



Käyttäjäkokemus Kuntapäättäjä-verkkopalvelussa

Milja Teräväinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2022

Tradenomin tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä(t)

Milja Teräväinen

Tutkinto

Tradenomi

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Käyttäjäkokemus Kuntapäättäjä-verkkopalvelussa

Sivu- ja liitesivumäärä

57 + 50

Tutkimuksessa tarkasteltiin käyttäjäkokemusta digitaalisessa oppimisympäristössä Kuntapäättäjä-verkkopalvelussa. Työ tehtiin toimeksiantona FCG Finnish Consulting Group Oy:lle. Verkkopalvelu on lanseerattu keväällä 2021 yhteistyössä Kuntaliiton kanssa.

Oppiminen on digitalisaation myötä muuttunut paljon ja erilaiset digitaaliset oppimisympäristöt ovat yleistyneet. Hyvän oppimiskokemuksen luomiseksi tulisi hyödyntää mahdollisimman monipuolisesti erilaisia metodeja ja nähdä oppija aktiivisena ja osallistuvana. Digitaalisten oppimisympäristöjen kohdalla tämä tarkoittaa esimerkiksi vaihtelevaa ja tiivistä sisältöä, keskustelumahdollisuutta ja pelillisiä elementtejä.

Työssä keskityttiin kolmeen tutkimuskysymykseen: miten Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttö onnistuu, minkälaisena käyttäjät kokevat Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käytön, sekä miten kuntien tehtävät ja toiminnot muuttuvat seuraavina vuosina ja miten muutokset vaikuttavat verkkopalvelun kehittämiseen. Työ rajattiin käsittelemään käyttäjäkokemusta, koska tutkimuksella pyrittiin ensisijaisesti tarkastelemaan käyttäjien kokemuksia palvelusta.

Tutkimuksessa hyödynnettiin kyselylomaketta ja haastatteluja ajatuksena yhdistää kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen metodi mahdollisimman monipuolisen tiedon saamiseksi. Kyselylomake oli auki kolme kuukautta vuoden 2021 marraskuusta vuoden 2022 helmikuun loppuun ja siihen tuli yhteensä 29 vastausta. Kuusi haastattelua toteutettiin alkuvuodesta 2022 ja analysoitiin hyödyntämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Kuntapäättäjä-verkkopalvelussa oli 11.3.2022 yli 4000 käyttäjää kaikkiaan yli 150 kunnasta. Kyselylomakkeella annettiin mahdollisuus arvostella väittämiä palvelun käytettävyydestä ja sisällöistä asteikolla 1–5. Haastattelut toteutettiin teemahaastattelulla keskittyen käyttäjien kokemuksiin ja mielipiteisiin, sekä näkemyksiin tulevaisuuden muutoksista.

Palvelun käytettävyys koettiin yleisesti hyväksi niin kyselylomakkeen vastausten kuin haastattelujen perusteella. Minkäänlaisia käytettävyyden ongelmia ei tutkimuksessa noussut esille. Käyttäjäkokemus koettiin myös suhteellisen hyväksi. Palvelun yhdeksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi nostettiin se, että palvelu on aina saatavilla. Sisältöjä palvelussa oli paljon ja monipuolisesti. Keskeisimpinä haasteina nähtiin olennaisten sisältöjen löytäminen ja ajan puute. Tulevaisuuden keskeisin muutos nähtiin olevan hyvinvointialueet ja niiden tuomat muutokset kuntien toimintoihin.

Tutkimuksen perusteella tärkeimpiä kehityskohtia palvelussa ovat puhelinsovellus, sisältöjen löydettävyyden parantaminen ja osallistamisen lisääminen esimerkiksi erilaisten tehtävien avulla. Näiden ominaisuuksien avulla pyritään vastaamaan ajan puutteen ja sisältöjen löytämisen haasteisiin, sekä rikastuttaa oppimiskokemusta tuomalla sosiaalinen puoli mukaan palvelun käyttöön.

Asiasanat

Käyttäjäkokemus, oppimisympäristö, verkkopalvelu, oppiminen

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kuntapäättäjä-verkkopalvelu digitaalisena oppimisympäristönä	3
2.1	Oppimisen kehitys digitalisaation myötä.....	3
2.2	Millainen on laadukas oppimisympäristö vuonna 2022?	5
2.3	Kuntapäättäjä-verkkopalvelu	7
3	Käyttäjäkokemus oppimisen tukena	9
3.1	Käyttäjäkokemuksen rooli verkkopalvelussa	9
3.2	Käytettävyys osana käyttäjäkokemusta.....	12
3.3	Monipuolisen oppimiskokemuksen saavuttaminen oppimismuotoilun avulla	14
4	Käyttäjäkokemustutkimus.....	20
4.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	20
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	20
4.2.1	Kyselylomake	22
4.2.2	Haastattelu.....	23
4.3	Aineiston analysointi	24
5	Tulokset	26
5.1	Kyselylomake.....	26
5.2	Haastateltavat ja palvelun käyttö.....	33
5.2.1	Käyttäjäkokemus ja käytettävyys.....	34
5.2.2	Sisällöt	35
5.2.3	Haasteet	37
5.2.4	Kehitysideat	38
5.2.5	Tulevaisuuden näkymät	39
5.3	Käyttäjäpersoonat	41
6	Pohdinta.....	43
6.1	Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käytettävyys.....	43
6.2	Käyttäjien kokemuksia Kuntapäättäjä-verkkopalvelusta	45
6.3	Kuntien muuttuvat tehtävät ja niiden vaikutukset palvelun kehittämiseen	50
6.4	Palvelun kehitys suhteessa käyttäjäprofiileihin	50
6.5	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotuksia	51
6.6	Opinnäytetyöprosessi.....	52
7	Lähteet.....	54
8	Liitteet	58
	Liite 1. Kyselylomake.....	58
	Liite 2. Haastattelurunko.....	59
	Liite 3. Kyselylomakkeen tulokset.....	60
	Liite 4. Haastattelu 1 (salainen)	

Liite 5. Haastattelu 2 (salainen)

Liite 6. Haastattelu 3 (salainen)

Liite 7. Haastattelu 4 (salainen)

Liite 8. Haastattelu 5 (salainen)

Liite 9. Haastattelu 6 (salainen)

Liite 10. Käyttäjäpersoonat (salainen)

Liite 11. Kehitysideat (salainen).....

Liite 12. Käyttäjäpersoonien kuvakset (salainen).....

Liite 13. Kuntien muuttuvat tehtävät ja niiden vaikutukset palvelun kehittämiseen
(salainen)

1 Johdanto

Oppiminen on ollut murroksessa viime vuosina. Aikaisemmin oppiminen nähtiin lähinnä paikkaan ja aikaan sidottuna, mutta nykyään yhä useammin oppimista tapahtuu läpi elämän ja erilaisissa ympäristöissä, kuten verkossa. (Ekman 2016.) Jatkuvan oppimisen mahdollistaminen on vaatinut oppimisprosessin muotoilun helpommin saavutettavaksi. Läpi elämän jatkuva oppiminen vaatii monipuolisia oppimisen tapoja ja toimintaympäristöjä. Digitaalisuuden hyödyntäminen oppimisessa on mahdollistanut oppimisen ajasta ja paikasta riippumatta ja näin tehnyt oppimisprosessista helpommin saavutettavan. (Kuusi-korpi 2015.) Erilaiset digitaaliset oppimisympäristöt ovatkin yleistyneet valtavasti (Ekman 2016).

Digitaalisia oppimisympäristöjä on hyvin erilaisia ja niiden käyttäjäkokemus vaihtelee. Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan henkilön näkemyksiä ja reaktioita, jotka seuraavat palvelun käyttöä. Se siis viittaa siihen kokemukseen, joka käyttäjälle muodostuu käyttäessään palvelua. Olennaisena osana digitaalisen palvelun käyttäjäkokemuksesta on käytettävyyttä, koska käyttäjät turhautuvat nopeasti, mikäli digitaalinen palvelu on hankala tai liian hidas käyttää. Käyttäjäkokemus on yksi niistä asioista, jotka määrittelevät oppimisympäristön menestystä ja käyttäjien motivaatiota käyttää ympäristöä. (Garrett 2010.)

Opinnäytetyössä on tarkoituksena tutkia Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttäjäkokemusta palveluun kirjautuneiden käyttäjien avulla. Tavoitteena on selvittää, miten käyttäjät kokevat Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käytön. Pyrkimyksenä on saada tietoa siitä, onnistuuko palvelun käyttäminen ja onko siinä mahdollisia puutteita tai ongelmia, jotka vaikeuttavat käyttöä. Lisäksi tavoitteena on kuulla, miten palvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin ja miten sitä voisi kehittää. Haastatteluissa olisi tarkoitus myös saada tietoa kuntien toiminnan muutoksista tulevaisuudessa ja muutosten mahdollisista vaikutuksista koulutautumiseen.

Työ tehdään toimeksiantona FCG Finnish Consulting Group Oy:lle. Kuntapäättäjä-palvelu on lanseerattu keväällä 2021 yhteistyössä Kuntaliiton kanssa. Palvelu on suunnattu kuntien luottamushenkilöille ja se tarjoaa heille tarvittavat tiedot ja taidot päätöksenteon tueksi. Verkkopalvelun lisäksi keväällä 2022 on lanseerattu koko FCG:n digitaalinen oppimislusta FCG Digikanava. Alustalla tulee olemaan suuri määrä FCG:n digitaalisia koulutuspalveluita ja muita verkkokoulutuksia. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttäjäkokemuksesta ja tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää palvelun kehityksessä, sekä FCG Digikanavan kehityksessä. Työ sisältää muutamia salattuja osioita.

Tutkimuksen aineisto kerätään kyselytutkimuksen ja haastattelujen avulla. Kyselytutkimus on avoin kaikille palvelun käyttäjille ja siitä viestitään useissa käyttäjäviesteissä.

Haastatteluja toteutetaan ainakin viisi kappaletta ja haastateltavat ovat palvelun käyttäjiä. Haluan tutkimuksessani kartoittaa käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä palveluun liittyen. Tarkoituksena on saada käyttäjien ääni kuuluviin ja heidän toiveensa esille. Tutkimuksen avulla käyttäjät pääsevät vaikuttamaan palvelun kehityksen suuntaan, ja tutkimuksesta saatava tieto on myös ensiarvoisen tärkeää FCG:lle, jotta voimme luoda asiakkaiden toiveisiin vastaavia digitaalisia palveluita. Tämän fokuksen takia tutkimuksesta on jätetty ulkopuolelle suhteellisen yleisesti hyödynnetty käytettävyytestaus.

Digitaalisen oppimisympäristön käyttäjäkokemusta tarkastelemalla saadaan tärkeää tietoa käyttäjien kokemuksista liittyen palvelun käyttöön ja käytettävyyteen. Tieto on ensiarvoisen tärkeää jatkokehityksen kannalta, ja toimii myös hyvänä pohjana uusien digitaalisten koulutuspalveluiden lanseeraamisessa. Tarkoituksena on luoda verkkopalveluja, jotka ovat helppokäyttöisiä ja vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveisiin. Samanlaista tutkimusta Kuntapäätaja-palvelun käyttäjäkokemuksesta ei ole aikaisemmin tehty. Palvelun myös ollessa suhteellisen uusi, on tieto tässä vaiheessa hyvin tärkeää jatkokehityksen kannalta.

Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä ovat:

- Miten Kuntapäätaja-verkkopalvelun käyttäminen onnistuu?
- Minkälaisena käyttäjät kokevat Kuntapäätaja-verkkopalvelun käytön?
- Miten kuntien tehtävät ja toiminnot muuttuvat seuraavina vuosina ja miten muutokset vaikuttavat verkkopalvelun kehittämiseen?

Tutkimuksessa tarkastellaan ensin yleisesti digitalisaatiota ja erityisesti digitaalisia oppimisympäristöjä. Tämän jälkeen avataan tarkemmin Kuntapäätaja-verkkopalvelua, käydään läpi mistä siinä on kysymys ja mihin sillä pyritään. Digitaalisten oppimisympäristöjen jälkeen tarkastellaan lähemmin käyttäjäkokemusta käsitteenä ja siihen liittyviä aiheita, kuten käytettävyyttä. Käyttäjäkokemusta tarkastellaan yleisellä tasolla, mutta erityisesti keskittyen digitaalisiin palveluihin. Teorian jälkeen käydään läpi tarkemmin tutkimuksen tavoitteet ja kerrotaan tutkimusmenetelmistä eli kyselylomakkeesta ja haastattelusta enemmän. Tämän jälkeen tarkastellaan tutkimuksen tuloksia. Tuloksista käydään läpi ensin kyselylomakkeen vastaukset, minkä jälkeen keskitytään tarkastelemaan haastattelun tuloksia. Tutkimuksessa keskitytään enemmän haastatteluiden tuloksiin, koska kyselylomakkeen vastausmäärä jäi niin alhaiseksi. Haastatteluista nousseita asioita käydään ensin läpi, minkä jälkeen tarkastellaan käyttäjistä luotuja käyttäjäprofiileja. Käyttäjäprofiileja muodostui aineiston perusteella neljä kappaletta. Lopuksi pohditaan tarkemmin tulosten merkittävyyttä ja yleistettävyyttä, sekä tarkastellaan tulevaisuuden kehityskohtia ja jatkotutkimuksen aiheita.

2 Kuntapäättäjä-verkkopalvelu digitaalisena oppimisympäristönä

Tässä luvussa tarkastelen lähemmin sitä, millainen on laadukas oppimisympäristö vuonna 2022, sekä sitä, millainen Kuntapäättäjä-verkkopalvelu tarkemmin on. Digitalisaation myötä teknologiaa ja sen mahdollisuuksia hyödynnetään yhä useammalla eri alalla, kuten myös oppimisessa. Elinikäinen oppiminen on lisännyt kysyntää oppimiselle, joka ei ole aikaan ja paikkaan sidottuna vaan saatavilla jatkuvasti. Digitaalisia oppimisympäristöjä onkin kehitetty viime vuosina paljon. (Ekman 2016.) Niiden kehittäminen tulisi perustua tutkituun tietoon käyttäjien tarpeista ja suunnittelu toteuttaa käyttäjälähtöisesti, jotta ympäristöstä saadaan mahdollisimman käyttäjäystävällisiä (Virtanen 2018).

2.1 Oppimisen kehitys digitalisaation myötä

Digitalisaatiolla viitataan yleisesti teknologian hyödyntämisen yleistymiseen. Useat yritykset ovat kiinnostuneita hyödyntämään digitalisaation mahdollisuuksia, koska se parhaimmillaan parantaa kannattavuutta, sekä auttaa parantamaan yrityksen toiminnan laatua ja tehokkuutta samanaikaisesti. Digitalisaation myötä kilpailusta on tullut globaalia, ja asiakkaat odottavat palveluiden olevan jatkuvasti saatavilla. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Internetin avulla on mahdollista tavoittaa paljon suurempi joukko ihmisiä kuin aikaisemmin. Kaikissa ikäluokissa internetin päivittäinen käyttö kasvaa jatkuvasti. Internetin käytön yleistymistä on vauhdittanut myös älypuhelimien ja tablettien yleistyminen. Sen myötä käyttöä on ollut mahdollista laajentaa myös kodin tai työpaikan ulkopuolelle. Sosiaalisen median käyttö on myös kasvanut mobiililaitteiden käytön kasvaessa. Älylaitteiden yleistymisen myötä on tärkeää, että yrityksen palvelut toimivat saumattomasti kaikissa mobiililaitteissa. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitalisaation myötä kilpailusta on tullut globaalia, koska ympäri maailmaa olevien yritysten palvelut ovat pitkälti kuluttajan saatavilla. Samalla asiakkaiden odotukset tuotteista ja palveluista ovat korkealla. Palveluiden oletetaan olevan saatavilla jatkuvasti, ostoprosessi ja käyttö tulee olla vaivatonta, ja odotusajat hyvin lyhyitä. Vertailu on helppoa ja asiakkaat siirtyvätkin nopeasti toiseen palveluun, mikäli sen hetkinen ei palvele heitä odotetun mukaisesti. Digitalisaatio on myös tehnyt yritysten toiminnasta yhä läpinäkyvämpää, kun etenkin sosiaalisen median avulla on helppo jakaa huonoja kokemuksia yrityksestä. Seurauksena voi olla mielipiteiden aalto, jota on mahdotonta pysäyttää, ja se vaikuttaa vahvasti yrityksen maineeseen. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitalisaatiota hyödynnettäessä tulee pyrkiä palvelun tai tuotteen skaalautuvuuteen, sekä kevyeseen kustannusrakenteeseen. Usein kerran tuotettu digitaalinen tuote tai palvelu

palvelee pitkään sellaisenaan tai pienellä kehitystyöllä. Digitalisaation myötä markkinoille on helpompi päästä pienemmillä kustannuksilla, joten kustannusrakenne usein pysyy suhteellisen pienenä. Yritys voi tuotteellaan tai palvelullaan tähdätä suoraan globaaleille markkinoille, koska internetin avulla ihmiset on helppo tavoittaa globaalisti. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Teknologian kehitys on luonut myös paineita oppimiskokemuksen parantamiselle. Oppimisen tulisi tähdätä peilaamaan tulevaisuuden realiteetteja ja teknologian nähdään olevan suuressa osassa tulevaisuudessakin. (Kuusikorpi, 2015.) Digitalisaation myötä tiedon määrä on lisääntynyt valtavasti, ja sitä on saatavilla kaikkialla. Myös oppimista on alettu tämän myötä ajattelemaan paremmin saavutettavana. Tämä on vaikuttanut suuresti oppimisen kehitykseen, ja sen saralla hyödynnetäänkin yhä enemmän digitaalisia mahdollisuuksia. (Ekman 2016.)

Yhä useamman kohdalla oppimisprosessi jatkuu läpi elämän ja oppimiseen hyödynnetään erilaisia ympäristöjä, kuten verkkoa (Ekman 2016). Elinikäinen oppiminen vaatii opiskelijoilta aktiivista roolia. Oppimista ei voida ajatella enää tiedon siirtämisenä opettajalta opiskelijalle, vaan jatkuvan oppimisen mahdollistamiseksi opiskelijalle on luotava keinoja oppia ajasta ja paikasta riippumatta. Teknologiaa hyödyntämällä opiskelusta saadaan helpommin saavutettava. Tämä antaa opiskelijoille mahdollisuuden räätälöidä omaa oppimisprosessiaan ja ottaa aktiivista roolia oppijana. (Kuusikorpi 2015.)

Erilaiset oppimismuodot, kuten etäopetus, sekä erilaiset digitaaliset oppimisympäristöt ovat yleistyneet valtavasti. Etäopetuksen lisäksi käytetään paljon esimerkiksi monimuotoopetusta, jossa hyödynnetään etä- ja lähiopetusta vaihtelevasti. Verkko-oppimiseen tarvitaan kuitenkin usein digitaalinen oppimisympäristö, jossa esimerkiksi opetusta voidaan järjestää ja aineistoa voidaan jakaa. Digitaalinen oppimisympäristö mahdollistaa opiskelijoiden itsenäisen opiskelun ajasta ja paikasta riippumatta, sekä esimerkiksi tehtävien palautuksen suoraan alustalle. (Ekman 2016.) Opiskelijan on myös helppo palata aineistoon myöhemmin (Virtanen 2018).

Aarnio ja Enqvist (2016) ovat pyrkineet kuvaamaan oppimisprosessin suunnittelua ja toteutusta nykyajan vaihtelevissa digitaalisissa oppimisympäristöissä Diana-mallilla. He korostavat mallissaan yhteisöllistä oppimista ja dialogia muiden kanssa. He puhuvat mallissaan oppimisprosessin tukemisen neljästä kulmakivistä: yhteisen perustan luominen, autenttisuuden mahdollistaminen, oppimisen tehostaminen dialogisin toimintatavoin ja teorian ja käytännön yhteen kietominen.

Yhteisen perustan luominen oppimiselle tähtää siihen, että kaikki ymmärtävät, että oppimisprosessin edistyminen edellyttää yhdessä työskentelyä. Tietoa luodaan yhdessä muiden kanssa. Autenttisuuden mahdollistaminen oppimisessa viittaa siihen, että

oppimistehtävissä tulisi suosia autenttisia ja aidolta tuntuvia tehtäviä. Ne auttavat oppijaa ymmärtämään, miten opittavat asiat ovat yhteydessä tosielämän tilanteisiin. Oppimisen tehostaminen dialogisin toimintatavoin tähtää tiedonrakentamiseen ja ongelmien ratkaisuun dialogissa toisten kanssa. Teorian ja käytännön yhteen kietominen oppimisessa tähtää autenttisten oppimistehtävien lisäksi siihen, että oppimisessa yhdistyy teoria ja käytäntö, ja näitä myös sovelletaan keskenään. Oppimisprosessin onnistuminen ja yhteisöllinen oppiminen edesauttaa monipuolisen oppimiskokemuksen syntymistä. (Aarnio & Enqvist 2016.)

Ryan ja Deci (2000) puolestaan ovat esitelleet itseohjautuvuusteorian (Self Determination Theory). Teoria tähtää ihmisen motivaation, hyvinvoinnin ja kasvun ymmärtämiseen. Sen mukaan yksilö nähdään aktiivisena toimijana, joka pyrkii vaikuttamaan omaan elämäänsä. Ihmisen hyvinvoinnin kannalta välttämätöntä on omaehtoisuuden, kyvykkyyden ja yhteisöllisyyden tarpeiden täyttyminen. Teorian mukaan yksilöstä on mahdollista tulla itseohjautuva, kun nämä tarpeet täyttyvät. Omaehtoisuudella viitataan siihen, että yksilö on vapaa päättämään siitä, mitä hän tekee. Motivaatio on sisäistä, eli ei perustu ulkoisiin tekijöihin. Kyvykkyys viittaa siihen, että yksilöllä tulisi olla kokemus siitä, että hänen kykynsä riittävät ja hän selviää mahdollisista haasteista. Yhteisöllisyydellä viitataan yksilön tarpeeseen olla vuorovaikutuksessa toisiin (Cherry 2021). Yksilön motivoituessa sisäisesti, on hän valmiimpi oppimaan uusia asioita. Sisäinen motivaatio parantaa hyvinvointia, suoriutusta ja sitoutumista. (Ryan & Deci 2000.)

2.2 Millainen on laadukas oppimisympäristö vuonna 2022?

Virtasen (2018) mukaan digitaalisten oppimisympäristöjen suunnittelemisessa ja kehittämisessä tulisi huomioida muutama tärkeä pääperiaate. Ensinnäkin oppimisympäristön kehittäminen tulisi perustua tutkittuun tietoon, eikä esimerkiksi olettamuksiin siitä, mitä käyttäjät mahdollisesti ympäristöltä toivovat. Huolellinen ympäristön suunnittelu on erittäin tärkeää ja suunnittelun tulisi tapahtua käyttäjälähtöisesti. Käyttäjien tarpeita ja toiveita tulisi tutkia ennen oppimisympäristön kehitystä. Näin ympäristöstä saadaan parhaiten käyttäjiä palveleva. Hyvä tapa on osallistaa käyttäjät projektiin heti kun mahdollista, esimerkiksi erilaisten kyselytutkimusten tai testausten merkeissä.

Oppimisympäristön testaaminen, joko käyttäjien avulla tai muuten toteutettuna, on erittäin tärkeää, jotta huomataan mahdolliset käytettävyyden virheet ja puutteet. Testauksessa usein joukko käyttäjiä käyttää palvelua ensimmäistä kertaa ja raportoi kokemuksistaan, sekä palvelun käytettävyydestä. Tämä on hyvin tyypillinen tapa testata uusia palveluita ja sopii etenkin kehityksen alkuvaiheeseen. Myöhemmässä kehityksessä voidaan keskittyä laajemmin käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin. Pääasia oppimisympäristön kehittämisessä on

se, että lopputulos mahdollistaa paremman oppimiskokemuksen, kuin aikaisempi oppimisympäristö. Oppimisympäristön kehittämisessä tulisi keskittyä sen tarjoamaan hyötyyn, eikä pelkästään uuden oppimisympäristön luomiseen. (Virtanen 2018.)

