys siitä, että onko joitain työpajan aikana tapahtuneista asioista jäänyt huomaamatta. Ääni- tai

videonauhoite voisi olla tapa varmistaa tulosten vedenpitävyys näin jälkikäteen. Tästä huolimatta koen, että työpajasta saadut tulokset olivat kattavia ja erittäin hyödyllisiä opinnäytetyöni sekä koko projektin kannalta.

## 6.2 Arvio oppimisesta

Opinnäytetyöprojektin aikana opin paljon uutta. Palvelumuotoilu on jo minulle entuudestaan tuttu aihe työelämässäkin, sillä olen ollut useammassa palvelumuotoiluprojektissa mukana, mutta en ole ennen itse päässyt johtamaan projektin kulkua. Opinnäytetyötä tehdessäni sain arvokkaan kokemuksen projektin suunnittelemisesta ja johtamisesta, ja uskon, että tästä on minulle hyötyä tulevaisuudessa.

Opin myös kyselyn tekemisestä paljon uutta. Tärkeimmäksi asiaksi huomasin sen, että kyselyn suunnitteluvaiheessa tulee arvioida tarkasti kysymysten mahdollinen hyöty projektin lopputuotteen kannalta. Tekemässäni kyselyssä tämän opinnäytetyön aikana oli kysymyksiä, jotka eivät tuoneet niin paljon arvoa projektille, mitä olisi voinut toivoa. Opin siis, että ”kiva tietää”-tyyppiset kysymykset tulisi jättää minimiin projektin lopputuloksen hyödyn maksimimiseksi.

Työpaja oli minulle uusi tiedonkeruumenetelmä. Pääsin itse suunnittelemaan työpajan vaiheet ja johtamaan vaiheiden toteutusta. Kokemus oli kaiken kaikkiaan arvokas oppimisen kannalta. Tärkeämmäksi asiaksi huomasin, että käyttäjätietoa ja tuloksia haluttuihin kysymyksiin tuli parhaiten esille, kun saatiin osallistujat keskustelemaan ja pohtimaan aiheita keskenään.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen oli uusi ja opettava kokemus, niin teoreettisen osuuden kuin käytännön osuuden kannalta. Koen sen tuoman arvon erittäin suureksi tulevaisuuden työelämän ja mahdollisen jatkokoulutuksen suhteen.

## Lähteet

### Painetut

Baxter, K. & Courage, C. 2005. Understanding your users. A Practical Guide to User Requirements Methods, Tools, and Techniques. San Francisco: Morgan Kaufmann.

de Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Helsinki: Teknologia-info Teknova.

Kotler, P & Bloom, P. 1984. Marketing professional services. New Jersey: Prentice Hall.

Lehtomaa, M. 2005. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus. Haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Norman, D. & Draper, S. 1986. User Centered System Design. New Perspectives on Human-Computer Interaction. New Jersey: CRC Press.

Saffer, D. 2007. Designing for interaction. Creating smart applications and clever devices. California: New Riders.

Saffer, D. 2010. Designing for interaction. Creating innovative applications and devices. 2. painos. California: New Riders.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

## Sähköiset

Ahtinen, P. 2014. Workshopin fasilitointi. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu: 12.6.2020.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71803/Ahtinen\\_Pilvi.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71803/Ahtinen_Pilvi.pdf?sequence=1)

Aminoff, C., Hänninen, T., Kämäräinen, M. & Loiske, J. 2010. Muotoilun muuttunut rooli. Provoke Design Oy 1.2.2010. Viitattu: 25.5.2020.

<https://docplayer.fi/418958-Muotoilun-muuttunut-rooli.html>

Dunder, M. 2015. Onnistuneet verkkokyselyt. Blogikirjoitus. Questback. Viitattu: 9.6.2020.

<https://www.questback.com/fi/blogi/onnistuneet-verkkokyselyt/>

Gibbons, S. 2016. Design Thinking 101. Norman Nielsen Group 7/2016. Viitattu: 19.5.2020.

<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>

Halme, J. 2018. Aivorihi - toteutus ja peruseriaatteet. Blogikirjoitus. Orchidea Innovations. Viitattu: 2.6.2020.

<https://info.orchideainnovations.com/innovaatio-blogi/aivorihi>

Hyvä elämä - turvallinen arki 2017. Valtioneuvoston periaatepäätös sisäisestä turvallisuudesta 5.10.2017. Sisäministeriön julkaisu 15/2017. Sisäministeriö. Viitattu: 14.2.2020.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80782/sisaisen-turvallisuuden-strategia-verkko.pdf>

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä - Tieto, tutkimus ja menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97/2009. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu: 20.5.2020

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11826/isbn9789515583017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Innanen, P. 2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Blogikirjoitus. Palvelumuotoilupalo. Viitattu: 24.5.2020.

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolon-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>

Julin, M. 2018. Palvelumuotoilun perusteet: ymmärrä - kokeile - toteuta. Blogikirjoitus. Tulos. Viitattu: 19.5.2020.

<https://www.tulos.fi/artikkelit/palvelumuotoilun-perusteet/>



Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu: 20.5.2020.

[http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf)

Lehtonen, M. 2019. Protoile powerpointtien sijaan - Kokeileva kehittäminen. Blogikirjoitus. Innotiimi-ICG. Viitattu: 7.6.2020.

<https://www.innotiimi-icg.fi/insights/protoile-powerpointtien-sijaan-prototyyppeja-auttaa/>

Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. 2005. Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitoksen julkaisusarja B-2005-1. Tampereen yliopisto.

[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kayttavyystutkimuksen\\_menetelmat\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kayttavyystutkimuksen_menetelmat_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sisäministeriö 2020a. Ministeriön tehtävät ja tavoitteet. Viitattu: 12.2.2020.

<https://intermin.fi/ministerio/tehtavat-ja-tavoitteet>

Sisäministeriö 2020b. Sisäisen turvallisuuden strategia rakentaa maailman turvallisinta maata. Viitattu: 14.2.2020.

<https://intermin.fi/sisaisen-turvallisuuden-strategia>

Sisäministeriö 2020c. Sisäisen turvallisuuden strategia. Viitattu: 14.2.2020.

<https://sisainturvallisuus.fi/strategia>

Sisäministeriö 2020d. Tietoa Tuovista. Viitattu: 16.2.2020.

<https://sisainturvallisuus.fi/tietoa-tuovista>

## Kuviot

Kuva 1: Sisäisen turvallisuuden portaalin TUOVI:n työtilan muokattu näkymä .....	10
Kuva 2: Design Thinking 101, Gibbons 2016. Norman Nielsen Group. ....	12
Kuva 3: Malli uusista muutoksista. Sisäisen turvallisuuden portaali TUOVI. ....	30
Kuva 4: Prototyyppi ilmoitusalueesta .....	33
Kuva 5: Prototyyppi keskustelualueesta .....	35
Kuva 6: Prototyyppi materiaali-alueesta .....	37
Kuva 7: Prototyyppi tehtävät-alueesta .....	39
Kuva 8: Prototyyppi kalenterialueesta .....	41
Kuva 9: Prototyyppi tiimialueesta .....	43