Tärkeää digitaalisessa oppimisympäristössä käytettävyyden lisäksi on sen käytön helppous ja yksinkertaisuus (Ilmarinen & Koskela 2015). Toimiva oppimisympäristö voi olla monenlainen, mutta sen tulee tukea oppimisprosessin eri vaiheita. Oppimisympäristö tulee olla hyvin määritelty palvelemaan sen käyttötarkoitusta, koska muuten ympäristön hyödyntäminen on haastavaa. Alustan tulee olla helppokäyttöinen, soveltua erilaisiin käyttötarkoituksiin ja tietysti toimiva. Haastavaa usein on määritellä se toiminta, mitä tukemaan oppimisympäristö luodaan tai hankitaan. (Lonka 2014.) Parhaimmillaan digitaalinen oppiminen auttaa erilaisia oppijoita opiskelemaan omaan tahtiin ja omalla tavallaan (Ilmarinen & Koskela 2015).

Teknologia tarjoaa paljon mahdollisuuksia opetukselle ja oppimisympäristöille. Silti valitettavan usein digitaalisia oppimisympäristöjä käytetään vain materiaalivarastona, eikä niiden potentiaalia hyödynnetä. Mahdollisesti tämä johtuu siitä, ettei ole mahdollisuuksia tai osaamista hyödyntää teknologiaa parhaalla mahdollisella tavalla. (Marstio, Alanko-Turunen, Eronen & Huhtanen 2021.) Digitaalinen alusta ei saisi olla pelkästään tiedon jakelukanava etenkin, jos tavoitteena on aktivoida käyttäjä. Tällöin tulisi hyödyntää käyttäjää ohjaavia menetelmiä ja tukea käyttäjää ottamaan itse aktiivista roolia. (Suominen & Hakunurmi 2013.)

Asiakkaiden tyytyväisyyttä usein lisää se, että heillä on mahdollisuus tehdä verkkopalvelussa itse mahdollisimman paljon asioita ja personoida alustaa omaan käyttöön sopivaksi. Näin heidän ei tarvitse olla erikseen yhteydessä kehenkään saadakseen tehtyä tiettyjä toimintoja. Tämä nopeuttaa asiakkaan tavoitteeseen pääsyä ja pienentää sen todennäköisyyttä, että asiakas turhautuu ja siirtyy toiseen palveluun. (Ilmarinen & Koskela 2015.) Käyttäjät tähtäävät omien henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämiseen ja pyrkivät esimerkiksi suunnittelemaan palveluita itselleen sopiviksi. Oppimisympäristöt, jotka huomioivat tämän ja mukautuvat käyttäjien tarpeisiin kannustavat käyttäjiä aktiivisuuteen ja vastuunottoon. (Laakkonen & Taalas 2015.) Käyttäjän mahdollisuus personoida alustaa lisää sen todennäköisyyttä, että palvelu menestyy (Shneiderman 2004).

Oppimiskokemuksen monipuolistamiseksi on alettu hyödyntää myös pelillisyyden tuomista osaksi oppimista. Tällaisia oppimisympäristöjä voidaan kutsua myös leikillisiksi oppimisympäristöiksi. Niissä yhdistyvät oppiminen, leikki ja teknologia. Etenkin luovuutta vaativissa aiheissa pelillisuus voi tuoda tärkeän lisän oppimisympäristöön. Peleihin kuuluu vuorovaikutus ja säännöt, ja toiminnalla on aina jokin tavoite. Tarkoituksena on pelin avulla koukuttaa käyttäjää ja luoda tietynlaista imua tekemiseen. Usein hyödynnetään myös

tarinallisia elementtejä. Kun näitä asioita sovelletaan pelien ulkopuolelle, kutsutaan sitä pelillistämiseksi. Jonkin verran pelillistä oppimista on kehitetty, mutta kehitys on vielä alkuvaiheessa. Ongelmana on usein sisällöllisen arvon yhdistäminen hauskaan pelilliseen kokemukseen. Usein toisen saavuttaminen onnistuu suhteellisen helposti, mutta näiden yhdistäminen on monimutkaisempaa. (Lonka 2014.)

Tarkastelen seuraavaksi Kuntapäättäjä-verkkopalvelua tarkemmin ja sen ominaisuuksia suhteessa hyvään digitaaliseen oppimisympäristöön. Käyn läpi palvelun rakennetta, kohderyhmää ja ominaisuuksia ja lopuksi vertailen näitä asioita hyvän digitaalisen oppimisympäristön elementteihin.

2.3 Kuntapäättäjä-verkkopalvelu

Kuntaliiton ja FCG:n Kuntapäättäjä-verkkopalvelu on digitaalinen oppimisympäristö, jossa on tarjolla sisältöä kuntien luottamushenkilöille. Palvelun tarkoituksena on tarjota päättäjille tietoa päätöksenteon tueksi. Se jakautuu kuuteen eri kanavaan: Johtaminen ja yhteistyö, Laki ja päätöksenteko, Talous ja elinvoima, Sivistys, Yhdyskunnat ja ympäristö, sekä Sosiaali- ja terveys. Sisällöt koostuvat videoista, teksteistä, sekä erilaisista taulukoista ja kaavioista. Sisältöihin on linkitetty usein myös lisäaineistoa aiheesta enemmän kiinnostuneelle. Kaikki sisällöt on pilkottu pieniin osiin, jotta tarvittava tieto löytyy palvelusta helposti. Esimerkiksi yksi sisältö voi olla kahdeksan minuutin mittainen video, sekä muutama tekstisisältö eli dia, jossa vielä kerrataan aihetta. (FCG 2021.)

Kuntapäättäjä-palvelu on jaettu maksuttomaan ja maksulliseen sisältöön. Maksuttomaan sisältöön pääsee käsiksi kuka vain rekisteröitymällä palveluun. Kunnat voivat ostaa palveluun lisenssejä, joiden avulla luottamushenkilöt pääsevät näkemään myös maksullisen puolen sisällön. Sisältöjä maksullisella puolella on huomattavasti enemmän. Yhteensä palvelussa on vuoden 2022 alussa noin 350 sisältöä ja sitä päivitetään palveluun joka kuukausi lisää. (FCG 2021.)

Palvelun kohderyhmää ovat kuntien luottamushenkilöt. Osa heistä on vasta aloittaneita, kun taas osa on toiminut tehtävässä kauemmin. Sisältö onkin jaettu uusille, uudelleen valituille ja kokeneille päättäjille. Tämän avulla luottamushenkilön on helpompi löytää juuri hänelle sopivaa sisältöä. Luottamushenkilöt tarvitsevat työssään hyvin erilaisia tietoja ja taitoja, eikä aina välttämättä ole selvää, missä tietoa on tarjolla. Palvelun tarkoituksena onkin toimia alustana tehtävässä tarvittaville tiedoille ja taidoille, jotta päättäjillä on yksi paikka, josta he löytävät ajankohtaista tietoa. (FCG 2021.)

Digitaalinen oppimisympäristö mahdollistaa oppimisen riippumatta ajasta tai paikasta. Käyttäjä voi tarkistaa palvelusta tarvittaessa jonkin tietyn asian tai halutessaan syventyä enemmän yksittäiseen suurempaan asiakokonaisuuteen. Lisäksi mikäli käyttäjä edelleen haluaa syventyä aiheeseen, on sisällöissä useita linkkejä, joiden takaa käyttäjä halutessaan löytää vieläkin enemmän tietoa. Erilaisia oppijoita on pyritty tukemaan niin, että sisältö käydään läpi videolla ja sen lisäksi tekstimuodossa. Näin oppija voi hyödyntää sellaista sisältöä, jonka itse kokee tukevan oppimistaan parhaiten. Materiaalit ovat saatavilla koko ajan, joten niihin palaaminen on helppoa. Palvelu vastaakin hyvin elinikäisen oppimisen tarpeeseen, koska palvelussa sisältö on jatkuvasti saatavilla ja sitä myös päivitetään jatkuvasti.

Palvelusta on pyritty tekemään käyttäjäystävällinen. Palvelun toimivuutta on testattu ennen lanseerausta ja siitä on pyritty tekemään helppokäyttöinen. Eri kanavat ovat helposti saatavilla vasemmalla valikossa, josta käyttäjä voi helposti klikata itsensä tarkastelemaan tietyn aiheen sisältöä. Erilaiset kategoriat jaottelevat sisältöä edelleen, esimerkiksi juuri luottamushenkilön kokemuksen mukaan. Lisäksi palvelussa on käytössä oppimispolut, joihin on koottu sisältökokonaisuuksia, jotka muodostavat yhdessä kattavamman kuvan tietystä aiheesta. Näin käyttäjä näkee helposti mitkä sisällöt palvelussa liittyvät toisiinsa ja voi halutessaan helposti jatkaa tietyn aiheen opiskelua jatkamalla siihen liittyvällä oppimispolulla. Sisältöä voi myös hakea erilaisin hakusanoin ja näin käyttäjän on helppo löytää haluamastaan aiheesta koostetut sisällöt. Heti etusivulla on nähtävillä myös käyttäjälle suositeltua sisältöä. Suosittele perustuu käyttäjän aikaisemmin katsomiin videoihin ja kiinnostuksen kohteisiin. (FCG 2021.) Relevanttien sisältöjen löytämiseen on siis monta keinoa ja siitä on pyritty tekemään käyttäjälle helppoa.

Kuntapäätäjät-verkkopalvelu on digitaalisena oppimisympäristönä saavutettava. Se mahdollistaa opiskelun ajasta ja paikasta riippumatta. Käyttäjäystävällisyyteen on kiinnitetty huomiota kehityksessä, mutta varsinaisesti aiheita ei ole tutkittu ennen tätä tutkimusta. Oppimispolut tarjoavat käyttäjälle mahdollisuuden edetä polulla, mutta muuten palvelussa ei ainakaan vielä ole juuri hyödynnetty pelillistämisen elementtejä. Toisaalta tarkoituksena on ensisijaisesti tarjota ajankohtaista ja relevanttia sisältöä luottamushenkilöille. Palvelun on tarkoitus toimia paikkana, josta luottamushenkilöiden on helppo löytää tarvitsemansa tiedot samasta paikasta.

3 Käyttäjäkokemus oppimisen tukena

Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten käyttäjäkokemuksen avulla voidaan tukea hyvän oppimiskokemuksen muodostumista verkko-oppimisessa. Tarkastelen ensin käyttäjäkoke-
musta tarkemmin ja kaikkia niitä asioita, joita sen muodostumiseen katsotaan kuuluvan. Tämän jälkeen tarkastelen käytettävyyttä osana käyttäjäkoke-
musta. Käytettävyys on digi-
taalisessa oppimisympäristössä käyttäjien pysyvyyden ja palvelun saavutettavuuden kan-
nalta olennainen osa. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan lähemmin oppimismuotoilua
ja sitä, minkälainen rooli käyttäjäkokemuksella on oppimiskokemuksen muodostumisessa.

3.1 Käyttäjäkokemuksen rooli verkkopalvelussa

Käyttäjäkokemus on hyvin laaja käsite, ja sitä voidaan soveltaa monen eri alan yrityksiin
(Kraft 2012). Käyttäjäkokemus viittaa siihen, miten tuotteet tai palvelut toimivat. Usein ke-
hitysprosessissa kiinnitetään huomiota siihen, mitä kehitettävät tuotteet tekevät, mutta ei
niinkään siihen, miten ne toimivat. (Garrett 2010.) Kokemus ei ole yksiselitteinen, vaan se
on subjektiivinen ja tilannesidonnainen. Siihen sekoittuu ajatukset, tunteet ja toiminnat.
Käyttäjäkokemus onkin vain yksi osa kokemusta ja keskittyy pitkälti interaktiivisuuteen.
(Hassenzahl 2013.)

Käyttäjäkokemuksella viitataan henkilön näkemyksiin ja reaktioihin, jotka ovat seurausta
tuotteen, palvelun tai järjestelmän käytöstä. Se tarkastelee sitä, miten tietty palvelu tai jär-
jestelmä toimisi mahdollisimman hyvin ja palvelisi käyttäjiä parhaalla mahdollisella tavalla.
Käytettävyydellä puolestaan viitataan esimerkiksi järjestelmän toimivuuteen, eli pystyykö
käyttäjä suorittamaan tietyt toiminnot järjestelmässä. Tässä onnistuminen ei kuitenkaan
vielä takaa hyvää käyttäjäkoke-
musta, joka muodostuu monen tekijän summasta. Käyttö-
liittymä puolestaan keskittyy järjestelmän ulkoasuun ja visuaalisuuteen. (Derome 2015.)

Käyttäjäkokemus erottaa yrityksen kilpailijoista ja muodostaa käyttäjälle mielikuvan yrityk-
sestä. Käyttäjäkokemus on avainasemassa määrittelemässä tuotteen tai palvelun menes-
tymistä markkinoilla, tai toisaalta sen epäonnistumista. Käyttäjät turhautuvat nopeasti, mi-
käli tuote on vaikea käyttää. Mikäli tuote tai palvelu tekisi oikeita asioita, mutta yksinker-
taisten toimintojen toteuttaminen on turhan vaikeaa, ei käyttäjäkokemus ole onnistunut.
(Garrett 2010.) Käyttäjäkokemus auttaa yritystä erottumaan kilpailijoistaan. Tulevaisuu-
dessa se tulee todennäköisesti olemaan se tapa, millä kilpailu yritysten välillä voitetaan ja
onkin sitä jo monella alalla. Se on lisäksi yksi tärkeimmistä brändin rakennuksen työka-
luista. (Kraft 2012.)

Käyttäjä usein muodostaa mielikuvan tuotteesta ensivaikutelman perusteella. Mikäli tuotteen tai palvelun käytön aloitus on vaikeaa ja se esimerkiksi sisältää monia vaiheita, tulee käyttäjälle helposti sellainen tunne, että koko tuotteen tai palvelun käyttö on monimutkaista ja vaikeaa. Ensivaikutelmaan siis kannattaa panostaa. Huono ensivaikutelma kestää pitkään, ja tarvitaan useita positiivisia kokemuksia kumoamaan yksi negatiivinen kokemus. Erittäin tyypillinen ongelma esimerkiksi nettisivujen kanssa on se, että niiden lataus kestää liian pitkään. Käyttäjä kyllästyy odottamaan ja turhautuu. (Kraft 2012.)

Ensivaikutelman lisäksi tulisi myös kiinnittää huomiota tuotteen tai palvelun käyttäjäkokemukseen pitkällä tähtäimellä, jotta asiakas haluaa käyttää samaa tuotetta tai palvelua jatkossakin, eikä vain kerran. Hyvä pitkän tähtäimen käyttäjäkokemus syntyy siitä, että tuotetta tai palvelua on kivaa ja helppoa käyttää päivittäin. Tuloksena tästä on se, että käyttäjä haluaa palata käyttämään saman yrityksen tuotteita ja palveluita yhä uudelleen. (Kraft 2012.)

Tuotteen kehityksessä usein ajatellaan tuotteen ulkonäköä ja sitä, että tuote tekee sen, mitä sen pitääkin tehdä. Nämä ovat tärkeitä elementtejä, mutta hyvän käyttäjäkokemuksen suunnittelussa täytyy katsoa toiminnallisuuksia ja ulkonäköä pidemmälle. Käyttäjäkokemuksessa tulee huomioida käyttäjien psykologia ja käyttäytyminen. Minkälainen suunnittelu palvelisi käytettävyyttä? Mitä monimutkaisempi tuote on, sitä vaikeampaa on luoda hyvä kokemus käyttäjille. Monimutkaisessa tuotteessa on paljon asioita, jotka voivat mennä pieleen käyttäjäkokemuksen näkökulmasta. (Garrett 2010.)

Ihmiskeskeisyys on suunnittelussa erittäin hyödyllistä, mutta kallista. Ihmisten tarpeiden selvittäminen ja palveluiden testaus käyttäjien kanssa vie aikaa, mutta antaa tärkeää tietoa palvelun kehitykseen. On huomattu, että huomion kiinnittäminen käyttäjäkokemukseen ja käytettävyyteen alusta asti vähentää usein kritiikkiä ja yhteydenottoja asiakaspalveluun. Tällaiset palvelut myös myyvät paremmin. (Benyon 2019.)

Digitaalisessa oppimisympäristössä tuki käyttäjille eli oppijoille tarjotaan teknologian keinoin. Suunnitteleamalla ympäristöstä sellainen, joka luo hyvän käyttäjäkokemuksen, parannetaan oppimiskokemusta ja tuetaan ylipäättään oppimisprosessia. Usein suunnittelijoiden oppimiskäsitykset helposti vaikuttavat ympäristön rakenteeseen ja sisältöön. (Wahlstedt 2007.) Yksi hyvä keino parantaa käyttäjäkokemusta on tarjota pieniä positiivisia yllätyksiä asiakkaille. Tämä voisi esimerkiksi olla hyvin suunniteltu ja näyttävä nettisivun ulkoasu. Jotta positiivisista yllätyksistä saataisiin kaikki irti, olisi niiden hyvä keskittyä asiakkaan kannalta ydinasioihin, eli esimerkiksi toimintoihin, joita asiakkaat käyttävät usein. (Kraft 2012.)

Peter Morvillen luoma UX Honeycomb -malli (kuva 1) kuvaa käyttäjäkokemusta ja kaikkia niitä asioita, joita sen ymmärtämiseen tarvitaan. Morville nostaa esiin seitsemän

käyttäjäkokemuksen osa-alueita, jotka yhdessä muodostavat käyttäjäkokemuksen. Palvelun tulisi hänen mukaansa olla käytettävä, hyödyllinen, löydettävissä, saavutettava, luotettava, toivottu ja arvokas. (Derome 2015.)



Kuva 1. Peter Morvillen luoma UX Honeycomb -malli (Derome 2015).

Ensinnäkin palvelun tulee olla käytettävä (usable), eli käyttäjän tulee olla mahdollista tehdä palvelussa haluamansa asiat onnistuneesti. Lisäksi palvelun tulee palvella sitä tarkoitusta, jota varten se on luotu, eli olla hyödyllinen (useful). Mikäli palvelu ei toteuta käyttötarkoitustaan, ei esimerkiksi hyvällä ulkoasulla ole merkitystä. Palvelun tulee myös olla löydettävissä ja toimia intuitiivisesti. Kaikki sen toiminnot tulee löytyä loogisista paikoista (findable). Palvelun tulisi olla mahdollisimman helppokäyttöinen ilman erillisiä ohjeita. Lisäksi sen tulisi olla esteetön käyttää, eli käyttäjä onnistuu tekemään haluamansa toiminnot (accessible). (Derome 2015.)

Palvelun tulee ehdottomasti olla luotettava (credible), koska mikäli käyttäjä ei siihen luota, ei hän myöskään luovuta tietojansa palveluun. Hän ei myöskään todennäköisesti käytä palvelua, mikäli hän luottaa enemmän kilpailevaan palveluun. Käyttäjän tulisi myös haluta käyttää palvelua (desirable). Tämä onnistuu parhaiten tekemällä siitä helppokäyttöinen ja intuitiivinen. Mikäli käyttäjä pitää palvelun käytöstä, palaa hän todennäköisemmin

käyttämään sitä uudestaan. Palvelun tulisi myös tuottaa jonkinlaista arvoa käyttäjän elämään (valuable), koska muuten käyttäjä ei välttämättä käytä sitä kovin pitkään. Arvo voi esimerkiksi olla ajan säästäminen tai tavoitteiden saavuttaminen. (Derome 2015.)

Kraft (2012) puolestaan määrittelee viisi asiaa menestyneen käyttäjäkokemuksen luomiseksi: oleellisuus, positiiviset tunteet, ainutlaatuisuus, näkyvyys ja tuotteistaminen. Oleellisuudella viitataan siihen, että käyttäjä kokee palvelulla olevan käyttötarkoituksen, eli palvelu on tarpeellinen. Ilman sopivaa käyttötarkoitusta, ei toimivakaan palvelu tule menestymään. Käyttäjän tulisi kokea positiivisia tunteita käyttäessään palvelua. Positiiviset tunteet lisäävät käyttäjän halukkuutta pysyä käyttäjänä ja palata palveluun. Lisäksi käyttäjän tulisi kokea palvelu jollain tavalla ainutlaatuiseksi, jotta käyttäjäkokemus kasvaa. Näkyvyys on tärkeää, jotta palvelu saa mahdollisimman paljon yleisöä ja potentiaaliset käyttäjät huomaavat sen. Hyvän käyttäjäkokemuksen palveluita tuotteita on helpompi markkinoida, koska käyttäjät arvostavat niitä ja niitä on mukava käyttää.

Käyttäjäkokemus on siis avainasemassa sitouttamaan käyttäjiä palvelun käyttöön. Lisäksi digitaalisen oppimisympäristön kohdalla on tärkeää myös huomioida se, että käyttäjäkokemus ja käytettävyys parantavat oppimiskokemusta. Tarkastelinkin seuraavaksi tarkemmin käytettävyyttä osana käyttäjäkokemusta.

3.2 Käytettävyys osana käyttäjäkokemusta

Käytettävyys on nostettu keskiöön osana käyttäjäkokemusta, koska se on elintärkeää käyttäjien pysymisessä sivustolla. Mikäli sivustoa on vaikea käyttää, käyttäjät siirtyvät muualle. Samoin mikäli sivusto on sekava, tai käyttäjät eivät löydä helposti tarvitsemaansa tietoa, he siirtyvät muualle. (Nielsen 2012.) Digitaalisessa oppimisympäristössä käytettävyys on tärkeässä osassa. Se edistää oppimista ja tekee siitä sujuvampaa ja tehokkaampaa, koska käyttäjän aika ei mene käytettävyysongelmien ratkaisuun. Hän välttää ylimääräiset esteet ja ylimääräisen stressin ja voi keskittyä oppimiseen. (Sampola 2008.) Hyvää käyttäjäkokemusta on vaikeaa luoda ilman hyvää käytettävyyttä. Toisaalta käyttäjäkokemukseen kuuluu paljon enemmänkin asioita kuin pelkkä käytettävyys.

Käytettävyys (usability) kuvaa sitä, kuinka helppo palvelua on käyttää (Nielsen 2012). Käytettävyys on noussut tärkeäksi osaksi käyttäjäkokemusta ja asiakkaan palaamista kyseisen tuotteen tai palvelun pariin. Hyvä käytettävyys voi lisätä todennäköisyyttä sille, että asiakas palaa samalle sivustolle uudestaan (Zhang, Fang, Wei, Ramsey, McCole & Chen 2011). Helppokäyttöisyys voi myös esimerkiksi lisätä asiakkaan todennäköisyyttä ostaa samalta sivustolta uudelleen. Verkkosivun nopeus, visuaalisuus tai tekniset toiminnot eivät

ole enää tärkeimpiä tekijöitä hyvän käyttäjäkokemuksen luomisessa. (Rose, Clark, Samouel & Hair 2012.)

Krugin (2006) mukaan verkkosivuista tulisi tehdä niin selkeitä ja helppokäyttöisiä, ettei käyttäjän tarvitse ajatella niitä käyttäessään. Hänen käytettävyyssperiaatteensa on ”älä pakota minua ajattelemaan”. Verkkosivujen käyttöä tutkittaessa on huomattu, etteivät käyttäjät viivy sivulla pitkään lukemassa kaikkea sivujen tekstiä, vaan silmäilevät sitä läpi ja etsivät kiinnostavaa sisältöä. Käyttäjä ei lue kaikkea esimerkiksi siksi, että yleensä hänellä on kiire. Lisäksi käyttäjä tietää, ettei hänen tarvitse lukea kaikkea vaan etsiä vain häntä sillä hetkellä kiinnostava sisältö. Käyttäjät ovat tottuneet tähän tapaan ja ovat siksi hyviä silmäilemään sivuja.

Verkkosivuilla on monia vaatimuksia. Tärkeää on huomioida verkkosivun tehtävä, eli mihin sen avulla pyritään. Sivuston hierarkian tulee olla selkeä eli käyttäjä tietää mitä tarjottavaa sivustolla on. Kaikki ylimääräinen verkkosivuilta tulisi poistaa ja olennaisin tieto tulisi löytyä yhdellä vilkaisulla. Esimerkiksi painikkeiden pitää olla loogisesti nimetty ja oikeissa kohdissa, sekä sellaisia, joiden kohdalla ei tarvitse erikseen miettiä mihin painike johtaa. Lisäksi sivuilta tulisi löytyä etsimistöiminto, jonka avulla voi hakea tarvitsemaansa tietoa. Sisältö tulisi olla ajanmukaista, yhteistyökumppanit esitelty ja mahdollinen rekisteröityminen selkeää. Sivustolla tulisi olla oikotiet tärkeimpiin sisältöihin, jotta käyttäjä pääsee niihin käsiiksi nopeasti. (Krug 2006.)

Jakimoskin (2014) tutkimuksessa käytettävyys nousi yhdeksi merkittävimmistä tekijöistä mobiililaitteiden käytössä. Vaatimukset käytettävyydelle puhelimella ovat jopa merkittävämmät kuin tietokoneen käytöllä. Älypuhelimien käytön lisääntyessä käytettävyyteen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Käytettävyyttä voidaan arvioida viiden asian avulla: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheet ja tyytyväisyys. Opittavuudella viitataan siihen, kuinka helposti käyttäjä oppii palvelun käytön ensimmäisellä kerralla. Ideaali tilanne on sellainen, että käyttäjä pystyy käyttämään palvelua ilman mitään ohjeita. Tehokkuudella tarkoitetaan sitä, kuinka nopeasti eri toiminnot on mahdollista suorittaa eli kuinka tehokkaasti palvelu toimii. Muistettavuudella viitataan siihen, kuinka helposti käyttäjä muistaa käyttöliittymän käyttämisen sen jälkeen, kun ei ole hetkeen käyttänyt sitä. Muistettavuus ja opittavuus ovat läheisessä yhteydessä toisiinsa, koska mikäli käyttäminen on helppo ja nopea oppia, on se yleensä myös helppo muistaa. Virheiden avulla tarkastellaan sitä, kuinka paljon käyttäjä tekee virheitä ja kuinka helppoa hänen on palautua niistä. Helppokäyttöisessä palvelussa virheiden määrä tulisi olla melko vähäinen tai jopa olematon. Mikäli käyttäjä kuitenkin tekee virheen, tulisi hänen olla helppoa ja selkeää palata virheen tekemisen jälkeen käyttämään palvelua normaalisti. Tyytyväisyydellä tarkoitetaan yleistä käyttäjän tyytyväisyyttä palveluun. Nielsen lisää

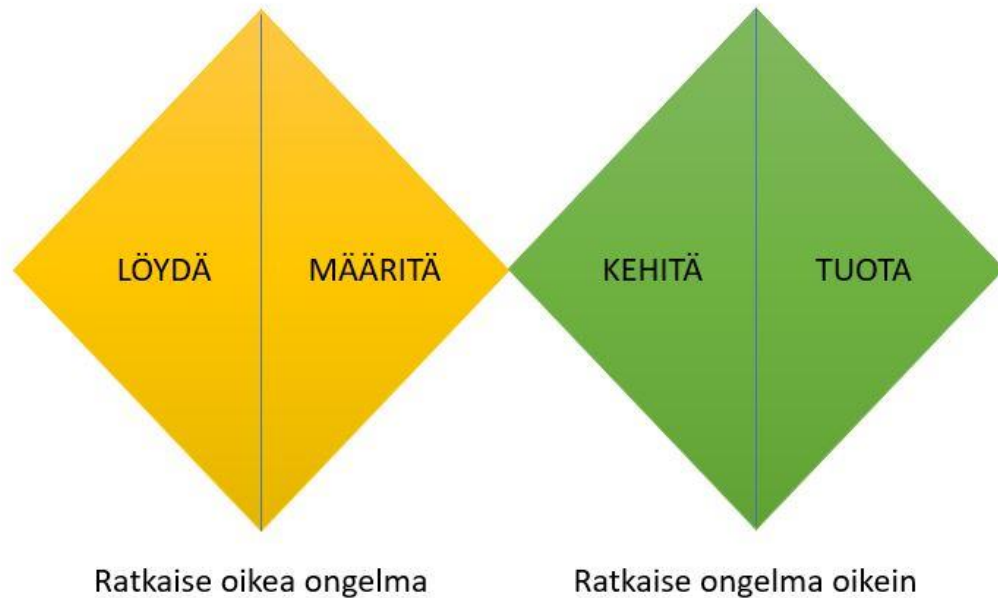
myös, että palvelun on ehdottoman tärkeää toteuttaa se, mitä käyttäjä tarvitsee. (Nielsen 2012.)

Digitaalisesta oppimisympäristöstä puhuttaessa voidaan nähdä, että käytettävyys on yksi perusasioita, jonka pitää olla kunnossa, jotta käyttäjät voivat ylipäättään käyttää palvelua tai jopa pitää sen käytöstä. Kun ympäristöstä saadaan käytettävä, voidaan keskittyä laajemmin käyttäjäkokemuksen luomiseen ja näin edesauttaa käyttäjien sitoutumista palveluun ja erityisesti tukea ja parantaa oppimisprosessia. Seuraavaksi tarkastelenkin oppimisympäristön vaikutusta oppimiseen erityisesti palvelumuotoilun konseptista kehitetyn oppimismuotoilun kautta.

3.3 Monipuolisen oppimiskokemuksen saavuttaminen oppimismuotoilun avulla

Palvelumuotoilun konsepti kehitettiin parantamaan suunnittelijan ajatteluprosessia. Sen taustalla toimii muotoiluajattelu. Nykypäivänä palvelumuotoilu määritellään ennemminkin monimutkaiseksi ajatteluprosessiksi, jossa tarkastellaan uusia todellisuuksia. Palvelumuotoilu nähdään usein innovaation moottorina ja se onkin yleistynyt erilaisilla aloilla. Palvelumuotoilu antaa uusia prosessimalleja ja työkaluja, jotka auttavat parantamaan ja visualisoimaan erilaisia luovia prosesseja. Nykypäivänä palvelumuotoilusta on tullut tehokas työkalu melkein jokaiseen innovaatioprosessiin. Siinä yhdistetään luova muotoiluajattelu perinteiseen liiketoiminta-ajatteluun hyödyntäen suunnittelua ja ongelmanratkaisua. (Irbite & Strode 2016.)

Palvelumuotoilun havainnollistamiseen ja soveltamiseen on kehitetty lukuisia erilaisia malleja, mutta keskityn tässä tutkimuksessa yhteen tunnettuun palvelumuotoilun malliin: tuplatimantin malliin tai toisin sanoen 4 D:n malliin. Malli on esitelty kuvassa 2. Se sopii monimutkaiseen ongelmanratkaisuun ja erityisesti tilanteeseen, jossa muutosta kaivataan, mutta ei ole tietoa siitä, kuinka muutokseen päästään. Monimutkaisten ja monivaiheisten ongelmien ratkaisemiseksi prosessi on jaettu eri vaiheisiin. (Irbite & Strode 2016.) Tuplatimantin hyöty on se, että se tekee palvelumuotoilun ajatuksen helposti lähestyttäväksi ja saataville. Prosessi on ilmaistu graafisesti, mikä auttaa ymmärtämään ja hahmottamaan sitä paremmin. (Tschimmel 2012.)



Kuva 2. Tuplatimantti-prosessimalli Design Councilin kehittämänä (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019).

Tuplatimanttimalli on kehitetty kuvaamaan palvelumuotoilun prosessia. Neljän D:n nimi tulee siitä, että prosessin neljä vaihetta alkavat kaikki D:llä: Discover, Define, Develop and Deliver. Suomeksi vaiheet ovat: löydä, määritä, kehitä ja tuota. (Tschimmel 2012.) Tuplatimanttimallissa ensimmäinen timantti keskittyy siihen, että keskitytään ja ratkaistaan oikea ongelma. Toinen timantti taas keskittyy ongelman oikeanlaiseen ratkaisuun. (Koivisto ym. 2019). Palvelumuotoilun yhtenä hyötynä on sen käyttäjäkeskeisyys. Prosessi alkaa käyttäjien ongelmien kartoittamisella ja päättyy luodun ratkaisun testaamiseen käyttäjillä. Se hyödyntää yhteistä kokemusta ja yhdessä tekemistä. Lisäksi se tarkastelee ongelmaa monesta eri näkökulmasta. (Gibbons 2016.)

Ensimmäisessä timantissa keskitytään tutkimiseen ja määrittelyyn eli pyritään löytämään oikea ongelma, jota ratkaistaan. Ensimmäisessä neljänneksessä eli Löydä-vaiheessa siis tunnistetaan uusia mahdollisuuksia, markkinoita ja tietoa. Kehitettävää asiaa tutkitaan mahdollisimman laajasti, jotta erilaiset näkökulmat osataan ottaa huomioon. (Tschimmel 2012.) Tässä vaiheessa kartoitetaan aihetta tai olemassa olevaa ongelmaa, tutustutaan kohderyhmään ja kaikkeen aineistoon, mistä voisi olla hyötyä ongelman määrittelyssä (Koivisto ym. 2019). Seuraavassa neljänneksessä eli määritä-vaiheessa keskitytään kehitettävän asian tai ongelman määrittelyyn. Tässä vaiheessa hyödynnetään ensimmäisen vaiheen tutkimustietoa ja kehitetään projektin ideoita. Määrittelyvaiheen kriittisiä vaiheita ovat projektin kehittäminen ja johtaminen. Määrittelyn jälkeen ongelmakohta tai kehitettävä asia tulisi olla selkeänä, ja tämän jälkeen voidaankin siirtyä toiseen timanttiin. (Tschimmel 2012.)

Toisessa timantissa keskitytään ratkaisemaan aikaisemmin määritelty ongelma tai kehitettävä asia. Ensimmäisenä keskitytään kehittämiseen ja toisessa vaiheessa tuottamiseen ja toimittamiseen. Kehitä-vaiheessa siis kehitettävää asiaa työstetään eteenpäin luonnoksilla, esimerkeillä ja prototyypeillä. (Tschimmel 2012.) Tarkoituksena on tarkastella ja visioida ratkaisua ongelmaan (Koivisto ym. 2019). Tässä vaiheessa siis keskitytään jo ratkaisujen löytämiseen. Tuota-vaiheessa puolestaan kehitetyistä esimerkeistä tai prototyypeistä valitaan yksi ja lopullinen projekti viedään testaukseen, tuotetaan ja julkaistaan. (Tschimmel 2012.) Viimeisessä vaiheessa tarkoituksena olisi siis ratkaista ongelma tai luoda ratkaisu kehitettävään asiaan (Koivisto ym. 2019).

Palvelumuotoilussa asiakas on keskiössä ja palveluita pyritään kehittämään asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilu yhdistää luovan ja analyttisen ajattelutavan ja pyrkii parantamaan asiakaskokemusta ja palvelun laatua. Asiakas luonnollisesti haluaa palvelun tuottavan hänelle mahdollisimman paljon arvoa ja siksi etsii sellaisen yrityksen palveluita, joka tässä tehtävässä onnistuu. Palvelumuotoilun avulla voidaankin kehittää jo olemassa olevia palveluita, mutta myös täysin uusia. (Alhonen & Iloranta 2021.)

Palvelumuotoiluajattelusta on kehitetty oppimisen saralle oppimisen muotoilu. Oppimisessa on siirrytty ajattelemaan tarkemmin oppimiskokemusta. Opettajakeskeisessä lähestymistavassa opetettavan asian sisältö on keskiössä ja opiskelijan rooli on passiivinen. Opetus suunnitellaan usein miettimällä, miten sisältö opetetaan opiskelijoille. Opiskelijat kuitenkin oppivat paremmin, mikäli voivat osallistua ja vaikuttaa. Oppimisen kokemus tulisi olla opettamisen keskiössä ja opetus suunnitella ennemminkin sillä ajatuksella, että miten opiskelijat parhaiten oppisivat. (Marstio, Alanko-Turunen, Eronen & Huhtanen 2021.)

Marstio ym. (2021) korostavatkin muutosta oppimisen suunnittelusta kohti oppimisen muotoilua. Tämä tarkoittaisi siirtymistä sisältölähtöisyydestä käyttäjälähtöisyyteen, eli opiskelijat ja erilaiset oppimistavat olisivat keskiössä. Lisäksi opiskelijan asema nähtäisiin keskiössä. Opiskelijat olisivat olennainen osa oppimista ja osallistuisivat siihen itse aktiivisesti näin myös vaikuttaen itse oppimiskokemukseen. Pelkkä tiedon siirto vaihtuisi oppimisen kokemukseen, eli keskitytään enemmän opiskelijoiden kokemuksiin, eikä pyritä vain opettamaan heitä tai siirtämään heille tietoa.

Oppimismuotoilussa yhdistyy muotoiluajattelun periaatteet, sekä opetuksen kehittäminen ja teknologia, kuten digitaalisten oppimisalustojen hyödyntäminen (Marstio ym. 2021). Siinä hyödynnetään palvelumuotoilua, pedagogiikkaa ja oppimisen psykologiaa. Perinteiseen pedagogiseen suunnitteluun verrattuna oppimismuotoilu keskittyy käyttäjiin eli opiskelijoihin ja yrittää huomioida heidän tarpeensa opetuksessa. (Huhtanen 2020.) Oppimismuotoilussa lähtökohtana on oppijan eli käyttäjän oman uteliaisuuden ja sisäisen

motivaation herättäminen. Ajatuksena on vaikuttaa käyttäjän ajattelutapoihin, lisätä motivaatiota ja saada käyttäjä jatkamaan positiivista suhtautumista oppimiseen. (Mutka 2019.)

Oppimismuotoilua voi hyödyntää teknologian kanssa tai ilman, mutta erityisesti lisääntynyt verkko-opetus on luonut oppimisen muotoilulle digitaalisissa oppimisympäristöissä kysyntää (Marstio ym. 2021). Verkko-oppiminen voi parhaimmillaan säästää aikaa, kun sama sisältö tavoittaa useita ihmisiä. Opiskelu on joustavaa, koska se ei ole sidottu aikaan tai paikkaan. Oppimismuotoilu voi hyvin toteutettuna taata erinomaisia oppimistuloksia. (Huhtanen 2020.) Muotoilu on systemaattinen prosessi, jota olisi hyvä miettiä yhteisöllisesti (Marstio ym. 2021).

Oppimismuotoilun avulla voimme parantaa oppimiskokemusta digitaalisessa oppimisympäristössä. Oppimismuotoilun teoreettiset juuret löytyvät sosiokonstruktivistisesta oppimisteoriasta, jonka mukaan rakennamme tietoa jatkuvasti sosiaalisesti. Oppimismuotoilussa testataan ja kehitetään asioita käyttäjien kanssa. Olennaista on oppimisen tarpeet, sekä oppimisen tukeminen ja helpottaminen. Perusajatuksena on kehittää toimintaa yhdessä käyttäjien kanssa yhdessä kokeillen. (Mutka 2019.)

Oppimiskokemus muodostuu sisältökokemuksesta, osallistumiskokemuksesta, käyttökokemuksesta ja sosiaalisesta kokemuksesta. Parhaan oppimiskokemuksen saavuttaakseen tulisi kokemus muodostua näistä kaikista mahdollisimman monipuolisesti. Sisältökokemuksella tarkoitetaan opeteltavan asian sisältöä, eli esimerkiksi videoita tai muuta materiaalia. Osallistumiskokemus muodostuu erilaisista tehtävistä tai muista aktiivisista asioista. Käyttökokemus kattaa digitaalisen oppimisympäristön ja sen tarjoamat erilaiset työkalut. Sosiaalinen kokemus taas muodostuu vuorovaikutuksesta toisten kanssa. (Huhtanen 2020.) Mahdollisimman monipuolisessa oppimiskokemuksessa erilaisia oppimisen tapoja yhdistetään. Esimerkiksi keskustelut toisten kanssa, kysymysten kysyminen, ryhmätyöskentely ja käytännön harjoittelu ovat hyviä tapoja rikastuttaa oppimiskokemusta ja tukea erilaisia oppijoita. (Laurillard 2012.)

Oppimismuotoilun prosessin etenemistä on kuvattu hieman erilaisilla malleilla. Mutka (2019) esittelee neljän vaiheen kehityssyklin mallin: idea, prototyyppi, ratkaisun testaus ja muokkaus. Ensin on idea, mitä lähdetään kehittämään. Tämän jälkeen muodostetaan prototyyppi kehitysratkaisusta. Sen jälkeen ratkaisua testataan loppukäyttäjien kanssa. Lopuksi ideaa muokataan testauksessa ilmenneiden asioiden perusteella.

Marstio ym. (2021) puolestaan jakaa oppimismuotoilun neljään eri vaiheeseen: konseptointi ja oppimisen juonen kehitys, käsikirjoituksen laatiminen, oppimiskokemuksen rakentaminen sekä reflektointi ja jatkokehitystyö. Konseptoinnin ja oppimisen juonen kehittelyn vaiheessa keskitytään tuntemaan kohderyhmä ja ymmärtämään asiakasta. Oppimisen muotoilun osalta tärkeää tässä vaiheessa on oppia tuntemaan opiskelijoiden erilaiset tavat

oppia. Oppimisprosessi konseptoidaan ja aletaan jo suunnittelemaan miten oppimisen tulisi tapahtua. Oppimiselle luodaan tavoitteet. Tämän jälkeen kirjoitetaan auki oppimispolku, jonka avulla opiskelija pääsee aikaisemmassa vaiheessa määritellyyn tavoitteeseensa. Oppimisen prosessi jaetaan pienempiin välietappeihin, jotta tavoitteeseen pääsy konkretisoituu.

Oppimiskokemuksen rakentamisen vaiheessa opittava asia rakennetaan, eli konkretisoidaan suunnitelma. Riippuen siitä, minkälaisesta oppimisesta on kyse, tämä vaihe voi näyttää hyvinkin erilaiselta. Oppimisympäristö valitaan ja kehitetään tilanteeseen sopivaksi. Lisäksi suunnitellaan mahdolliset oppimistehtävät, arviointi, sekä ohjaaminen. Digitaalisessa oppimisympäristössä alustan muotoilu on tärkeässä osassa ja opiskelijan tulisikin hahmottaa alustalta oma oppimispolkunsaa. Viimeisessä vaiheessa reflektointi ja jatkokehitystyö keskitytään jo tehdyn opinon tarkasteluun. Opintoa voidaan kehittää sen perusteella, minkä on huomattu toimivan ja mitä mahdollisesti voisi vielä parantaa. (Marstio ym. 2021.)

Oppimisen muotoilussa kokeilevan kehittämisen avulla luodaan uusia malleja, jotka sopivat juuri kehitettävänä olevaan kontekstiin. Siinä ei siis voida soveltaa täysin samanlaista mallia, vaan jokainen tapaus on hieman erilainen. Faktoihin ja tutkimuksiin pohjautuva arviointi on arvokasta, mutta käyttäjien, tarkoituksen ja tavoitteiden ollessa erilaisia, ei yhtä toimivaa oppimisen muotoilun tapaa ole. Se tarjoaa paljon menetelmiä, joiden avulla pystytään löytämään juuri siihen tilanteeseen sopiva tapa. Käyttäjyymmärrys ja empatia ovat keskipisteinä, koska ilman niitä, ei voida suunnitella käyttäjille sopivaa oppimista. (Kutvonen 2015.)

Verkko-oppimisen suunnittelussa tärkeää on asioiden tiivistäminen, aikaisemman tietotason huomioiminen, sekä palautteen antaminen ja arviointi. Opiskelijoiden tarkkaavaisuus on rajallinen ja siksi olisikin tärkeää, että sisältö on esitetty ytimekkäästi. Esimerkiksi maksimissaan 5–6 minuutin videot ovat sopivia pitämään sisällön riittävän rajallisena. Opiskeltavaa asiaa tulisi siis palastella pieniin osiin. Nämä sisällöt voi sitten koota moduuleiksi tai muiksi kokonaisuuksiksi, joista opiskelijan on helppo nähdä mitkä sisällöt linkittyvät toisiinsa. Oppimisprosessi tulisi rakentaa sen tiedon varaan, mitä opiskelija tietää ennestään, jotta jo opittuja asioita ei toisteta turhaan. Palautteen antaminen ja arviointi on myös tärkeä osa oppimiskokemusta, jotta opiskelija tietää miten oppiminen sujuu. Rakentavan palautteen saaminen jatkuvasti parantaa oppimiskokemusta ja antaa opiskelijalle mahdollisuuden reagoida palautteeseen nopeasti. (Huhtanen 2020.)

Verkko-oppimisen yhtenä haasteena on vuorovaikutus. Vuorovaikutus toisten kanssa auttaa kokemaan oppimisen merkityksellisenä. Opiskelijoita voi olla haastavaa aktivoida verkossa, mutta hyvinä keinoina toimivat erilaisten ryhmien muodostaminen ja aktivoivat tehtävät, kuten keskustelut toisten kanssa. Opiskelijan tulisi pystyä ottamaan aktiivinen rooli,

jotta hän myös itse aktiivisesti rakentaa tietoa. (Huhtanen 2020.) Paljon on myös puhuttu siitä, kuinka yhdistää oppiminen ja pelien hauskuus, jotta oppimiskokemuksesta saadaan rikkaampi. Suunnittelijat tarvitsevat työkaluja houkuttelevan käyttöliittymän suunnitteluun. (Shneiderman 2004.)

Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä. Tämän jälkeen avaan tutkimusmenetelmiä eli kyselylomakkeen ja haastattelun käyttöä tutkimuksessa. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan tuloksia.

4 Käyttäjäkokemustutkimus

Tässä luvussa keskityn siihen, miten opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus on tehty. Käyn ensin läpi tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen tarkastelen lähemmin tutkimusmenetelmiä. Hyödynsin tutkimuksessani kyselylomaketta määrällisten vastausten saamiseksi, sekä haastatteluja laadullisten vastausten saamiseksi. Lopuksi vielä avaam hieman aineiston analyysimenetelmiä.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisena käyttäjät kokevat Kuntapäättäjä-verkkopalvelun. Erityisesti halusin keskittyä käyttäjäkokeemukseen ja palvelun sisältöihin. Tätä tietoa hyödynnetään sekä Kuntapäättäjä-palvelun, että FCG Digikanavan kehittämissä työssä. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa siitä, minkälaisena käyttäjät näkevät kuntien toiminnan muutokset tulevaisuudessa ja minkälaisia koulutustarpeita heillä on näihin muutoksiin liittyen.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Miten Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttäminen onnistuu?
- Minkälaisena käyttäjät kokevat Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käytön?
- Miten kuntien tehtävät ja toiminnot muuttuvat seuraavina vuosina ja miten muutokset vaikuttavat verkkopalvelun kehittämiseen?

Käyttäjäkokeumusta ja käytettävyyttä tutkittiin palveluun jo kirjautuneiden käyttäjien näkökulmasta kaksivaiheisesti: kyselytutkimuksen ja haastatteluiden avulla. Kysely oli auki kolme kuukautta ja siihen vastasi 29 käyttäjää. Haastatteluja oli yhteensä kuusi kappaletta ja ne kestivät kaikki 15 minuutista 30 minuuttiin. Kerron seuraavaksi tarkemmin tutkimusmenetelmistä, kyselylomakkeen sisällöstä, sekä haastattelumenetelmästä. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään tarkemmin näiden avulla saatuja tuloksia.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Aineisto kerättiin Kuntapäättäjä-palvelussa olevan kyselylomakkeen avulla ja haastatteleamalla muutamia palvelun käyttäjiä. Kyselylomakkeella oli pääsääntöisesti väittämiä, joihin vastattiin numeerisesti asteikolla 1–5, joista 1 tarkoitti epätosi ja 5 tosi. Lomakkeella oli myös muutama avoin vastauskenttä, joita analysoitiin laadullisesti. Vastaaminen kyselylomakkeelle oli anonyymia. Kyselylomakkeella käyttäjän oli mahdollista myös ilmaista

halukkuutensa osallistua haastatteluun. Kyselylomake löytyi Kuntapäätäjät-palvelun etusivulta ja siitä myös kerrottiin kahdessa käyttäjille lähteneessä uutiskirjeessä. Mitään palkkiota kyselylomakkeeseen vastaamisesta ei saanut.

Haastatteluiden avulla selvitettiin tarkemmin käyttäjien kokemuksia palvelun käytettävyydestä ja sisällöistä, sekä toiveita liittyen palveluun ja sen tulevaisuuteen. Tarkoituksena oli kuulla yksityiskohtaisemmin käyttäjien kokemuksia palvelusta, sekä mahdollisia toiveita ja kehitysideoita. Tuotteiden ja palveluiden kehityksen kannalta on tärkeää keskustella suoraan käyttäjien kanssa. Heidän ajatusten ja kokemusten kuuleminen auttaa kehittämään vielä toimivampaa käyttäjäkokemusta. (Kraft 2012.)

Lähetin pyynnöt osallistua haastatteluun sähköpostitse palveluun kirjautuneille käyttäjille. Haastattelin kuutta käyttäjää, jotka kaikki olivat käyttäneet palvelua jonkin verran. Haastattelut kestivät 15 minuutista 30 minuuttiin. Ensin haastattelussa käytiin läpi sitä, miten käyttäjä oli ottanut palvelun käyttöön ja miten koki sen käytettävyyden. Tämän jälkeen kävimme läpi tarkemmin sisältöjä ja niihin liittyviä ajatuksia. Lopuksi kävimme läpi vielä kuntien toimintojen tulevaisuutta ja niistä heränneitä koulutustarpeita. Kaikki haastateltavat saivat kuukauden kahvit palkkioksi osallistumisestaan.

Päätin kerätä aineiston käyttämällä kyselylomaketta ja haastatteluita, koska tarkoituksena oli saada tietoa palvelun käytettävyydestä ja käyttäjäkokemuksesta, mutta myös kuulla tarkemmin käyttäjien toiveita ja kehitysideoita. Kyselylomakkeen avulla oli mahdollista kerätä vastauksia useilta käyttäjiltä, kun taas haastatteluiden avulla sain yksityiskohtaisempaa tietoa käyttäjien kokemuksista palveluun liittyen. Kvantitatiivisilla metodeilla saadaankin usein pinnallista, mutta luotettavaa tietoa, kun taas kvalitatiivisilla menetelmillä saadaan syvällistä, mutta heikosti yleistettävää tietoa. Haastattelu kannattaa yhdistää toiseen tutkimusmenetelmään, koska useat menetelmät tukevat toisiaan ja aineistosta tulee kattavampi. (Ojalahti, Moilanen & Ritalahti 2014.)

Päätin olla ottamatta käytettävyydestä osaksi tutkimusta, vaikka senkin avulla olisi mahdollisesti saanut arvokasta tietoa palvelun käytettävyydestä. Halusin kuitenkin selvittää tutkimuksessa ensisijaisesti käyttäjien kokemuksia, toiveita ja ideoita, joten päädyin rajallisten resurssien vuoksi rajaamaan käytettävyydestä tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Yksi yleisimmistä tavoista kerätä tietoa suoraan käyttäjiltä ja kuulla heidän ajatuksistaan ja kokemuksistaan onkin juuri haastattelu (Kraft 2012) ja siksi valitsin sen kyselylomakkeen lisäksi.

4.2.1 Kyselylomake

Kyselylomakkeen käyttö on nykypäivänä suosittu tutkimusmenetelmä ja esimerkiksi sähköiset kyselyt ovat yleistyneet valtavasti. Kyselylomakkeen avulla voidaan saada nopeasti ja tehokkaasti tietoa suurelta määrältä ihmisiä. Erityisesti sähköisten kyselylomakkeiden etuna on niiden mukautuvuus. Kyselyn voi tehdä muuttumaan sen mukaan, mitä vastaaja vastaa kyselyn alussa. (Ojalahti ym. 2014.) Päädyinkin tutkimuksessani käyttämään yhtenä tutkimusmenetelmänä kyselylomaketta osaksi sen vaivattomuuden takia ja osaksi siksi, että saisin tietoa suurelta joukolta käyttäjiä. Näin saisin tutkimukseen mukaan myös kvantitatiivista aineistoa.

Kyselylomakkeella kerätään pääosin määrällistä dataa, jota analysoidaan kvantitatiivisin menetelmin. Avoimien kysymysten avulla on kuitenkin mahdollista myös kerätä laadullista dataa. (Ojalahti ym. 2014.) Tämän tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykset on listattu liitteessä 1. Pääosin kyselylomakkeella oli väittämiä, joihin käyttäjän tuli vastata asteikolla 1–5, jossa 1 on täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Tämän lisäksi kyselylomakkeella oli mukana muutama avoin vastaus, jossa käyttäjällä oli mahdollisuus perustella numeerisia vastauksiaan, sekä esittää toiveita, ajatuksia tai kehittämideoita.

Kyselylomakkeessa tulisi käyttää suunnittelun pohjalla teoreettista viitekehystä ja keskeisiä käsitteitä, ja suunnitella kysymykset mahdollisimman hyvin (Vilkkä 2021). Kysymysten tulisi olla selkeitä, lyhyitä ja tarkkoja, jotta vastaaja tietää, mitä tietoa häneltä halutaan. On hyvä tarjota neutraali vastausvaihtoehto siltä varalta, ettei vastaaja tiedä mitä hän kyseen kohtaan vastaisi. Näin hänen vastauksensa ei vääristä tuloksia. Kysymysten tulisi olla mahdollisimman yksiselitteisiä, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät ne samalla tavalla. (Ojalahti ym. 2014.) Usein ongelmana on esimerkiksi se, että yhdessä kysymyksessä kysytään epähuomiossa kahta asiaa (Vilkkä 2021). Tutkimuksen kyselylomakkeen pohjana toimii teoria käyttäjäkokemuksesta, käytettävyydestä ja tutkimukset toimivan kyselylomakkeen tekemisestä. Kävimme kysymykset myös läpi organisaation yhteyshenkilöiden kanssa ennen julkaisua. Vastausvaihtoehtoina toimii yleisesti käytetty skaala 1–5, joka antaa myös mahdollisuuden neutraalille vastaukselle 3.

Kyselylomakkeen vastausprosentti jäi kokonaisuudessaan suhteellisen pieneksi. Ojalahten ym. (2014) mukaan moniin kyselyihin on vaikeaa löytää suurta määrää vastaajia. Eri-laiset kyselyt ovat yleistyneet niin paljon, etteivät ihmiset enää viitsi vastata niihin. Toisaalta sähköpostien roskapostisuodattimet ovat niin kehittyneitä, että kyselyt voivat ohjautua helposti suoraan roskapostikansioon. Kyselystä viestittiin käyttäjille useassa sähköpostissa, sekä se oli nähtävillä palvelun etusivulla koko ajan.

Määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan usein satunnaisesti valittua otosta perusjoukosta eli koko tutkimuskohteena olevasta joukosta. Otoksessa jokaisella tutkimusjoukkoon

kuuluvalla henkilöllä on mahdollisuus tulla valituksi kyseiseen otokseen. Näytteessä puolestaan tutkittavat valitaan harkinnanvaraisesti. Näytteestä ei voida tehdä perusjoukkoa koskevia yleistyksiä. (Ojalahti ym. 2014.) Kaikilla Kuntapäätäjät-verkkopalvelun käyttäjillä oli pääsy kyselyyn suoraan alustalta tai sähköpostin kautta. Kyseessä on siis otos, mutta pienen vastausprosentin takia kovinkaan kattavia yleistyksiä perusjoukosta ei voida tehdä.

Suurimpana kyselylomakkeiden heikkoutena nähdään niiden pinnallisuus. Numeeriset arvot eivät välttämättä tarkoita kaikille vastaajille samoja asioita, eivätkä ne kerro vastauksen takana olevia syitä. Usein kyselylomakkeita kritisoidaan myös siitä, ettei tutkijalla ole varmuutta siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat kyselyyn vastanneet. (Ojalahti ym. 2014.) Tutkimuksen kyselylomakkeen avoimet vastaukset antoivat vastaajille mahdollisuuden avata vastauksiaan ja ajatuksiaan tarkemmin, mutta tämä ei täysin kompensoi numeeristen vastausten pinnallisuutta.

4.2.2 Haastattelu

Haastattelu on menetelmänä usein käytetty. Se sopii hyvin tutkimuksiin, joissa pyritään korostamaan yksilöä tutkimuskohteena. Menetelmällä saadaan suhteellisen nopeasti tietoa tutkittavasta aiheesta ja sen avulla on mahdollista syventää tietoa. (Ojalahti ym. 2014.) Valitsin haastattelun toiseksi tutkimusmenetelmäksi tähän tutkimukseen juuri sen takia, että se on hyvä tapa saada syvällisempää tietoa käyttäjiltä ja näin tukee hyvin kyselylomakkeella saatuja tuloksia.

Karkeasti haastattelut voidaan jakaa strukturoituun eli standardoituun haastatteluun ja muihin, kuten teemahaastatteluun. Strukturoidussa haastattelussa kysymysrunko on valmiina ja sitä noudatetaan tarkasti. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelija on laatinut kysymykset ennakkoon, mutta niiden järjestys voi tilanteen mukaan muuttua. Lisäksi joitain kysymyksiä voi jättää pois, mikäli ne eivät sovikaan juuri siihen haastattelutilanteeseen. Toisaalta haastattelija voi lisätä sopivia mieleen tulleita kysymyksiä haastattelun aikana. Kysymysrunko on siis olemassa, mutta sitä ei tarvitse noudattaa niin tarkasti kuin strukturoidussa haastattelussa. (Ojalahti ym. 2014.)

Teemahaastattelu on yksi esimerkki sovelletusta puolistrukturoidusta haastattelusta ja käytin sitä myös tässä tutkimuksessa. Teemahaastattelussa tutkimusongelmaan liittyvistä teemoista poimitaan olennaisimmat ja keskitytään haastattelussa niihin. (Vilkka 2021.) Kysymysrunko on valmiina, mutta sitä voi noudattaa soveltaen. Pääteemoja tutkimuksen haastatteluissa olivat käytettävyys, käyttäjäkokemus, palvelun sisällöt ja kuntakentän tulevaisuusnäkymät. Haastattelun kysymysrunko löytyy liitteestä 2.

Haastateltavien valinnassa on syytä muistaa tutkimuksen tavoite. Haastateltavalla tulee olla kokemusta tutkittavasta aiheesta, jotta hänellä on jotain mistä kertoa haastattelussa. (Vilka 2021.) Tämän takia pyysin haastatteluun vain sellaisia henkilöitä, jotka olivat käyttäneet palvelua edes jonkin verran. Näin heille kaikille oli muodostunut kokemus palvelun käyttämisestä.

Tutkimusta tehtäessä on tärkeää ymmärtää kohderyhmän tausta ja kulttuuri, koska ihmisten kokemukset ja käsitykset ovat sidoksissa ympäristöön. Haastattelun aluksi voikin olla hyvä kysyä muutamia taustakysymyksiä, jotta tutkija saa kattavamman kuvan siitä, millainen tausta haastateltavalla on. Aineiston keräämiseen kannattaa kiinnittää huomiota, koska kaikenlaiset virheet siirtyvät helposti aineistosta tuloksiin asti. (Vilka 2021.) Haastatteluihin osallistuneet käyttäjät olivat kaikki hieman eri lähtökohdista ja käyttäneet palvelua eri verran, sekä hieman eri tarkoituksiin. Monipuolinen joukko oli mielenkiintoinen haastatella, koska kokemukset hieman vaihtelivat. Taustatietojen selvittäminen alkuun osoittautui erittäin tärkeäksi.

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa myös haastattelijä vaikuttaa tilanteeseen. Haastattelijä ohjaa keskustelua, mutta ei kuitenkaan saisi ohjata haastateltavaa mihinkään suuntaan vastauksissaan. (Ojalahti ym. 2014.) Pyrin haastattelujen aikana pysymään mahdollisimman neutraalina ja välttämään vastausten arvottamista, mutta kuitenkin luomaan keskustelevaa ilmapiiriä.

Kaikki haastattelut löytyvät litteroituna liitteistä 4–9. Keskityn haastateltavien vastauksissa sisältöön enkä juurikaan yksittäisiin sanoihin tai ilmauksiin, joten litterointi on tehty yleisluontoisesti (Ojalahti ym. 2014).

4.3 Aineiston analysointi

Tarkastelin kyselylomakkeen tuloksia ensin vastausten määrän, vaihteluvälin ja keskiarvon mukaan kysymys kerrallaan. Tulosten esittelyssä on hyödynnetty taulukoita selkeyttämään vastausten hajautumista. Tämän jälkeen tarkastelin tuloksia vielä ristiintaulukoinnin avulla. Haastattelujen analysoinnissa hyödynsin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Sisällönanalyysillä pyritään tunnistamaan merkityksiä vastauksista. Sitä voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysi perustuu aikaisempaan viitekehukseen ja käsitteistö on valmiina. Aineistoa peilataan teoriaan. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineistoa verrataan teoriaan ja sen mukaiseen käsitteistöön, ja siitä etsitään samankaltaisuuksia, ja mahdollisia eroavaisuuksia. (Ojalahti ym. 2014.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään pelkistämään aineistoa tiivistämällä ja jakamalla sitä osiin. Aineistoa ryhmitellään ja abstrahoidaan. Tiivistämisellä viitataan siihen, että aineistosta pyritään tunnistamaan yhteisiä piirteitä. Näin aineistoa selkeytetään ja tuodaan esiin olennaiset havainnot. Seuraavassa vaiheessa eli ryhmittelyssä samaan asiaan viittaavat käsitteet ryhmitellään ja niille nimetään kuvaava luokka. Kolmannessa vaiheessa eli abstrahoinnissa luokittelua jatketaan tarkoituksena muodostaa teoreettinen käsitteistö pelkistämällä aineistoa. Aineistosta siis jatketaan oleellisen tiedon erottamista. (Vilkkä 2021.)

Olen nyt käynyt läpi käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden käsitteitä ja sitä, miten ne vaikuttavat oppimiskokemuksen muodostumiseen. Lisäksi olen tarkastellut tutkimukseni aineistoa ja sen keräämis- ja analysointitapoja. Siirryn seuraavaksi käsittelemään tutkimuksen tuloksia avaamalla tarkemmin ensin kyselylomakkeen vastauksia ja esittelemällä siten haastatteluista saatua tietoa.

5 Tulokset

Käyn tässä luvussa läpi tutkimuksen aineiston perusteella saadut keskeiset tulokset. Aineistona on hyödynnetty kyselylomakkeen vastauksia ja haastatteluja. Käyn ensin läpi kyselylomakkeen vastaukset, ja sen jälkeen syvennyn tarkastelemaan haastatteluista esille nousseita asioita.

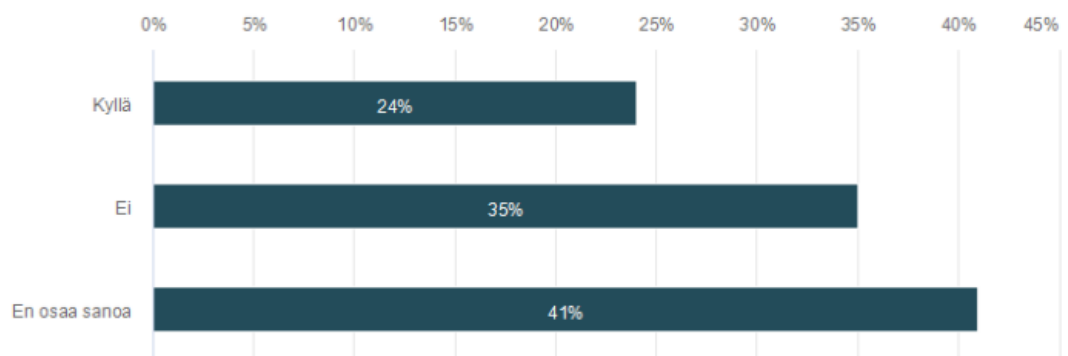
5.1 Kyselylomake

Otin tutkimukseeni mukaan kyselylomakkeen käytön, koska halusin tuoda mukaan määrällistä aineistoa ja luoda kaikille palvelun käyttäjille mahdollisuuden kertoa mielipiteensä ja toiveensa matalalla kynnyksellä. Valitettavasti kyselylomakkeen vastaajamäärä jäi kuitenkin suhteellisen matalaksi. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 29 henkilöä, joista suurin osa vastasi kuitenkin kaikkiin kysymyksiin.

Kuntapäätjä-palvelu jakautuu maksuttomaan puoleen, sekä maksulliseen lisenssipuoleen, jossa on enemmän ja pidempiä sisältöjä. Taustatietona kyselylomakkeella tiedusteltiin, oliko käyttäjä maksuttoman vai maksullisen puolen käyttäjä. Maksullisen puolen lisenssikäyttäjiä oli vastaajista seitsemän ja ilmaisen puolen käyttäjiä oli kymmenen. Yhteensä 12 ei kuitenkaan osannut sanoa, ovatko he maksullisen vai ilmaisen puolen käyttäjiä. Jakaumat tämän väittämän osalta on esitetty kuviossa 1.

1. Olen palvelun maksullisen puolen lisenssikäyttäjä.

Number of respondents: 29



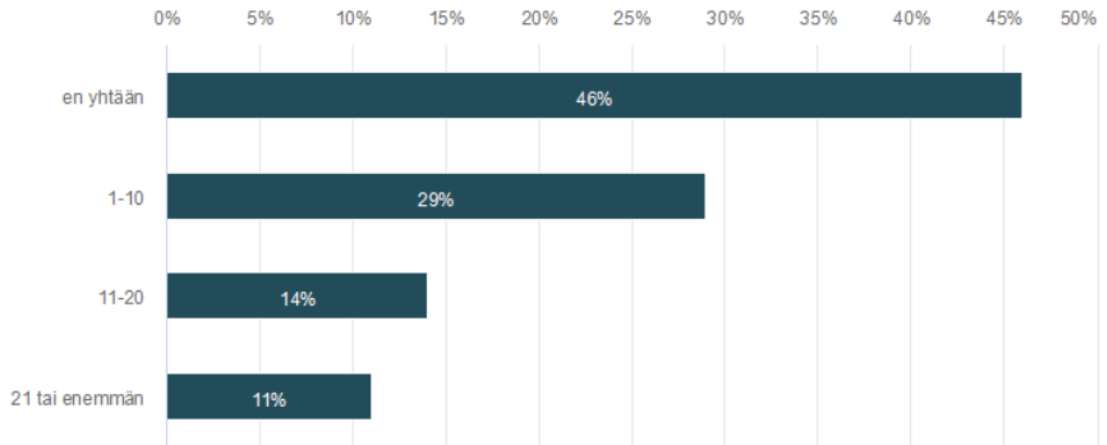
Kuvio 1. Vastaukset väittämään onko käyttäjä maksullisen puolen lisenssikäyttäjä.

Vastanneista jopa 13, eli 46,4 % vastasi, ettei ole suorittanut yhtäkään oppimismoduulia eli sisältöä alustalla. Kahdeksan vastanneista oli suorittanut 1–10 sisältöä, neljä 11–20 ja kolme 21 tai enemmän. Ainakin yhdelle oppimispolulle oli liittynyt 11 vastaajaa, ja 12 ei ollut liittynyt yhdellekään oppimispolulle, kun taas viisi vastaajista ei osannut sanoa ovatko

liittyneet yhdellekään oppimispolulle. Oppimismoduulien suorittamisen jakaumat on esitetty kuviossa 2.

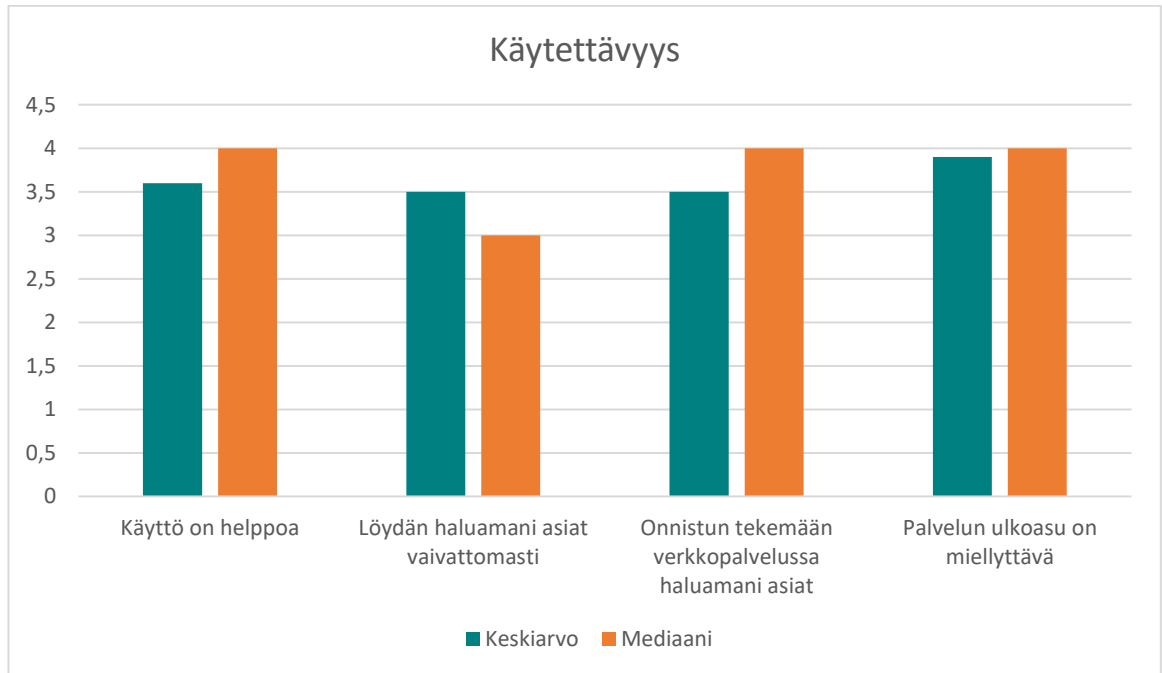
2. Olen suorittanut oppimismoduuleja...

Number of respondents: 28



Kuvio 2. Vastaukset väittämään oppimismoduulien suorittamisesta.

Seuraavaksi kyselylomakkeella kysyttiin muutamia väittämiä palvelun käytettävyyteen liittyen. Väittämissä vastaajilla oli mahdollisuus vastata mikä tahansa arvo 1–5 välillä, 1 tarkoittaen täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Kuntapäätaja-verkkopalvelun käyttö on helppoa -väittämään vastasi 27 vastaajista antaen keskiarvoksi 3,6. Vastaukset vaihtelivat välillä 2–5. Löydän palvelusta haluamani asiat vaivattomasti -väittämään vastasi myös 27 vastaajaa, jotka antoivat arvoja myös välillä 2-5 muodostaen keskiarvoksi 3,5. Onnistun tekemään verkkopalvelussa haluamani asiat -väittämään vastasi 28 vastaajaa, jotka vastasivat arvoilla 2–5 muodostaen keskiarvoksi 3,5. Palvelun ulkoasu on miellyttävä -väittämään vastasi 28 vastaajaa, jotka antoivat arvoja välillä 2–5 ja muodostivat näin keskiarvoksi 3,9. Käytettävyyden väittämien keskiarvot ja mediaanit on esitetty kuviossa 3.

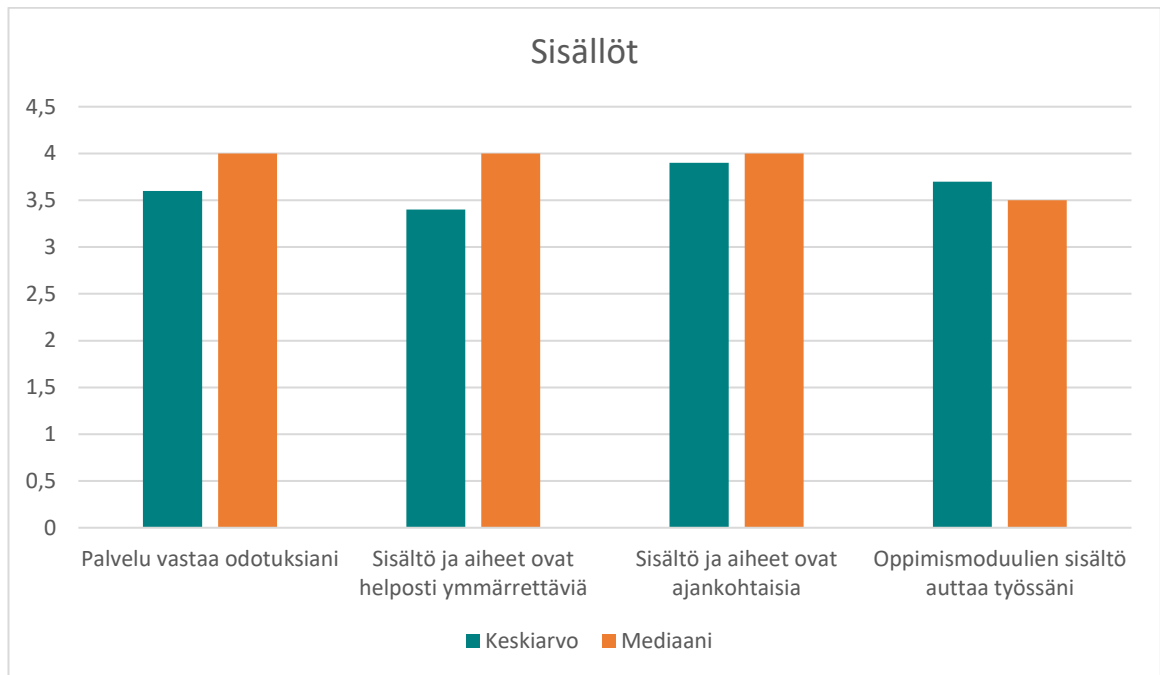


Kuvio 3. Käytettävyteen liittyvien väittämien keskiarvot ja mediaanit.

Seuraavaksi kyselylomakkeella kysyttiin avoimena vastauskenttänä sitä, minkälaiset asiat helpottaisivat tai parantaisivat verkkopalvelun käyttöä. Tähän kenttään vastasi yhteensä seitsemän vastaajaa. Palvelun käyttöön kaivattiin selkeää perehdytystä. Oppimispolkuja kaivattiin myös lisää. Lisäksi palvelusta toivottiin vieläkin yksinkertaisempaa etenkin uudelle käyttäjälle, jotta sopivat oppimispolut löytyvät.

Voisi olla vieläkin yksinkertaisempi, etenkin ns uudelle käyttäjälle. Nyt joutuu aika paljon itse koittaa etsiä ja "surffailla" hakiessa oikeita polkuja.

Tämän jälkeen kyselylomakkeella kysyttiin muutamia sisältöihin liittyviä väittämiä, joihin oli mahdollista vastata samalla 1–5 asteikolla. Verkkopalvelu vastaa odotuksiani -väittämään vastasi 27 vastaajaa arvoilla 2–5, muodostaen näin keskiarvoksi 3,6. Sisältö ja aiheet ovat helposti ymmärrettäviä -väittämään vastasi 27 vastaajaa, jotka vastasivat arvoilla 2–5 ja antoivat keskiarvoksi 3,4. Sisältö ja aiheet ovat ajankohtaisia -väittämään vastasi 27 vastaajaa arvoilla 2-5 muodostan keskiarvon 3,9. Oppimismoduulien sisältö auttaa työssäni -väittämään vastasi 26 vastaajaa arvoilla 2–5 muodostaen keskiarvoksi 3,7. Sisältöihin liittyvät väittämät ja niiden keskiarvot ja mediaanit on kuvattu kuviossa 4.



Kuvio 4. Sisältöihin liittyvien väittämien keskiarvot ja mediaanit.

Kysyttäessä sitä, millä tavoin verkkopalvelun sisältöä voisi kehittää, toivat vastaajat ilmi erilaisia asioita. Esimerkiksi yksi vastaaja toi esiin sen, että opiskelisi mieluummin suurempia kokonaisuuksia. Yksi vastaaja toivoi muistutusviestiä palvelun käyttämiseen, yksi halusi lisää yksinkertaistamista ja yksi toivoi oppimismoduulin suorittamisen seurantaa.

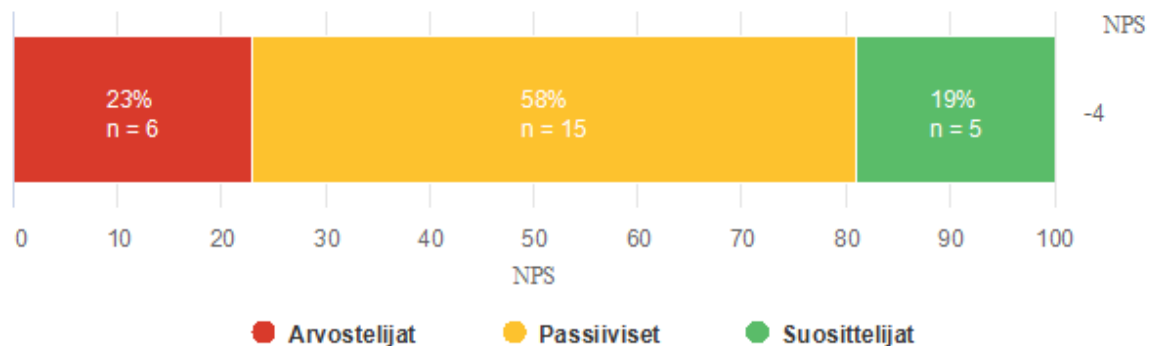
Sinne voisi rakentaa esim. kaupunginhallituksen/toimielimen jäsenille koulutusmoduulit jotka täytyy suorittaa ja suorittamista seurataan - tämä lisäisi käyttöä varmasti.

Vain neljä vastaajaa kertoi minkälaisista asioista heidän olisi tärkeää saada tietoa tulevina vuosina. Talouden nosti esiin kaksi vastaajaa, mutta myös sote-uudistus, hallintosääntö, päätöksien tekeminen, lainsäädäntö, koulutus ja varhaiskasvatus nousivat esiin.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystävällesi tai kollegallesi -väittämään vastasi 26 vastaajaa. Kyseessä on suhteellisen laajasti käytetty asiakasuskollisuusmittari NPS eli Net Promoter Score. Kysymyksessä arvioitiin palvelun suositteluhalukkuutta asteikolla 0–10. Mittarin mukaan arvostelijoita ovat he, jotka vastaavat arvosanalla kuusi tai alempi. Passiivisia eli neutraaleja ovat puolestaan he, jotka vastaavat seitsemän tai kahdeksan. Suosittelijoiksi mittarissa luetaan he, jotka vastaavat yhdeksän tai kymmenen.

Vastaajista viisi suosittelisi palvelua neljän vastatessa väittämään yhdeksän ja yhden kymmenen. 15 vastaajista on ns. passiivisia. Heistä 13 vastasi väittämään arvolla kahdeksan, ja kaksi arvosanalla seitsemän. Arvostelijoita oli yhteensä kuusi. Heistä kaksi vastaajaa antoi arvosanan viisi ja yksi neljä. Lisäksi yksi vastaajista vastasi arvolla kaksi ja kaksi vastaajaa arvolla yksi. Kukaan ei vastannut arvoilla nolla tai kuusi. NPS-luku näin ollen on -4 ja vastausten keskiarvo 7,0. NPS-luku eli suositteluindeksi muodostuu, kun %-osuus

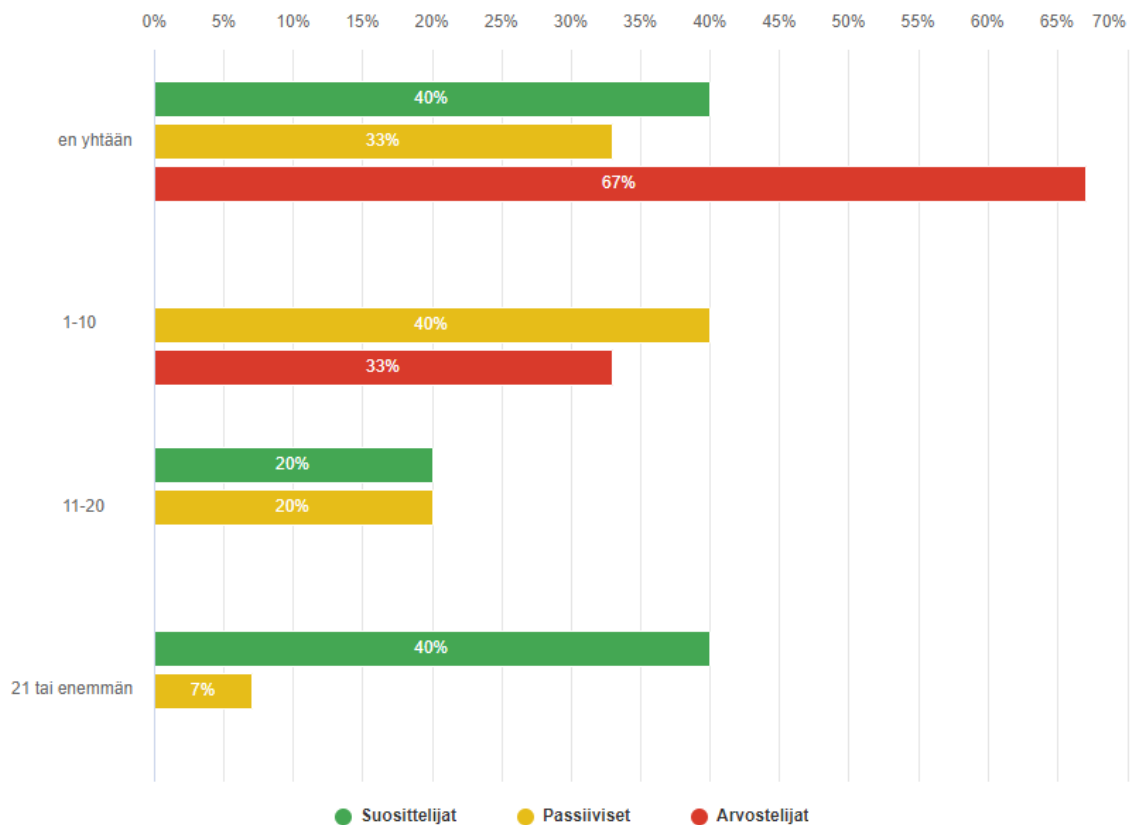
arvostelijoista vähennetään %-osuudesta suosittelijoita. Väittämän vastausten jakautuminen on esitetty kuviossa 5.



Kuvio 5. Net Promoter Score eli kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystävällesi tai kollegallesi -väittämän vastaukset.

Tarkastelin kyselylomakkeen vastauksia tarkemmin näiden arvostelijoiden, passiivisten ja suosittelijoiden suhteen. Taustatiedoista mielenkiintoista oli se, että arvostelijoista kukaan ei ollut kertomansa mukaan maksullisen puolen lisenssikäyttäjä. Heistä viisi eli 71,4 % ei osannut sanoa käyttävätkö maksutonta vai maksullista puolta. Passiiviset jakautuivat tasaisesti tämän osalta, kuten myös suosittelijat, vaikka heistä muutama enemmän olikin maksuttoman puolen käyttäjä.

Oppimismoduuleita arvostelijat olivat suorittaneet 1–10 tai ei yhtään. Suosittelijoista muutama ei ollut suorittanut yhtäkään sisältöä, mutta muut olivat suorittaneet niitä 11–20 tai 21 tai enemmän. Passiiviset jakautuivat suhteellisen tasaisesti, painottuen kuitenkin myös 1–10 tai ei yhtään katsottua sisältöä kategorioihin. Suoritettujen yksittäisten sisältöjen määrä suosittelijoiden, passiivisten ja arvostelijoiden osalta on esitetty kuviossa 6. Oppimispolkujen osalta ryhmät olivat jaottuneet suhteellisen tasaisesti.



Kuvio 6. Suoritetujen oppimismoduulien määrä graafisessa muodossa suosittelijoiden, passiivisten ja arvostelijoiden kohdalla.

Käytön helppouden osalta tuloksissa näkyi eroa suosittelijoiden, passiivisten ja arvostelijoiden välillä. Suosittelijat antoivat keskiarvoksi käytettävyydelle 4,2, neutraalit 3,9 ja arvostelijat 2,6. Löydän palvelusta haluamani asiat vaivattomasti -väittämän osalta näkyi samanlainen trendi. Suosittelijat olivat antaneet keskiarvoksi 4,2, passiiviset 3,7 ja arvostelijat 2,4. Onnistun tekemään verkkopalvelussa haluamani asiat -väittämään suosittelijat antoivat keskiarvoksi 4,4, passiiviset 3,7 ja arvostelijat 2,2. Ulkoasun keskiarvoksi suosittelijat antoivat 4,6, passiiviset 3,9 ja arvostelijat 3,2.

Verkkopalvelu vastaa odotuksiani -väittämän osalta suosittelijat antoivat keskiarvoksi 4,4, passiiviset 3,8 ja arvostelijat 2,3. Sisältöjen ja aiheiden helposti ymmärrettävyyden keskiarvo oli suosittelijoiden osalta 4,4, passiivisten 3,6 ja arvostelijoiden 2,3. Sisältöjen ja aiheiden ajankohtaisuuden keskiarvo oli suosittelijoiden mukaan 4,4, passiivisten 3,9 ja arvostelijoiden 3,5. Sisällöt auttavat työssä keskiarvoltaan suosittelijoita 4,2, passiivisia 3,9 ja arvostelijoita 2,0.

Arvostelijoiden osalta näyttäisi siltä, että heistä suurin osa heistä ei tiedä ovatko maksullisen puolen käyttäjiä vai maksuttoman, tai sitten he käyttävät maksutonta puolta. Heistä suurin osa ei myöskään ollut käynyt läpi yhtäkään sisältöä eikä oppimispolkua. Vaikuttaisi

siis siltä, että joko he eivät olleet tutustuneet palveluun, tai he eivät olleet löytäneet sisältöjä palvelusta katsottavaksi. Käytettävyyteen liittyvissä väittämissä he antoivat vastauksia keskiarvolla 2,2–2,6, ja visuaalisuudelle 3,2. He eivät olleet jättäneet palvelun käytöstä sanallista palautetta, josta saisi vinkkejä siihen, miten palvelua voisi kehittää. Sisältöön liittyvissä kysymyksissä arvostelijat antoivat keskiarvoksi 2,3–2,4, paitsi sisältöjen ajankohtaisuudelle he antoivat keskiarvoksi 3,5. He eivät kuitenkaan olleet kertoneet millä tavoin heidän mielestään palvelua voisi kehittää tai mistä asioista he haluaisivat tietoa tulevina vuosina.

Suosittelijat hajautuivat lisenssikäyttäjäyden osalta tasaisesti niihin, jotka olivat maksullisen puolen käyttäjiä, niihin, jotka eivät olleet ja niihin, jotka eivät osanneet sanoa. Heistä osa ei ollut katsonut palvelusta yhtäkään sisältöä, mutta suurempi osa oli katsonut 11–20 tai 21 tai enemmän. Heistä muutama vastasi liittyneensä edes yhdelle oppimispolulle, mutta muutama vastasi, että ei ollut. Vaikuttaisi siltä, että suosittelijoiden joukossa oli niin aktiivikäyttäjiä kuin sellaisia, jotka eivät olleet juurikaan käyttäneet palvelua. Käytettävyyden osalta väittämiin suosittelijat antoivat keskiarvoja välillä 4,2–4,6, eli he vaikuttivat olevan suhteellisen tyytyväisiä palvelun käytettävyyteen. Suositteli muun muassa mainitsi palvelun käytettävyyden helpottavaan kysymykseen sen, että tarvitsisi lisää aikaa palvelun käyttöön. Sisältöön liittyviin väittämiin suosittelijat antoivat vastauksia keskiarvolla 4,2–4,4, eli he vaikuttivat olevan tyytyväisiä myös sisältöön. He mainitsivat vain muistutusviestin lähetyksen itselleen ideana kehittää palvelua.

Passiiviset henkilöt jakautuivat tasaisesti niihin, jotka olivat maksullisen puolen lisenssikäyttäjiä, niihin, jotka eivät olleet ja niihin, jotka eivät osanneet sanoa. He olivat katsoneet vaihtelevasti sisältöjä: osa ei yhtään, yksi 21 tai enemmän ja useimmat siltä väliltä. Heillä oli myös vaihtelua oppimispoluille liittymisen kanssa. Käytettävyyden väittämiin passiiviset olivat vastanneet keskiarvoilla 3,7–3,9. He siis kokivat palvelun käytettävyyden suhteellisen hyväksi, mutta eivät niin paljon kuin suosittelijat. He nostivat esille avoimissa vastauksissa palvelun yksinkertaistamisen käytettävyyden parantamiseksi. Lisäksi he toivoivat enemmän oppimispolkuja. Sisältöä koskevien väittämien osalta passiivisten keskiarvot vaihtelivat 3,6–3,9 välillä. Sisältöjenkin suhteen kaivattiin yksinkertaistamista ja isompia kokonaisuuksia. Vaikuttaisi siis siltä, että passiivisten joukkoon mahtuu hyvin erilaisia käyttäjiä. He arvostelivat käyttäjäkokemuksen lomakkeen mukaan suhteellisen hyväksi, mutta käyttäjäkokemus voisi olla parempikin. Valitettavasti he eivät kertoneet lomakkeella paljoakaan siitä, miten käyttäjäkokemusta voitaisiin heidän osaltaan parantaa.

5.2 Haastateltavat ja palvelun käyttö

Haastateltavia oli yhteensä kuusi, joista kaikki työskentelivät hieman erilaisissa rooleissa ja olivat käyttäneet palvelua vaihtelevan määrän. Osalla oli pitkä kokemus luottamushenkilötoiminnasta, kun taas osa toimi ennemminkin yhteyshenkilönä luottamushenkilöihin päin. Osa oli käynyt sisältöjä todella paljon läpi, kun taas osa oli katsonut vain muutamia sisältöjä.

Osa haastateltavista kertoi käyttävänsä palvelua tarkistaakseen ajankohtaisia asioita sen mukaan mitä heillä kunnassa oli sillä hetkellä menossa. Mikäli heillä kunnassa oli jokin teema valmistelussa tai käsittelyssä, pystyivät he tarkistamaan palvelusta aiheeseen liittyviä sisältöjä ja tietoja sen mukaan mitä he tarvitsivat. He kertoivat joskus tarkistavansa vain jonkun tietyn asian sisällöstä. Mikäli heidän kollegansa tai tiimiläisensä kysyi jotakin, he pystyivät myös tarkistamaan usein tämän seikan palvelusta. Yksi haastateltava kertoi, että palvelu toimii tukena päätöksenteolle etenkin suurista asioista päätettäessä.

Se toimii niinku tukena, että kun tulee joku semmoinen iso päätettävä asia niin hakee sieltä. Haastattelu 4.

Eräs haastateltava kertoi, ettei pienellä kunnalla välttämättä aina ole varaa lähettää henkilöitä kouluttautumaan, joten tämä palvelu oli toiminut hyvänä väylänä kouluttautua. Yksi haastateltava puolestaan kertoi hakevansa perustietoa palvelusta.

Niin sit mä ainakin hyödyin siitä, että tätä kautta sain hyvin perustietoa vaikka miten talous rakentuu niinku lähtökohtaisesti. Haastattelu 2.

Yksi haastateltava korosti palvelun auttavan hahmottamaan kokonaiskuvaa siitä, mistä kaikista asioista luottamushenkilöt päättävät. Etenkin tuoreilla luottamushenkilöillä ei välttämättä ole ymmärrystä kokonaisuudesta.

Se auttoi myös ymmärtämään sen kokonaisuuden. Näin monesta asiasta oikeastaan me päätetään, nämä on niitä asioita mitkä tulee meidän pöydälle ja mistä päättää. Koska aika harvalla vastavalitulla henkilöllä on sitten tai uudella luottamushenkilöllä on sitä kokonaiskuvan ymmärtämistä. Tämä on auttanut sen kokonaiskuvan hahmottamiseen. Haastattelu 2.

Toinen haastateltava taas puhui ennemminkin siitä, että palvelun avulla pystyi peilaamaan omaa toimintaa ja hahmottamaan sitä, kuinka paljon tietää mistäkin aiheesta.

No tavallaan se peilaa niinku omaa toimintaa. Et kuitenkaan omasta luottamushenkilötoimesta ei saa suoraa palautetta niinku oikeastaan muuta kun negatiivista kautta. Että se

laittaa sinut ajattelemaan silleen hetkinen tiedät sä tästä päätettävistä asioista näiden kaikki syvyydet. Haastattelu 4.

Yksi haastateltavista kertoi, että palvelu oli ajateltu heidän kunnassaan niin, että se muodostaa rungon luottamushenkilökoulutukselle. Palvelua tarvittaessa täydennetään lisähankinnoilla. Heillä ajatuksena on se, että yhteisen kokouksen alussa käydään aihepiiriin so-piva sisältö läpi, ja jokainen tahollansa voi sitten tutustua palveluun tarkemmin itse.

Haastateltavien taustat ja palvelun käyttö vaihtelivat paljon. Osa etsi palvelusta perustietoa eri aiheista, kun taas osa hahmotti ennemminkin kokonaiskuvaa palvelun kautta ja osa taas koki pystyvänsä peilaamaan omaa toimintaa palvelun avulla. Käyttötarkoituksia oli siis hyvin erilaisia käyttäjän taustasta, toimenkuvasta ja preferensseistä riippuen.

5.2.1 Käyttäjäkokemus ja käytettävyys

Haastattelujen perusteella palvelu koettiin yleisesti hyvänä. Melkein kaikki kertoivat pitävänsä palvelua helppokäyttöisenä, hyvänä ja toimivana tai kuulleensa käyttäjiltä myönteistä palautetta. Mitään suuria ongelmia palvelun käyttämisessä ei ollut esiintynyt.

Et jos sais kouluarvosanan sanoa niin ihan nelosesta kymppiin, niin kyllä minä tälle 9 plus-san antaisin. Haastattelu 4.

Erityisesti palvelun hyvänä puolena nähtiin aina saatavilla oleva sisältö. Palveluun oli helppo käydä tutustumassa juuri silloin, kun käyttäjälle parhaiten sopi. Lisäksi palveluun oli helppo palata tarkistamaan asiayhteyksiä tai muita tarvittavia tietoja.

Työn osalta se on auttanut, että tiettyjä asioita on ollut helppo käydä kertaamassa tai tarkistamassa että mitenäs tämä nyt menikään. Haastattelu 1.

Palvelun visuaalisuutta kehitettiin selkeäksi ja käyttäjäystävälliseksi. Erityisesti sisällön jäsentelyn koettiin olevan selkeää. Jäsennys kategorioihin todettiin toimivaksi ja sen koettiin helpottavan sisältöjen löytymistä. Muutama kertoi navigoinnin ympäristössä olevan helppoa. Osa kertoi palvelun yksinkertaisuuden helpottavan käyttöä. Sisältöjen jaottelu oppimiskulkuihin oli haastateltavien mielestä toimivaa. Suosittelemisesta pidettiin, vaikka muutama haastateltava mielti, että se voisi vieläkin paremmin suositella käyttäjälle sopivaa sisältöä.

Heti tulee ehdotuksia että mitä kannattaisi tehdä ja mistä lähtee liikkeelle. Ne kategoriat on niinku hyvin jaoteltu, se sisältö niihin kategorioihin. Minun mielestäni ne on loogiset ja antaa, että siellä pääsee etsimään eteenpäin että mitä sieltä vois löytyä. Haastattelu 6.

Myös palvelun merkityksellisyys korostui haastateltavien puheissa. Kerrottiin palvelun auttavan miettimään omaa toimintaa sen kannalta, toimiiko oikein suhteessa muihin tahoihin. Luottamushenkilönäkään ei voi toimia miten vain. Päätöksenteko koettiin tärkeäksi, koska kaikki päätökset vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin.

Se laittaa sinut miettimään omaa toimintaa niin toimit sinä oikein niin että viranhaltijat pystyy toimimaan oikein että lautakunta tai kuka tahansa muu pystyy toimimaan oikein. Että ei lähde tavallaan vapaasti ohjautumaan silleen että minä voin luottamushenkilönä tehdä ihan mitä tahansa. Haastattelu 4.

Oikeastaan kaikki mitä me päätetään niin lisää tai vähentää ihmisten hyvinvointia. Haastattelu 2.

Etenkin haastateltavat kaksi ja neljä toivoivat neutraalia tietoa ja keskustelua muiden kanssa. Neutraali keskustelu ilman politisoituneisuutta koettiin tärkeäksi. Haastateltava neljä korosti sitä, että luottamushenkilöiden tiedon tulisi perustua tieteeseen ja faktoihin. Päätökset tulisi pyrkiä tekemään sopusoinnussa muiden kanssa. Luottamushenkilönä ei hänen mukaansa voi vain hakea epäkohtia, vaan tulee toimia muiden kanssa rakentavasti.

Ne realiteetit pitäisi ymmärtää jokaisessa poliittisessa ryhmässä ja se tieto - se pitää perustua faktoihin ja analyysiin ja tietynlaisiin taloudellisiin ennustuksiin ihan puhtaasti. Haastattelu 4.

Tarvitaan sitä monipuolista keskustelua joka ei ole politisoitunut. Eli sitä niin sanottua neutraalia keskustelua siitä, että miten talous toimii että päästäisiin tästä jatkuvasta miinuksista eteenpäin. Haastattelu 2.

Haastateltava viisi kertoi heidän käyttävän palvelua myös yhdessä luodakseen yhteisöllisen oppimisen kokemuksen. Heidän tapanaan on tutustua aiheeseen yhdessä ja kukin voi yksin tutustua sitten palvelusta löytyvään lisämateriaaliin kiinnostuksena mukaan.

5.2.2 Sisällöt

Useampi haastateltavista kertoi pitävänsä sisällöistä ja niiden muotoilusta. Palvelusta löytyi kattavasti perustietoa eri aiheista. Sisällöissä on tyypillisesti ensin video, jossa asiantuntija kertoo aiheesta, ja tämän jälkeen on pääkohdat tekstidiona. Lisäksi tietyissä sisällöissä on erilaisia taulukoita ja kaavioita. Videoista pidettiin, koska ne mahdollistivat haastateltaville sen, että he voivat kuunnella tai katsoa sisältöjä ja tehdä samalla jotain muuta. Lisäksi osa koki videoiden katsomisen miellyttävämmäksi kuin asioiden lukemisen.

Toisaalta taas, mikäli sisältöihin tutustui sellaisessa paikassa, jossa videota ei voinut katsoa, pystyi asiat käymään läpi tekstiduoilta.

Jos ajattelee sitä niinku niitä parhaita puolia mitkä siinä on se, että se on aina saatavilla se aineisto ja sitten niinku se ajatus siitä, että sitä lähestytään tämmöisen tietoisku tyyppisen videon kautta ja sitten on laajempi niin kuin se varsinainen asia aineisto niin mun mielestä se on hyvä yhdistelmä. Että se tietyllä tavalla skaalautuu siihen että niinku luottamushenkilöitäkin ja tietysti virkamiehiäkin on kovin paljon erilaisia ja se tapa tutustua uuteen tietoon on erilainen. Haastattelu 5.

Hyvänä puolena nähtiin videoiden toistaminen nopeutettuna, mikäli haastateltavalla oli vain vähän aikaa käytettävissä. Muutama haastateltava kertoi pitävänsä palvelun ominaisuudesta arvioida sisältöjä. Jokaisen sisällön kohdalla on tähtiarvostelu 1–5. Tämä nähtiin helpoksi ja nopeaksi tavaksi antaa palautetta sisällöstä. Arvostelun avulla käyttäjät myös näkevät mitä mieltä muut ovat olleet mistäkin videosta, ja esimerkiksi haastateltava 2 kertoi arvion ohjaavan hänen katseluaan. Mikäli moni oli arvioinut tietyn sisällön, vaikutti se tärkeältä katsoa.

Tykkään siitä, että siellä pystyy arvioimaan nämä videoklipit koska se se myös kertoo sen, että jos siellä näkyy että kuinka moni on antanut vaikka arvioita niin OK no tää on varmaan tärkeä asia mikä kannattaa katsoa. Haastattelu 2.

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että palvelussa on sisältöä laajasti. He kokivat, että palvelun sisällöt olivat kattavat ja monipuoliset. Sisältöjä pääsääntöisesti oli riittävästi eri aiheista ja materiaali oli hyvää. Neljännellä haastateltavalla oli eniten kokemusta luottamushenkilötehtävistä ja hän koki myös, että sisältöä on palvelussa monipuolisesti. Useimmat haastateltavat eivät keksineet mitään sisältöä, mitä palveluun voisi lisätä.

Minun mielestäni on äärimmäisen monipuoliset ja perusteelliset kokonaisuudessaan. Sielähän on niitä aihealueita kyllä enemmän ehkä mitä yksittäisen käyttäjän mielikuviutus antaa myöden, et sieltä löytyy tietoa kyllä kaikesta mahdollisesta mitä on keksinyt tai ei ole keksinyt vielä. Että koska ne sisällöt on laajat niin ei ole ainakaan itselle mitään semmoista tullut sitten sisältöjen suhteen mihin olisi kiinnittänyt huomiota että olisi jotain akuuttia puutetta. Haastattelu 6.

Videoista pidettiin ja monet haastateltavat kokivat, että asiantuntija puhumassa videolla oli sopivan tyylinen video. Haastateltava kolme piti siitä, että videot olivat suhteellisen lyhyitä ja sisälsivät ydinasiat. Haastateltava viisi piti videoita ammattitaitoisina. Hänen mielestään niissä oli selkeät puhujat, jotka vaikuttavat olevan oman alansa asiantuntijoita. Haastateltava kaksi kertoi myös pitävänsä palvelussa siitä, että videoita pystyi tallentamaan itselleen myöhempää katselua varten. Haastateltava kolme mainitsi myös, että joidenkin

sisältöjen lopussa olevat yhteystiedot antavat mahdollisuuden kysyä asiantuntijalta aiheesta enemmän, mikäli jokin asia jäi askarruttamaan.

5.2.3 Haasteet

Käyttäjät kertoivat kohdanneensa myös joitakin haasteita palvelun käytössä. Useimmat kertoivat, että palvelun kattava tarjonta toi myös haasteen, koska sisältöä oli niin paljon. Sen joukosta oli vaikea tunnistaa juuri heille olennaisia sisältöjä, ja tiettyjen sisältöjen löytämisessä oli haasteita. Sisällön löydettävyyttä voisi siis olla parempikin, mutta he kuitenkin kertoivat pääsääntöisesti löytävänsä sisältöä palvelusta.

Tietosisältöä on ihan valtavasti, että se on ehkä semmoinen mikä osittain ehkä haastaakin sitä sen palvelun käyttöä. Haastattelu 1.

Vähän ehkä sitä saa hakea, kun siellä on tosi paljon kaikkea asiaa, mutta kyllä sieltä löytää. Haastattelu 3.

Kyllä siinä vois alkaa puhua vähän niinku runsauden pulasta, että kun mä oon käyny sillai vähän selannut sitä aineistoa lävitse, niin siellähän on niin paljon että tavallaan että se olennaisen löytäminen niin se on aika haasteellista. Haastattelu 5.

Toinen useammassa haastattelussa esiin noussut haaste oli ajan löytäminen palvelun käyttämiseen. Palvelun hyödyt tunnistettiin, mutta monet kertoivat, ettei heillä juurikaan ollut muiden velvollisuuksien ohessa aikaa käydä palvelun sisältöjä läpi. He kokivat kuitenkin, että se auttaisi heitä luottamustehtävissään. Arjen keskellä palveluun ei kuitenkaan aina muistanut palata. Kyselylomakkeella yksi vastaaja kommentoi myös asiaa kirjoittamalla *Pitäisi varata aikaa kalenterista, että tulisi enemmän käytettyä.* Haastateltavien puheissa ajan puute näkyi selkeästi.

Enemmänkin pitäisi kuunnella, mutta kun en mä tiedä, millä ajalla. Haastattelu 3.

Aina ei ole välttämättä aikaa katsoo vaikka sitä muutaman minuutin videota. Haastattelu 1.

Isoin haaste on se, että miten saada kiireiset päättäjät joille päätöksenteko on harrastus, niin miten saada heidät sitoutumaan siihen. Haastattelu 6.

Ongelmasta puhuminen laajeni haastateltavien puheissa sitouttamisen ja aktivoinnin hankaluudeksi. Luottamushenkilöillä on rajallisesti aikaa, mutta toisaalta nähtiin myös, että aktivointi ja sitouttaminen voisi lisätä luottamushenkilöiden palvelun käytön aktiivisuutta. Palvelu, joka on koko ajan saatavilla, helposti unohtuu taka-alalle muun kiireisen elämän

keskellä. Tämä näkyi joillain siinä, että he kokivat oman kuntansa luottamushenkilöiden kävijämäärät suhteellisen pieniksi. Puhuttiin myös paljon muistuttelun ja viestinnän tärkeydestä.

Varmasti moni muukin kunta just kamppailee sen saman osallistamisessa ja aktivointi ongelman kanssa että miten saada sitoutettua ne käyttäjät siihen. Haastattelu 6.

Tää vähän on unohtunut et ei kukaan oikein enää muistuttanut että meillä on myös tämä perehdytyspaketti ja mahdollisuus tätä käyttää. Haastattelu 2.

Konkreettisia keinoja aktivoinnin ja sitouttamisen lisäämiseksi haastateltavat eivät juurikaan osanneet sanoa. He puhuivat paljon ongelman monimutkaisuudesta ja siitä, ettei siihen ole selkeää ja yksinkertaista ratkaisua. Useat nostivat esille muistuttamisen ja viestinnän tärkeyden niin palveluntarjoajan kuin kunnankin puolelta. Monet arvelivat, että muistutusviestit saattaisivat lisätä käyttäjien aktiivisuutta.

Ehkä vähän täytyisi taas muistutella että menkää nyt sinne sivulle ja katsokaa, kun se maksettiin. Haastattelu 3.

Jos ei jollain alueella toimi niin jotain markkinointia tai sellaista niinku pakkojunnttausta sinne valtuustoon ette te nyt hoidatte tänne ja painetta puheenjohtajista että tämä pitää saada joka ryhmään nyt opiskeltavaksi. Koska tää palvelee kaikkia ja tämä palvelee niin luottamushenkilöitä kuin viranhaltijoitakin ja sitten kunnan päättäviä elimiä - siis ihan kaikkea ja sen takia tää on mun mielestä oikein hyvä. Haastattelu 4.

Että sitä olisi muistuttanut itselleen jotain kautta tai että kunta olisi vaikka muistuttanut, että hei muistakaa että teillä on myös tommonen palvelu. Tai että sieltä olisi vaikka FCG:ltä tullut viestiä, että hei ollaan avattu vaikka aluevaltuustoasioita, että siellä on uusi moduuli siitä, mikä on tämän hetken tärkeintä poliittista keskustelua. Haastattelu 2.

5.2.4 Kehitysideat

Haastateltavat kertoivat muutamia kehitysideoitaan ja toiveitaan palveluun liittyen. Tärkeimpinä kehityskohtina palvelussa mainittiin puhelinsovellus, sisältöjen löydettävyyden parantaminen ja osallistamisen lisääminen esimerkiksi erilaisten tehtävien avulla. Tarkemmin kehitysideoita on avattu salaisessa liitteessä 11.

5.2.5 Tulevaisuuden näkymät

Haastateltavat kertoivat näkemyksiään tulevaisuuden suurista muutoksista ja uudistuksista. Melkein kaikki nostivat esille uudet hyvinvointialueet ja niihin liittyen kuntien toimien muutokset. Kuntien toiminnoista osa lähtee heidän vastuutaan pois, kun sosiaali- ja terveyspalvelut, sekä pelastustoimi siirtyvät hyvinvointialueille. Samalla rahoitus pienenee. Toisaalta haastateltavat kertoivat muutoksen tuomasta haasteesta uudelleenorganisoida tehtävät, mutta toisaalta muutos nähtiin myös positiivisena. Kuntien tehtävät ja toiminnot kapenevat ja koettiin, että se takia jatkossa on mahdollisesti helpompi hallita kokonaisuutta ja hoitaa jäljelle jäävät vastuut hyvin. Uudistuksen koettiin myös mahdollisesti lisäävän ennakoitavuutta.

Hyvinvointialueiden toiminnan aloittaminen on se isoin rakenteellinen muutos. Haastattelu 5.

Nyt kun aluevaltuustot tuli, niin sosiaali- ja terveystoimet meni nyt sinne ja päätäntävaltaa menee sinne ensi vuonna, että kyllähän se tulee muuttumaan. Puolet kuntien rahoista menee, ylikin puolet jossakin... Että totta kai se että se varmaan tulee ehkä nyt sitten se sivistyspuoli, tekninen puoli enemmän vaikuttaa. Haastattelu 3.

Ehkä kuntien, ainakin pienen kunnan näkökulmasta niin no jos on paljon velkaa niin sitten se ei ole hyvä asia - ei sitä rahaakaan oo paljon, mutta niin se on ehkä enemmän ennustettavissa. Voi ehkä helpottaakin kuntia, mä ajattelisin, koska nämä terveysasiat on niinku ne on kaikista tärkeimpiä asioita ollu. Et nyt voi ehkä keskittyä sitten siihen koulu.. sivistystoimeen, ja kunnan näihin teknisiin asioihin paremmin. Haastattelu 3.

Useampi haastateltava nosti esille sivistystoimen roolin tärkeyden tulevaisuudessa.

sivistystoimi on se että mihinkä sitten jatkossa niin tuosta tulee silleen niinku kunnan sisällä selkeästi suurin alue ja se kehittämisen painopiste on varmasti aika lailla sitten sivistystoimen eri sisällöissä. Haastattelu 5.

Lisäksi kuntien määrän mainitsi esimerkiksi haastateltava neljä. Hän näkee kuntien määrän pienenevän tulevaisuudessa.

Visio tulee mieleen 10-15 vuotta eteenpäin niin kuntien määrä tulee varmaan putoamaan yhdellä kolmanneksella Suomessa. Ei kunnilla riitä raha pyörittää elinvoimaisia juttuja kuntiin muuta kuin ainoastaan kasvukunnat, että se näyttää vääjäämättömältä tällä hetkellä. Haastattelu 4.

Näihin muutoksiin ja uudistuksiin liittyen nähtiin paljon koulutustarpeita tulevaisuudessa. Useat haastateltavat nostivat esille talouden tuntemisen tärkeyden ja talouden merkityksen kunnan toiminnalle ja tulevaisuudelle. Sen katsottiin olevan keskeisessä asemassa nyt ja tulevaisuudessa. Talousnäkymien ei nähty ainakaan radikaalisti kohentuvan tulevaisuudessa. Kunnan talouden tasapainottaminen nähtiinkin olennaisena asiana.

Talous ylipäättään kokonaisuudessa, on tulossa iso muutos siitä että me ollaan lähtökohdaisesti kaikki kahta lukuun ottamatta kunnista alijäämäisiä. Se että millä tavalla tulee kokonaisuudistus siihen että me saadaan meidän kuntatalous toimimaan. Haastattelu 2.

Verokertymän putoaa nyt ja raha menee sitten sinne sote-piireille. Että sitten se niinku entistä tiukempaa talouden... talouskuria ja taloudenpitoa ja entistä pidemmälle suunniteltu taloutta täytyy pitää mielessä. Haastattelu 4.

kuntien talousnäkyvät.. Että millä tavalla tulee muodostumaan tulot ja menot, että mistä rahoitus ja verokertymä tulee ensinnäkin. Ja kaikki valtionosuudet ja muut eri tulonlähteet. Ja myös sitten se, että mihin sitä rahaa menee . Se on kaiketi aina se tärkein, koska kaikki kunnan työntekijät edistää kuntalaisten hyvinvointia työssä että se on se meidän tavoite numero yksi, vaikka välillä vähän hukkuukin ehkä näiden muiden töiden keskelle. Kunnan tehtävä on tuottaa ne laadukkaat palvelut alueensa asukkaille ja elinkeinoelämälle, niin että se on se minkä varaan kaikki kuitenkin... kaikki mitä me teemme, eri toiminnot ja poliittisen päätöksenteon päätökset ja kaikki, niin siihen ne sen ympärille rakentuu. Haastattelu 6.

Lisäsi haastateltavilla oli monia hieman tarkemmista aiheista esitettyjä koulutustarpeita. Haastateltava yksi toivoi tietoa luottamushenkilöiden eettisistä periaatteista. Haastateltava kolme toivoi koulutusta kunnan perusasioista, kuten päätöksenteosta, talousarviosta, tilinpäätöksistä. Niistä asioista, mitä kunnassa tapahtuu milloinkin. Haastateltava viisi toi esille organisaation kehittämisen tärkeyden sote-uudistuksen valossa. Haastateltava kuusi puolestaan nosti esille toiminnan sisäisen kehittämisen, eli uudelleenorganisoinnin ja siihen liittyvän tiedon tarpeen. Suuri osa palvelutuotannosta lähtee ulkopuolelle, mikä vaatii jäljelle jäävien toimintojen uudelleenorganisointia.

Kuntien keskinäisen yhteistyön parantaminen nähtiin tärkeänä etenkin tulevaisuudessa muutosten myötä. Haastateltava viisi esimerkiksi mainitsi vertaiskokemusten kuulemisen tärkeyden ja hyödyllisyyden. Kunnat voisivat ottaa mallia toisistaan ja jakaa esimerkkejä. Uudistuksen myötä haastateltava viisi arvioi myös, että mahdollisesti tukipalvelut saattavat jatkossa irrota kuntien organisaatiosta ja siirtyä tuotettavaksi kuntaomisteisissa yhtiöissä, yksityisellä tai kunnallisissa liikelaitoksissa.

Vertaiskokemuksia hyviä käytäntöjä ja esimerkkejä siitä että minkä näköisiä ratkaisuihin on päädytty että voisivat kuvitella että niin maan eri osissa ja eri kokoisissa kunnissa niin tulee olemaan hyvin laaja kirjo niitä toimenpiteitä mitä suoritetaan. Haastattelu 5.

Haastateltava kuusi toi esille heidän tarpeensa haastattelun perusteet -koulutukselle. Tässä koulutuksessa käytäisiin läpi hyvän haastattelun periaatteita ja rekrytointia päättäjien näkökulmasta. Lähinnä sellaisiin tilanteisiin, joissa päättäjät osallistuvat virkahaastatteluihin ilman aikaisempaa vahvaa kokemusta haastatteluista. Koulutuksessa käytäisiin läpi esimerkiksi mitä haastattelussa saa kysyä ja mitä ei.

5.3 Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonia käytetään kuvaamaan tuotteen tai palvelun erilaisia käyttäjiä. Niiden tavoitteena on selkeyttää suunnittelua. Persoonien avulla on usein helpompi ymmärtää erilaisten käyttäjien tarpeita, kokemuksia, käyttäytymistä ja toiveita. Käyttäjäpersoonat ovat fiktionaalisia hahmoja, jotka kuitenkin perustuvat tutkittuun aineistoon. Persoonien avulla voi hahmottaa käyttäjien erilaisuuden ja ottaa sen myös huomioon kehitystyössä. Toisaalta jokin parannus tai uusi ominaisuus voi olla suunnattu vain tietyille käyttäjäpersoonille, mikäli tällainen tarve on tullut ilmi. Persoonat auttavat suuntaamaan suunnittelutiimin fokusta oikeisiin käyttäjiin, eikä esimerkiksi siihen, minkä he itse näkevät hyväksi tuotteessa tai palvelussa. Käyttäjäpersoonien avulla yritetään saada ihmisläheisempää otetta tutkimusaineistoon. (Dam & Siang 2019.)

Muodostin käyttäjäpersoonat aineistoni perusteella affiniteettikaaviota hyödyntäen. Siinä kerätään ensin kaikki asiat, ominaisuudet tai ideat yhteen ja sitten luokitellaan samankaltaiset keskenään muodostaen ryhmittymiä. Näin aineistoa on helpompi jaotella ja jäsentää. Analyysiin saadaan mukaan aineistosta löytyvät asiat ja samalla tutkijan on helppo huomata mitkä asiat toistuvat useasti läpi aineiston. Etenkin usein toistuvat asiat on hyvä nostaa suureen rooliin myös käyttäjäpersoonia rakentaessa, jotta persoonat todella kuvaavat sitä, mitä käyttäjät ovat nostaneet aineistossa esiin. (Dam & Siang 2020.)

Käyttäjäpersoonien osalta keräsin aineistosta kaikki käyttäjien ominaisuudet, piirteet, tavoitteet, toiveet, haasteet ja motivoivat tekijät. Tämän jälkeen ryhmittelin samankaltaiset asiat yhteen. Sen jälkeen muodostin käyttäjäprofileja luokittamani aineiston perusteella keräämällä yhden persoonan alle sopivat asiat niin, että persoonasta muodostuu eheä kokonaisuus. Käyttäjäpersoonia muodostui tämän aineiston perusteella neljä kappaletta: Antti Asiantuntija, Jenna Johtaja, Paula Pedagogi ja Ville Virkamies.

Antti Asiantuntija arvostaa monipuolisia ja ytimekkäitä sisältöjä palvelussa. Haasteena hän kokee sopivien sisältöjen löytämisen. Hänellä on suhteellisen vähän aikaa palvelun

käyttämiseen, joten sopivien ja ajankohtaisten sisältöjen löytäminen tulisi sujua nopeasti. Jenna Johtaja puolestaan arvostaa ammattimaisia ja laadukkaita sisältöjä. Etenkin hänen kohdallaan ajan puute korostuu ja hän poimiikin usein sisällöistä tiettyjä asioita, joita sillä hetkellä tarvitsee.

Paula Pedagogi arvostaa monipuolisia sisältöjä eri aiheista ja tiedotusta siitä, mitä palvelussa tapahtuu. Lisäksi hän arvostaa keskustelua muiden käyttäjien kanssa. Ville Virkamies puolestaan on ollut mukana palvelun käyttöönotossa kuntansa luottamushenkilöille ja siksi hän arvostaa yleisesti käyttäjien aktivointiin pyrkiviä toimenpiteitä. Tarkat persoonat löytyvät salaisesta liitteestä 10 ja niiden tarkat kuvaukset salaisesta liitteestä 12.

Olen nyt käynyt työssä läpi digitaalisia oppimisympäristöjä, niiden käyttäjäkokemusta ja sen vaikutusta oppimiseen, sekä oppimismuotoilua digitaalisissa oppimisympäristöissä. Olen kuvannut käyttäjäkokemustutkimuksen tekemisen ja sen keskeiset tulokset. Siirryn seuraavaksi tarkastelemaan päätelmiä tuloksien perusteella ja pohtimaan johtopäätöksiä niistä.

6 Pohdinta

Tutkimuksessa on pyritty vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Miten Kuntapäätäjät-verkkopalvelun käyttäminen onnistuu?
- Minkälaisena käyttäjät kokevat Kuntapäätäjät-verkkopalvelun käytön?
- Miten kuntien tehtävät ja toiminnot muuttuvat seuraavina vuosina ja miten muutokset vaikuttavat verkkopalvelun kehittämiseen?

Näiden kysymysten avulla halusin tarkastella lähemmin Kuntapäätäjät-verkkopalvelun käytettävyyttä, käyttäjäkokemusta ja tulevaisuuden näkymiä, sekä niiden vaikutusta alustan kehitykseen. Yleisesti kyselylomakkeen ja haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että palvelu koettiin hyvänä.

Kyselylomakkeelle vastasi vain 29 henkilöä, joten vastausmäärä jäi valitettavan matalaksi. Vastaajat vastasivat kuitenkin melkein kaikkiin kysymyksiin, joten jonkin verran aineistoa myös lomakkeen osalta saatiin. Haastatteluja tehtiin kuusi kappaletta, joten niistä saatiin hyvin aineistoa tutkimukseen.

Kyselylomakkeella vastanneista jopa 13, eli 46,4 % vastasi, ettei ole suorittanut yhtäkään oppimismoduulia alustalla. Kahdeksan vastanneista oli suorittanut 1–10 sisältöä, neljä 11–20 ja kolme 21 tai enemmän. Ainakin yhdelle oppimispolulle oli liittynyt 11 vastaajaa, ja 12 ei ollut liittynyt yhdellekään oppimispolulle, kun taas viisi vastaajista ei osannut sanoa ovatko liittyneet yhdellekään oppimispolulle. Nämä taustatiedot kyselylomakkeelle vastanneista ovat huomionarvoisia, koska vaikka hieman alle puolet kertoi, ettei ollut suorittanut palvelussa yhtäkään sisältöä, he kuitenkin arvioivat mm. sisältöjen laatua ja ajankohtaisuutta kyselylomakkeella. Myöskään 12 kaikista 29 vastaajasta ei osannut sanoa, olivatko he lisenssikäyttäjää vai maksuttoman puolen käyttäjiä.

Mielenkiintoista oli se, että haastatteluissa ilmeni erilaisia käyttötapoja palvelulle. Osa käytti palvelua perustiedon saamiseksi eri aiheista, osa pyrki hahmottamaan kokonaiskuva kaikkia niistä asioista, joista luottamushenkilön tulisi päättää ja osa koki pystyvänsä peilaamaan toimintaansa palvelun avulla. Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin tutkimuskysymyksiä tuloksien valossa.

6.1 Kuntapäätäjät-verkkopalvelun käytettävyys

Tutkimuksessa ei ilmennyt käyttöä estäviä haasteita, joten sen perusteella voidaan olettaa verkkopalvelun käytön onnistuvan. Kyselylomakkeella käytettävyyteen liittyvien kysymysten keskiarvo oli puolivälin paremmalla puolella. Melkein kaikki haastateltavat kertoivat

pitävänsä palvelua helppokäyttöisenä, hyvänä ja toimivana tai kuulleensa käyttäjiltä myönteistä palautetta. Heistä kukaan ei kertonut kohdanneensa minkäänlaisia ongelmia palvelun käytössä, vaikka käytettävyyttä voikin palvelussa varmasti vielä parantaa.

Kyselylomakkeen vastausten perusteella vastaajat olivat sitä mieltä, että Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttö on suhteellisen helppoa, he löytävät palvelusta haluamansa asiat suhteellisen vaivattomasti ja onnistuvat tekemään yleensä verkkopalvelussa haluamansa asiat. Keskiarvoksi näille väittämille muodostui 3,5, paitsi Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttö on helppoa -väittämään 3,6. Kaikki keskiarvot kuitenkin olivat enemmän sen puolella, että vastaajat olivat näiden väittämien kanssa samaa mieltä. Vastaajia oli kuitenkin vain 27–28 näihin kysymyksiin, joten kovin suuria johtopäätöksiä näistä ei voi muodostaa. Lisäksi vastauksissa käytettiin asteikkoa 1–5, ja keskiarvo jäikin noin puoliväliin. Vastaajat käyttivät kuitenkin arvoja 2–5, eli hajontaa oli kuitenkin suhteellisen paljon.

Kyselylomakkeen vastaajien osalta on selvää, että joko he eivät ole löytäneet sisältöjä palvelusta katsottavaksi, tai he eivät ole ehkä ymmärtäneet kysymystä siitä, kuinka monta oppimismoduulia eli sisältöä he ovat palvelusta katsoneet. Lisäksi suhteellisen isolle osalle oli myös epäselvää se, ovatko he maksuttoman vai maksullisen puolen käyttäjiä. Näihin taustatietoihin peilaten, ei ole yllättävää, että palvelun käyttöön kaivataan selkeää perehdytystä ja käyttöliittymästä toivotaan vieläkin yksinkertaisempaa. Tutkimuksessa ei kuitenkaan selvinnyt se, johtuuko esimerkiksi se, ettei käyttäjä ole katsonut yhtäkään sisältöä siitä, ettei hän ole löytänyt tai onnistunut avaamaan yhtäkään sisältöä, vai eikö hänellä ole ollut aikaa tai kiinnostusta katsoa sisältöjä. Toisaalta palvelulta kaivattiin myös lisää oppimispolkuja, joten mahdollisesti osa käyttäjistä haluaisi hyödyntää oppimispolkujen tarjoamaa sisältöjen jäsentelyä.

Haastateltavat eivät maininneet varsinaisia haasteita palvelun käytettävyydessä. Kaikki heistä olivat löytäneet mielenkiintoista sisältöä alustalta ja onnistuneet myös tutustumaan sisältöihin. Osa kuitenkin kertoi toivovansa vieläkin yksinkertaisempaa palvelua, jotta sitä olisi vieläkin helpompi käyttää. Kuitenkaan itse käytettävyyteen ei liittynyt palvelun käytössä ongelmia, vaan jokainen haastateltava oli onnistunut ainakin lopulta tekemään palvelussa kaikki haluamansa asiat.

Tarkasteltaessa kyselylomakkeen käyttäjäryhmiä suosittelijoita, passiivisia ja arvostelijoita, olivat he käytettävyyden osalta antaneet suhteellisen hyvin linjassa olevia vastauksia. Suosittelijat arvostelivat käytettävyyden väittämät lomakkeella yli neljän arvosanalla, passiiviset arvosanalla kolme tai enemmän, ja arvostelijat puolestaan kaksi tai enemmän. Vaikuttaisi siis siltä, että he, jotka pitivät palvelusta eli suosittelijat, sekä he, jotka suhtautuivat NPS-mittarin mukaan siihen neutraalisti, kokivat kuitenkin palvelun käytettävyyden

olevan suhteellisen hyvä. Minkäänlaisia käytettävyyden ongelmia ei tullut ilmi edes arvostelijoiden vastauksissa.

Arvostelijat eivät siis olleet juurikaan käyneet läpi sisältöjä palvelussa, mutta eivät raportoineet mitään käytettävyyteen liittyviä ongelmia tai muita epäkohtia. Jää siis hieman epäselväksi vielä tässä vaiheessa kokevatko he palvelun käytettävyyden heikoksi koska eivät ole tutustuneet siihen, vai siksi koska he eivät ole osanneet tai pystyneet tutustua siihen. Jokin palvelussa on myös voinut vaikuttaa tällaiseen käyttäjään niin, ettei hän ole kokenut koko palvelun käyttöä mielekkäänä ja siksi on arvioinut sen suhteellisen heikosti, vaikka ei ole tutustunut sisältöön. Ilman tarkempia tutkimuksia syitä on kuitenkin mahdotonta sanoa. Arvostelijatkin olivat kuitenkin antaneet arvosanoiksi vähintään yli kahden, jopa kolmosen arvosanoja, joten asteikolla 1–5 ei nämäkään numeeriset arvot olleet kovin huonoja.

Digitaalisessa oppimisympäristössä käytettävyys on edellytys palvelun käytölle ja oppimiskokemukselle. Jos palvelua on vaikea käyttää, siirtyvät käyttäjät nopeasti muualle. Lisäksi palvelusta tulisi olla helppo löytää haluamansa. (Nielsen 2012.) Helppokäyttöinen palvelu tukee hyvän oppimiskokemuksen muodostumista ja vapauttaa käyttäjän aikaa itse sisältöön tutustumiseen (Sampola 2008). Tärkeää olikin tutkimuksessa huomata se, ettei varsinaisia käytettävyyden ongelmia tullut esille. Monet olivat päässeet palveluun kirjautumaan ongelmitta sisään, ja he olivat löytäneet kiinnostavaa sisältöä ja onnistuneet myös tutustumaan siihen. Käytettävyyden osalta palvelussa on varmasti parantamisen varaa, mutta tutkimuksen perusteella vaikuttaisi siltä, että perusasiat palvelussa ovat kunnossa.

Krugin (2006) käytettävyyssperiaate ”älä pakota minua ajattelemaan” toteutuu suhteellisen hyvin tutkimuksen mukaan, koska kukaan ei tuonut esille haasteita palvelun käytössä ja erityisesti haastatteluissa palvelun kerrottiin olevan selkeä. Selkeyteen voisi varmasti vielä kiinnittää huomiota, erityisesti sisältöjen löydettävyyden kannalta. Tästä muutamia kertoivatkin tutkimuksessa, että heillä oli toisinaan vaikeuksia löytää haluamiaan sisältöjä suuren määrän joukosta. Kukaan ei kuitenkaan tuonut ilmi mitään selkeitä epäloogisuuksia palvelun toiminnoissa, joten erityisesti uuden palvelun suhteen se on hyvä uutinen ja tärkeä huomio.

6.2 Käyttäjien kokemuksia Kuntapäättäjä-verkkopalvelusta

Tarkastelen seuraavaksi käyttäjäkokemuksen muodostumista Kuntapäättäjä-verkkopalvelussa. Ehdottomasti yhdeksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi palvelussa nähtiin se, että se on aina saatavilla. Tämä nostettiin esiin niin kyselylomakkeen vastauksissa, kuin

haastatteluissakin. Palveluun on helppo mennä juuri silloin kuin käyttäjä niin haluaa. Sinne on myös helppo palata tarkistamaan tarvittavia tietoja.

Kuntapäättäjä-verkkopalvelu vastasi kyselylomakkeen tuloksien mukaan vastaajien odotuksia palvelusta (keskiarvo 3,6). He myös kokivat sisällöt ja aiheet melko helposti ymmärrettävinä (keskiarvo 3,4), sekä sisällön ja aiheet ajankohtaisina (keskiarvo 3,9). Vastaajat kokivat sisältöjen auttavan heitä työssään (keskiarvo 3,7). Vastaukset näissäkin väittämässä vaihtelivat välillä 2–5, eli osa koki sisällöt hyvinkin ymmärrettävinä, ajankohtaisina ja hyödyllisinä, mutta osa ei ollut täysin samaa mieltä.

28 vastaajasta 13 oli ilmoittanut, ettei ollut tutustunut yhteenkään sisältöön palvelussa, joten sisältöjen arviointi tässä vaiheessa on todennäköisesti perustunut mielikuville palvelusta. Voi olla myös mahdollista, että tätä väittämää ei ole ymmärretty kyselylomakkeella oikein, tai vastaajat ovat tutustuneet sisältöihin, mutta eivät ole käyneet niitä läpi alusta loppuun, jolloin on mahdollista, että he ovat vastanneet tähän kysymykseen vastauksella ei yhtään.

Palvelun visuaalisuutta keuhuttiin haastatteluissa selkeäksi ja käyttäjäystävälliseksi. Kyselylomakkeella 28 vastaajaa koki palvelun ulkoasun olevan miellyttävä (keskiarvo 3,9). Keskimäärin siis palvelun ulkoasusta pidettiin, eikä kukaan kommentoinut minkäänlaisia kehitysehdotuksia visuaaliseen ilmeeseen liittyen. Kyselylomakkeella vastaukset ulkoasuun liittyen vaihtelivat välillä 2–5 eli vaihtelua oli suhteellisen paljon. Enemmistö kuitenkin piti tutkimuksen mukaan palvelun ulkoasusta.

NPS-luvuksi muodostui -4 ja vastausten keskiarvoksi 7. Suosittelijoita on viisi, passiivisia 15 ja arvostelijoita 6. NPS-luku -4 ei ole kovinkaan hyvä, mutta näin uudelle palvelulle kuitenkin suhteellisen hyvä. NPS mittaa kuitenkin nimenomaan asiakasuskollisuutta, ei varsinaisesti asiakaskokemusta (Kataja 2019), joten uuden palvelun ollessa kyseessä on täysin ymmärrettävää, ettei asiakasuskollisuus ole vielä täysin rakentunut. Tässä vaiheessa palvelun kehitystä on suhteellisen odotettavaa, että mielipiteet palvelusta vaihtelevat ja toisaalta on myös arvokasta saada tietoa niin palvelusta pitäviltä käyttäjiltä kuin niiltä, jotka kokevat, että se voisi olla vielä parempi.

NPS-luvun mukaiset käyttäjäryhmät suosittelijat, arvostelijat ja passiiviset olivat antaneet sisältöjen osalta hyvin johdonmukaisia vastauksia. Nämä olivat linjassa myös käytettävyyden väittämien arvostelujen kanssa. Suosittelijat antoivat sisältöön liittyviin väittämiin arvosanaksi yli neljä, passiiviset yli kolme ja arvostelijat yli kaksi. Arvostelijat tosin kokivat sisältöjen ajankohtaisuuden hieman paremmaksi ja arvostelivat sen keskiarvolla 3,5. Lisäksi palvelun ulkoasu koettiin suhteellisen miellyttävänä, koska arvostelijatkin antoivat yli kolmosen arvosanan passiivisten arvostellessa ulkoasun jopa keskiarvolla 3,9.

Vaikuttaisi siis siltä, että ainakin suosittelijat ja passiiviset olivat kokeneet palvelun sisällöt suhteellisen hyvinä, eikä arvostelijoidenkaan vastauksista tullut esille mitään selkeitä ongelmia sisältöjen suhteen. Kuten aikaisemmin jo on todettu, arvostelijat eivät keskimäärin olleet juurikaan tutustuneet palvelun sisältöön, joten heidän käsityksensä palvelun sisällöstä voi perustua mielikuville palvelusta yleisesti.

Sisältöjen rakenne, jäsentely ja muotoilu koettiin yleisesti hyvänä. Kategorioiden koettiin helpottavan halutun sisällön löydettävyyttä. Sisältöjä oli helppo myös etsiä hakutoiminnolla. Sisältöjen jaottelusta oppimispolkuihin myös pidettiin, samoin kuin suosittelutoiminnosta. Sisältöä koettiin olevan laajasti ja monipuolisesti, eikä juurikaan ideoita tullut siihen, mitä palveluun haluttaisiin lisää.

Sisältöjen muotoilu videon ja tekstin muotoon oli tutkimuksen mukaan hyvä. Videoista pidettiin ja monet haastateltavat kokivat, että asiantuntija puhumassa videolla oli sopivan tyylinen video. Videot mahdollistivat haastateltaville sen, että he voivat kuunnella tai katsoa sisältöjä ja tehdä samalla jotain muuta. Osa koki miellyttävämmäksi katsoa videoita kuin lukea, ja toisaalta sisällöissä on myös tekstidiat, mikäli käyttäjä ei juuri sillä hetkellä voi tai halua katsoa videota. Videoiden nopeutuksen ominaisuudesta pidettiin, mikä todennäköisesti liittyy siihen, että osa videoista koettiin liian hidastempoisiksi. Lisäksi se varmasti liittyy yhteen palvelun käytön suurimmaksi ilmenneeseen haasteeseen eli ajan puutteeseen. Sisältöjen arviointiominaisuudesta pidettiin, sekä siitä että videoita pystyi tallentamaan myöhemmin katsottavaksi.

Käyttäjäkokemuksen parantamiseksi tulisi sisältöjen laatuun kiinnittää entistä enemmän huomiota. Vaikka sisältöjä on laajasti ja monipuolisesti palvelussa, viimeinen silaus ammattimaisiin sisältöihin tulee laadukkaiden videoiden ja tekstisisältöjen kautta. Tutkimusten mukaan verkko-oppimisessa sisällöt on pidettävä lyhyinä ja tiiviinä, koska keskittymiskyky herpaantuu niin helposti. Alle kymmenen minuutin videoihin tulisikin pyrkiä ja muodostaa lyhyistä videoista isompia kokonaisuuksia niille, jotka haluavat jatkaa aiheen parissa.

Palvelun käyttämisen haasteista kaksi nousi niin kyselylomakkeella kuin haastatteluissa erityisesti esille: ajan puute ja sisällön suuri määrä. Käyttäjät kokivat, ettei heillä ollut riittävästi aikaa palvelun käyttöön muiden asioiden ohessa. Ongelmasta puhuminen laajeni haastateltavien puheissa sitouttamisen ja aktivoinnin hankaluudeksi. Luottamushenkilöillä on rajallisesti aikaa, mutta palvelun käyttöön sitouttaminen voisi lisätä todennäköisyyttä, että käyttäjät palaisivat käyttämään palvelua. Sisältöjen suuri määrä koettiin niin positiiviseksi asiaksi, kuin myös ongelmalliseksi. Suuresta määrästä oli toisinaan haastavaa löytää käyttäjälle olennaiset sisällöt. Yleisesti kukaan ei maininnut siitä, ettei olisi löytänyt sisältöjä palvelusta, mutta löydettävyyttä voisi hieman parantaa.

Nämä kaksi haastetta ovat myös sidoksissa toisiinsa. Oletettavasti mikäli käyttäjällä on vain vähän aikaa käytettävänä palveluun, hän haluaa löytää olennaiset sisällöt sieltä tehokkaasti ja nopeasti. Näin palvelussa vietetty aika menee pääosin kiinnostaviin sisältöihin tutustuttaessa. Suuri määrä sisältöjä edesauttaa sitä, että palvelussa ylipäättään on sellaista sisältöä, joka ainakin suurinta osaa käyttäjistä kiinnostaa, mutta toisaalta sen mukana tulee löydettävyyden haaste.

Löydettävyyttä voidaan parantaa ainakin kahdella tavalla: hakutoimintojen parantaminen, sekä olennaisista ja ajankohtaisista sisällöistä vinkkaaminen. Ensinnäkin tiettyjen sisältöjen löydettävyyttä voidaan parantaa hakutoimintojen kehittämällä. Tämä auttaa siinä tilanteessa, jos käyttäjällä on mielessä joku tietty sisältö, minkä hän haluaa palvelusta löytää. Toisaalta myös selkeä rakenne ja kategorijako auttaa tiettyjen sisältöjen löytämisessä, mikäli käyttäjä ei löydä haluttua sisältöä hakutoiminnolla. Toisaalta kiinnostavan sisällön löytäminen voi johtua siitä, ettei käyttäjällä ole tarkkaa kuvaa siitä, minkälaista sisältöä hänen tulisi palvelusta etsiä. Suuresta määrästä voi olla vaikeaa erottaa olennaisimmat ja ajankohtaisimmat. Tällöin haaste ei liitykään varsinaisesti palvelun käytettävyyteen ja hakutoimintoihin, vaan ennemminkin oikean suunnan näyttämiseen. Esimerkiksi vinkit ajankohtaisista sisällöistä luottamushenkilön toimessa voisivat auttaa tähän. Myös muita sisällön löydettävyyden helpottamisen vaihtoehtoja tulisi tarkastella.

Ajan puutteeseen vastaaminen on palvelun suhteen haastavaa, koska luottamushenkilöiden arki on varmasti kiireistä ja heillä on paljon velvollisuuksia. Sinänsä jo sisältöjen löydettävyyden parantaminen voi vapauttaa aikaa itse sisältöihin tutustumiseen. Lisäksi ajan puutteen haasteeseen voidaan pyrkiä vastaamaan puhelinsovelluksella, joka tarjoaa mahdollisuuden helposti käyttää palvelua esimerkiksi siirryttäessä paikasta toiseen. Puhelinsovelluksen myötä käytettävyyteen on kuitenkin kiinnitettävä entistä enemmän huomiota, koska käytettävyys puhelimella on jopa merkittävämmässä roolissa kuin tietokoneella (Jakimoski, 2014). Käyttäjien aktivoimiseen on palvelussa pyritty vastaamaan aktiivisella käyttäjäviestinnällä, mutta tutkimuksen mukaan useat käyttäjät eivät ole huomanneet ainakaan kaikkia näitä viestejä. Aktiivista viestintää ja palvelusta muistuttamista toivottiin, joten tähän voisi miettiä erilaisia ratkaisuja ja testata hieman eri tyylistä tai sisällöltään erilaista viestintää.

Kysyttäessä sitä, millä tavoin verkkopalvelun sisältöä voisi kehittää, toivat vastaajat ilmi erilaisia asioita. Toivottiin suurempia kokonaisuuksia, käytön yksinkertaistamista entisestään ja mahdollisuutta entistä paremmin seurata oppimismoduulien suorittamista. Oppimispolut voisivat vastata suurempien kokonaisuuksien toiveeseen. Käyttöä etenkin sisältöjen löydettävyyden osalta tulisi tarkastella ja mahdollisuuksien mukaan lisätä käytettävyyttä. Oppimismoduulien suorittamista voisi seurata erilaisten tehtävien ja niistä saatavien todistusten myötä.

Haastatteluissa keskustelu laajeni palvelun käytön ja käyttäjäkokemuksen ulkopuolelle koskemaan luottamushenkilön työtä, tietojen ja taitojen tarvetta ja toiminnan haastavuutta ilman selkeää palautetta. Päätöksenteon oikeellisuus koettiin erittäin tärkeäksi, koska kaikki luottamushenkilöiden tekemät päätökset vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin joko rakentavasti tai heikentävästi. Hektisessä arjessa luottamushenkilöt eivät välttämättä saa palautetta työstään tai omista tiedoista ja taidoistaan. Palvelun avulla osa koki, että he pääsivät hahmottamaan sitä, minkälaisia tietoja ja taitoja heillä jo on ja mitä heidän mahdollisesti vielä pitää käydä läpi. Palvelu voisikin toimia luottamushenkilöiden tukena. Sen avulla heidän olisi mahdollista hahmottaa luottamushenkilötoiminnan laajuus ja se, mistä kaikista asioista heidän tuleekaan päättää.

Tutkimuksessa tuli ilmi myös luottamushenkilöiden tarve saada tutkimukseen perustuvaa neutraalia tietoa päätöksentekonsa tueksi. Keskustelut muiden kanssa koettiin usein hyvin politisoituneiksi. Se ei edesauta rakentavaa keskustelua ja yhteistyötä. Palvelun nähtiin olevan yksi väylä tarjota neutraali tiedonlähde ja mahdollisesti myös neutraalia keskustelua muiden kanssa. Digitaalisissa oppimisympäristöissä on suuri potentiaali aktivoida käyttäjä ja luoda rikas oppimiskokemus mahdollistamalla erilaisten metodien hyödyntäminen. Alusta ei saisi olla pelkästään tiedon jakelukanava vaan käyttäjän tulisi olla mahdollista ottaa aktiivista roolia. Tärkeimpiä kehityskohtia ovatkin käyttäjän aktivointi esimerkiksi keskustelujen tai tehtävien avulla. Erityisesti luottamushenkilöiden kohdalla neutraali keskusteluväylä muiden kanssa voisi auttaa monia luottamustoimissaan.

Käyttäjä tulisi nähdä aktiivisena oppijana, mikä tarkoittaa sitä, että käyttäjällä tulisi olla mahdollisuus hyödyntää oppimisessaan erilaisia metodeja. Videot ja tekstisisällöt ovat palvelussa erittäin hyvä alkua, mutta eivät vielä osallista käyttäjää juurikaan. Erilaiset tehtävät olisivat tärkeä lisä osallistamisen lisäämiseksi. Lisäksi keskustelumahdollisuus muiden käyttäjien kanssa toisi mukaan sosiaalisen elementin ja näin rikastuttaisi oppimiskokemusta. Mikäli oppimiskokemuksesta halutaan vieläkin rikkaampi ja monipuolisempi, on pelillistämisen elementtien yhdistäminen oppimiseen varteenotettava vaihtoehto. Pelillistämässä on saavutettu se, minkä kanssa oppimismuotoilussa usein ollaan vaikeuksissa, eli käyttäjien sitouttaminen. Pelit koukuttavat käyttäjää ja saavat heidät palaamaan pelin pariin. Toisaalta ne eivät tarjoa samanlaista oppimiskokemusta. Tässä onkin nykypäivän suuri haaste: miten yhdistää pelien houkuttelevuus oppimiskokemukseen niin, ettei sisältö kärsi?

Digitaaliset oppimisympäristöt kehittyvät jatkuvasti. Samaan aikaan käyttäjät ovat suhteellisen nopeita siirtymään palvelusta toiseen, mikäli he kokevat, että toinen palvelu on jostain syystä parempi. Palvelun pitäminen ajan tasalla ja jatkuva kehittäminen onkin avainasemassa käyttäjien sitouttamisessa palveluun. Siksi onkin tärkeää miettiä, mitkä kaikki asiat helpottavat luottamushenkilöitä toimissaan ja pyrkiä luomaan alusta, jossa

luottamushenkilöt ympäri Suomea pääsevät kokoontumaan ja oppimaan uutta niin, että oppimiskokemus on mahdollisimman monipuolinen. Esimerkiksi mahdollisuus päästä reflektoimaan omia tietoja ja taitojaan, saamaan jonkinlaista palautetta osaamisestaan ja keskustelut muiden kanssa voivat olla tärkeitä elementtejä sitouttamaan jo olemassa olevia käyttäjiä ja saamaan uusia käyttäjiä palvelun pariin.

6.3 Kuntien muuttuvat tehtävät ja niiden vaikutukset palvelun kehittämiseen

Haastatteluissa keskusteltiin siitä, miten haastateltavat näkevät kuntien tehtävien ja toimintojen tulevaisuuden. Näitä asioita on avattu salaisessa liitteessä 13.

Olen nyt käsitellyt tutkimuksen aineistoa tutkimuskysymyksiin peilaten. Aineistosta saatiin paljon arvokasta tietoa palvelusta ja sen kehittämisestä, sekä lisätietoa siitä, miten käyttäjät kokevat luottamustoimen. Toisaalta paljon asioita jäi varmasti vielä tutkimuksen ulkopuolelle. Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin palvelun kehitystä eri käyttäjäprofiilien näkökulmista, käyn läpi kehitys- ja jatkotutkimusideoita, sekä tarkastelen opinnäytetyöprosessia.

6.4 Palvelun kehitys suhteessa käyttäjäprofiileihin

Antti Asiantuntijoiden käyttäjäkokemuksen parantamiseksi tulisi palvelussa olla monipuolisia ytimekkäitä sisältöjä ja niiden löydettävyyttä tulisi olla tehty hyvin helpoksi. Ajankohtaisista asioista luottamushenkilön työssä tulisi viestiä ja niihin liittyvistä sisällöistä vinkata, jotta Antti ei koe sopivien sisältöjen löytymistä liian haastavana. Hänellä on suhteellisen vähän aikaa käytettävänä palvelun käyttöön, joten käyttämisestä tulisi tehdä mahdollisimman helppoa ja tehokasta. Antti ei aina myöskään ole varma mitä sisältöjä hänen tulisi palvelusta katsoa juuri sillä hetkellä, joten hän arvostaa suuresti vinkkejä tähän liittyen ja pitää sitä erinomaisena asiakaspalveluna.

Jenna Johtajien sitouttamiseksi tulisi ensisijaisesti keskittyä siihen, että sisällöt ovat ammattimaisia, laadukkaita ja ytimekkäitä. Jenna Johtajalla ei ole juurikaan aikaa käyttää palvelua, ja hän arvostaa muutenkin tehokkuutta ja turhautuu mikäli alustaa on esimerkiksi hidas tai hankala käyttää. Jennan käyttäjäkokemus paranee ensisijaisesti ytimekkäistä sisällöistä, joissa yhdistetään video ja teksti, jotta hän voi valita sen sisältömuodon, joka sopii hänen tilanteeseensa. Sisältöjen osalta tulisi olla selkeästi nähtävillä, mitä sisällössä käydään läpi. Jenna ei välttämättä katso sisältöjä alusta loppuun, vaan poimii tiettyjä asioita, joten sisällöistä tulisi olla helppo hakea ja poimia tiettyjä pieniä kokonaisuuksia. Eriytisesti Jennan sitouttamiseksi palvelun käyttöön tulisi palvelulle kehittää puhelinsovellus,

josta myös Antti pitäisi. Jennan tapauksessa myös hakutoimintoon on syytä kiinnittää huomiota, jotta se toimii parhaalla mahdollisella tavalla.

Paula Pedagogin sitouttamiseksi keskeistä on sisällöt monipuolisesti eri aiheista. Paula haluaa olla tietoinen kaikesta, mitä palvelussa on tapahtunut ja tapahtuu. Hänen käyttäjäkokemustansa parantaakseen tulisikin palvelussa olla selkeästi esimerkiksi se, mitä uusia sisältöjä palveluun on lisätty, ja mitä on tulossa ja mihin aikaan. Esimerkiksi pelkät tulossa-sisällöt ilman päivämääriä tai muuta aika-arviota turhauttavat Paulaa. Lisäksi yksi keskeinen asia Paulan käyttäjäkokemuksen parantamiseen on keskustelumahdollisuus alustalla. Muiden käyttäjien kanssa keskusteleminen erilaisista aiheista ja mahdollisesti myös erilaiset osallistavat tehtävät lisäävät Paulan tyytyväisyyttä.

Ville Virkamiehen tapauksessa tilanne on hieman erilainen, koska Ville on ollut mukana palvelun käyttöönotossa kuntansa luottamushenkilöille ja siksi hänen preferenssinsä ovat erilaiset kuin muilla persoonilla. Villen ja sen myötä koko kunnan sitouttamiseksi olennaisinta on käyttäjien aktiivisuuden lisääminen. Se on suurin asia Villelle, koska hän haluaa vastinetta palveluun sijoitetuille rahoille ja varmistuksen hankintapäätöksen oikeellisuudesta. Villen sitouttaminen palveluun tapahtuu siis kaikkien tai ainakin tietyn kunnan käyttäjien aktivoinnilla. Tähän keinoina voisi toimia esimerkiksi aktiivinen viestiminen ja muisuttelu palvelun käytöstä, räätälöidyt oppimispolut ja palvelun yhteiskäyttö esimerkiksi kunnan luottamushenkilöiden kesken.

6.5 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia

Kuten jo aikaisemmin on mainittu, tutkimuksesta saatiin paljon tärkeää tietoa palvelun käyttäjiltä. Erityisesti saatiin arvokasta tietoa erilaisilta käyttäjiltä, jopa heiltä, jotka kokivat palvelussa olevan paljon kehittämisen varaa. Kyselylomakkeen vastausmäärä jäi valitettavan alhaiseksi, joten tutkimuksen määrällinen puoli ei toteutunut niin laajasti, kun olin alun perin toivonut. Olisi mielenkiintoista yrittää tulevaisuudessa vielä kerätä määrällistä aineistoa enemmän, jotta palvelun käyttäjien mielipiteet tulisivat laajemmin esille. Kuitenkin siinänsä oli hyvä asia, että vastaukset kyselylomakkeella olivat suhteellisen erilaisia keskenään. Tutkimus kokonaisuudessaan on vain yksi tutkimus, joten paljon asioita jäi varmasti vielä sen ulkopuolelle. Lisäksi aineisto on kuitenkin suhteellisen rajallinen, joten laajemmalla aineistolla ja erilaisella tutkimuksella varmasti saataisiin vielä enemmän tietoa palvelun käyttäjiltä, sekä mahdollisesti erilaisia kehitysideoita.

Verkko-oppimista on tutkittu jo jonkin verran, kuten myös verkko-oppimisympäristöjä. Koen kuitenkin, että vielä olisi tarpeellista syventyä kasvatustieteelliseen näkökulmaan verkko-oppimisympäristöjen kehittämisessä. Tutkimuksia on tehty suhteellisen paljon

verkko-oppimisympäristön suunnittelusta ja kehittämisestä käyttäjäkokemuksen näkökulmasta ja siitä, mitä kaikkea siinä tulee ottaa huomioon. Verkko-oppimisympäristöllä on kuitenkin suuri vaikutus etenkin puhtaasti verkossa tapahtuvassa oppimisessa, koska alusta toimii oppimiskokemuksen perustana. Olisi mielenkiintoista tietää vieläkin tarkemmin, miten oppimisympäristö tulisi suunnitella ja rakentaa palvelemaan nimenomaan oppimiskokemusta ja erilaisia oppijoita. Tämä on laaja aihe, koska oppimisprosessi voi näyttää hyvinkin erilaiselta riippuen siitä, mitä pyritään oppimaan. Tällaisista alustoista ja niiden toimivuudesta olisi kuitenkin mielenkiintoista saada lisätietoa ja esimerkkejä.

Kuntapäätäjät-verkkopalvelun käyttäjäkokemustutkimus on tähdännyt ensisijaisesti kartoittamaan sitä, miten käyttäjät kokevat palvelun käytön. Tätä tietoa on tarkoitus hyödyntää Kuntapäätäjät-palvelun kehittämisessä, joten olisikin kiinnostavaa tehdä jatkotutkimus myöhemmin siitä, vaikuttaako palvelun käyttäjäkokemus parantuneen tehtyjen kehitystoimenpiteiden myötä. Toisaalta tutkimuksesta saatua tietoa hyödynnetään myös toisen digitaalisen oppimisympäristön FCG Digikanavan kehittämisessä. Sen osalta olisi mielenkiintoista tehdä samansuuntainen tutkimus käyttäjäkokemuksesta. Erilaiset käyttäjät ja hieman erilainen alusta voisi tuoda hyvinkin erityyppistä tietoa esille. Toisaalta olisi myös kiinnostavaa saada lisätietoa FCG Digikanavan käyttäjistä ja muodostaa tutkimuksen perusteella myös sen käyttäjäpersoonat.

6.6 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi on ollut hyvin opettavainen ja mielenkiintoinen prosessi. Olen kiinnostunut digitaalisista oppimisympäristöistä ja niiden kehittämisestä palvelemaan käyttötarkoitustaan, sekä käyttäjäkokemuksen muodostumisesta ja kehittämisestä. Tämä aihe oli siis itselleni hyvin kiinnostava. Uuden palvelun suhteen oli mielenkiintoista kartoittaa käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä. Palvelua rakennettaessa ja kehitettäessä projektiryhmälle oli muodostunut käsityksiä käyttäjien tarpeista, mutta tällaista laajempaa käyttäjäkokemustutkimusta ei ollut vielä tämän uuden palvelun suhteen tehty. Olikin kiinnostavaa huomata, kuinka hyvin käyttäjien ajatukset ja kokemukset vastasivat sitä, mitä projektiryhmä oli ajatellut.

Tutkimuksen aineisto jäi kyselylomakkeen osalta valitettavasti suhteellisen pieneksi. Vain 29 henkilöä vastasi kyselyyn, joten sen osalta ei voi muodostaa vahvoja johtopäätöksiä siitä, miten käyttäjät kokevat palvelun käytön. Kyselylomake oli avoinna neljä kuukautta, se löytyi palvelun etusivulta ja sitä tuotiin esiin useissa käyttäjäviesteissä. Siitä huolimatta vastausmäärää ei saatu nostettua alkuperäiseen toiveeseeni noin 50 vastaajasta. Tämä tietysti toi omanlaisen haasteen tutkimuksen tekemiseen. Olin ajatellut yhdistää määrällistä ja laadullista aineistoa tuomaan hieman erityyppistä tietoa palvelun käyttäjiltä.

Halusin haastatteluissa keskittyä tarkemmin käyttäjien kokemuksiin ja tulevaisuuden näky-
miin, mutta kyselylomakkeen avulla saada tietoa mahdollisimman monelta palvelun käyt-
täjältä. Toisaalta vastausmäärän alhaisuus ei sinänsä yllätä, koska tutkimusjoukko on
suhteellisen kiireisiä, ja varmasti erilaisia kyselyitä tulee heille suhteellisen usein.

Haastatteluista sain tärkeää tietoa ja niitä tulikin alkuperäisen viiden sijasta kuusi. Oli mie-
lenkiintoista päästä keskustelemaan käyttäjien kanssa ja kuulla heidän ajatuksiaan palve-
lun käytöstä. Lisäksi opin lisää luottamushenkilöiden tehtävistä ja siitä, miten ainakin
haastattelemani henkilöt sen kokevat.

Yllättävää kyselylomakkeen vastaajien osalta oli se, ettei suhteellisen suuri osa, melkein
puolet, ollut suorittanut yhtäkään oppimismoduulia alustalla. Silti heidän kokemuksensa
vaihtelivat positiivisen ja hieman keskivertoa alhaisemman välillä. Huomattavan suuri osa
ei myöskään osannut sanoa, käyttivätkö he palvelun maksullista lisenssipuolta vai maksu-
tonta puolta. Sisältöjen määrä on huomattavasti suurempi maksullisella puolella ja nämä
käyttäjät saavat myös muita etuja lisenssikäyttäjinä. Mahdollisesti näitä väittämiä olisi pitä-
nyt selkeyttää kyselylomakkeella, jos luvut johtuvat siitä, ettei väittämiä ollut ymmärretty
täysin. Toisaalta on myös arvokasta tietoa, mikäli tosiaan nämä havainnot ovat todenmu-
kaisia. Alhaisen vastaajamäärän myötä ei kuitenkaan näistäkään voi vetää mitään yleisiä
johtopäätöksiä. Kyselylomakkeen eri väittämien keskiarvojen erot olivat myös suhteellisen
pieniä, ja keskimäärin väittämistä mikään ei sinänsä erottunut selkeästi positiivisempaan
tai heikompana.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi on ollut antoisa. Olen päässyt tutkimaan itselleni
läheistä aihetta ja pääsemme myös hyödyntämään tutkimuksesta selvinneitä asioita pal-
velun kehityksessä. On todella hienoa päästä tekemään tutkimus, jonka tuloksia myös
hyödynnetään ja viedään käytäntöön. Näin saamme käyttäjien äänen ja toiveet esille ja
vietyä palveluun, ja toivottavasti kehitettyä entistä parempi käyttäjäkokemus palvelun käyt-
täjille.

7 Lähteet

- Aarnio, H. & Enqvist, J. 2016. Uudistettu DIANA-malli kehykseksi digiajan oppimiselle. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 18(3), 39–48.
- Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf?sequence=1>. Luettu: 26.3.2022.
- Benyon, D. 2019. *Designing user experience*. Pearson UK.
- Cherry, K. 2021. Self-Determination Theory and Motivation. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/what-is-self-determination-theory-2795387>. Luettu: 27.3.2022.
- Dam, R. & Siang, T. 2019. Personas—a simple introduction. Luettavissa: www.interaction-design.org/literature/article/personas-why-and-how-you-should-use-them. Luettu: 15.3.2022.
- Dam, R. & Siang, T. 2020. Affinity diagrams—learn how to cluster and bundle ideas and facts. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/affinity-diagrams>. Luettu: 14.3.2022.
- Derome, J. 2015. User Testing Blog. What is user experience? Luettavissa: <https://www.usertesting.com/blog/what-is-user-experience/>. Luettu: 30.11.2021.
- Ekman, J. 2016. Virtuaalinen oppimisympäristö tukemassa kielikoulutusta. Luettavissa: <https://www.galimatias.com/blog/virtuaalinen-oppimisymparisto-tukemassakielikoulutusta>. Luettu: 31.12.2021.
- FCG. 2021. Kuntapäätäjät-verkkopalvelu. Luettavissa: <https://www.fcg.fi/kuntapaattaja>. Luettu 29.1.2022.
- Filenius, M. 2015. *Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa*. Docendo. Jyväskylä.
- Garrett, J. J. 2010. *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond*. Pearson Education.

Gibbons, S. 2016. Design Thinking 101. Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/design-thinking>. Luettu: 15.1.2022.

Hassenzahl, M. 2013. User experience and experience design. The encyclopedia of human-computer interaction, 2. Luettavissa: https://www.researchgate.net/profile/Marc-Has-senzahl/publication/259823352_User_Experience_and_Experience_Design/links/56a7352d08ae997e22bbc807/User-Experience-and-Experience-Design.pdf. Luettu: 14.3.2022.

Huhtanen, A. 2020. Verkko-oppimisen muotoilukirja. Luettavissa: <https://fi-tech.io/app/uploads/2019/09/Verkko-oppimisen-muotoilukirja-v-1.4.1-web.pdf>. Luettu 16.3.2022.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Talentum. Helsinki.

Irbite, A. & Strode, A. 2016. Design thinking models in design research and education. SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference, 4, s. 488–500.

Jakimoski, K. 2014. Analysis of the Usability of M-Commerce Applications. International Journal of U- & E-Service, Science & Technology, 7(6), s. 13–20.

Kataja, T. 2019. NPS ei ole asiakaskokemuksen mittari. Luettavissa: <https://timokataja.fi/nps-ei-ole-asiakaskokemuksen-mittari>. Luettu: 26.3.2022.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki.

Kraft, C. 2012. User Experience Innovation: User Centered Design that Works. Apress.

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Readme.fi, s. 11–29.

Kutvonen, M. 2015. Oppimisen kehittämisessä tarvitaan uuden sukupolven muotoilua. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/blogit/oppimisen-kehittamisessa-tarvitaan-uuden-sukupolven-muotoilua>. Luettu 15.3.2022.

Kuusikorpi, M. 2015. Digitaalinen oppiminen ja oppimisympäristöt. Suomen Yliopistopaino. Tampere.

Laakkonen, I. & Taalas, P. 2015. Towards new cultures of learning: Personal learning environments as a developmental perspective for improving higher education language courses. *Language Learning in Higher Education*, 5(1), s. 223–241.

Laurillard, D. 2012. *Teaching as a Design Science*. Routledge.

Lonka, K. 2014. *Oivaltava oppiminen*. Otavan Kirjapaino Oy.

Marstio, T., Alanko-Turunen, M., Eronen, S. & Huhtanen, A. 2021. Pedagogista uudistumisista oppimisen muotoilun avulla. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/505722/Laurea%20Julkaisut%20173.pdf?sequence=2>. Luettu: 16.3.2022.

Mutka, V. 2019. Oppimismuotoilu on ketterää ja oppijalähtöistä kehittämistä. Luettavissa: <https://mukamas.fi/blogi/oppimismuotoilu-on-ketteraa-oppijalahtoista-kehittamista>. Luettu: 27.3.2022.

Nielsen, J. 2012. *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability>. Luettu: 2.1.2022.

Ojalahti, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Rose, S., Clark, M., Samouel, P. & Hair, N. 2012. Online customer experience in e-retailing: an empirical model of antecedents and outcomes. *Journal of Retailing*, 88(2), s. 308–322.

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, s. 68–78.

Sampola, P. 2008. Käyttäjäkeskeisen käytettävyyden arviointimenetelmän kehittäminen verkko-opetusympäristöihin soveltuvaksi. Luettavissa: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7976/isbn_978-952-476-234-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 4.1.2022.

Shneiderman, B. 2004. Designing for fun: how can we design user interfaces to be more fun?. *Interactions*, 11(5), s. 48–50.

Suominen, R. & Hakanurmi, S. 2013. *Verkko-opettaja*. Klaava Media.

Tschimmel, K. 2012. Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. ISPIM Conference Proceedings (p. 1). The International Society for Professional Innovation Management (ISPIM).

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

Virtanen, M. 2018. 10 vinkkiä digitaalisen oppimisympäristön kehittämiseen. Metropolia-blogi. Luettavissa: <https://blogit.metropolia.fi/hiilta-ja-timanttia/2018/06/04/10-vinkkia-digitaalisenoppimisympariston-kehittamiseen>. Luettu: 2.1.2022.

Wahlstedt, A. 2007. Stakeholders' conceptions of learning in learning management systems development. Luettavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13235/9789513930141.pdf?sequence=1&origin=publication_detail. Luettu: 16.3.2022.

Zhang, Y., Fang, Y., Wei, K. K., Ramsey, E., McCole, P. & Chen, H. 2011. Repurchase intention in B2C e-commerce — A relationship quality perspective. *Information & Management*, 48(6), s. 192–200.

8 Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Taustatiedot

1. Olen palvelun maksullisen puolen lisenssikäyttäjä (Vastausvaihtoehdot: kyllä, ei, en osaa sanoa)
2. Olen suorittanut oppimismoduuleja.. (Vastausvaihtoehdot: en yhtään, 1-10, 11-20, 21 tai enemmän)
3. Olen liittynyt ainakin yhdelle oppimispolulle (Vastausvaihtoehdot: kyllä, ei, en osaa sanoa)

Käyttöön liittyvät kysymykset (Vastausvaihtoehdoista 1 eri mieltä ja 5 samaa mieltä)

4. Kuntapäätaja-verkkopalvelun käyttö on helppoa (Vastaus 1-5)
5. Löydän palvelusta haluamani asiat vaivattomasti (Vastaus 1-5)
6. Onnistun tekemään verkkopalvelussa haluamani asiat (Vastaus 1-5)
7. Palvelun ulkoasu on miellyttävä (Vastaus 1-5)
8. Minkälaiset asiat helpottaisivat tai parantaisivat verkkopalvelun käyttöä? (avoin vastaus)

Sisältöön liittyvät kysymykset

9. Verkkopalvelu vastaa odotuksiani (Vastaus 1-5)
10. Oppimismoduulien sisältö ja aiheet ovat helposti ymmärrettäviä (Vastaus 1-5)
11. Sisältö ja aiheet ovat ajankohtaisia (Vastaus 1-5)
12. Oppimismoduulien sisältö auttaa työssäni (Vastaus 1-5)
13. Millä tavoin verkkopalvelun sisältöä voisi mielestäsi kehittää? (avoin vastaus)
14. Minkälaisista asioista sinun olisi tärkeä saada tietoa tulevina vuosina? (avoin vastaus)
15. Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystävällesi tai kollegallesi?
16. Haluan osallistua lyhyeen Teams-haastatteluun aiheeseen liittyen. (kyllä/ei)

Liite 2. Haastattelurunko

- Kerro aluksi Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käytöstä. Miten miten olet ottanut palvelun käyttöön? Kuinka paljon käytät sitä?
- Miten yleensä käytät palvelua?

- Minkälaisena koet palvelun käytön?
- Onko käytössä ollut joitakin haasteita? Minkälaisia?
- Millä tavoin verkkopalvelua voisi mielestäsi kehittää?

- Minkälaisena koet verkkopalvelun sisällön?
- Miten verkkopalvelu on auttanut arjessa/työssä/luottamustehtävässä?
- Toivoisitko, että alustalla olisi enemmän sisältöä jostakin tietystä aiheesta?

- Miten näet kuntien tehtävien ja toimintojen muuttuvan tai uudistuvan lähivuosina?
- Mistä asioista sinun olisi tärkeää saada tietoa huomioiden nämä tulevat muutokset?

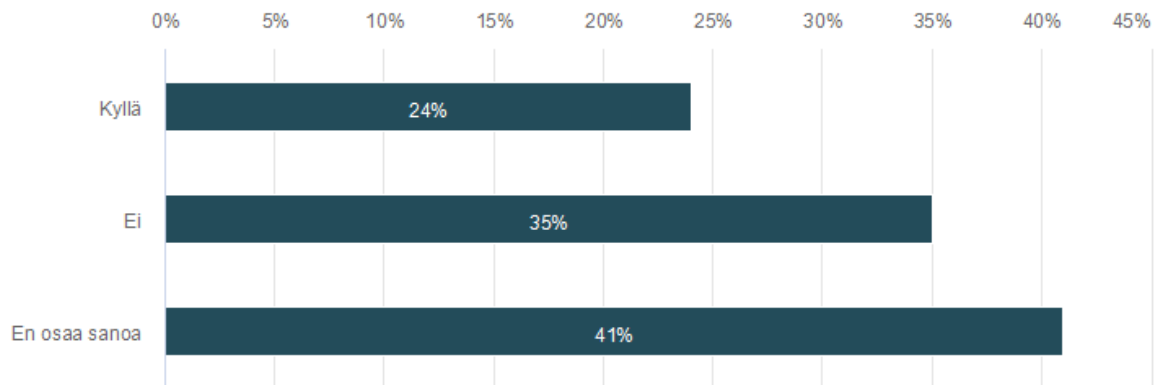
Liite 3. Kyselylomakkeen tulokset

Kuntapäättäjä-verkkopalvelun käyttäjäkokemus

Vastaajien kokonaismäärä: 29

1. Olen palvelun maksullisen puolen lisensikäyttäjä.

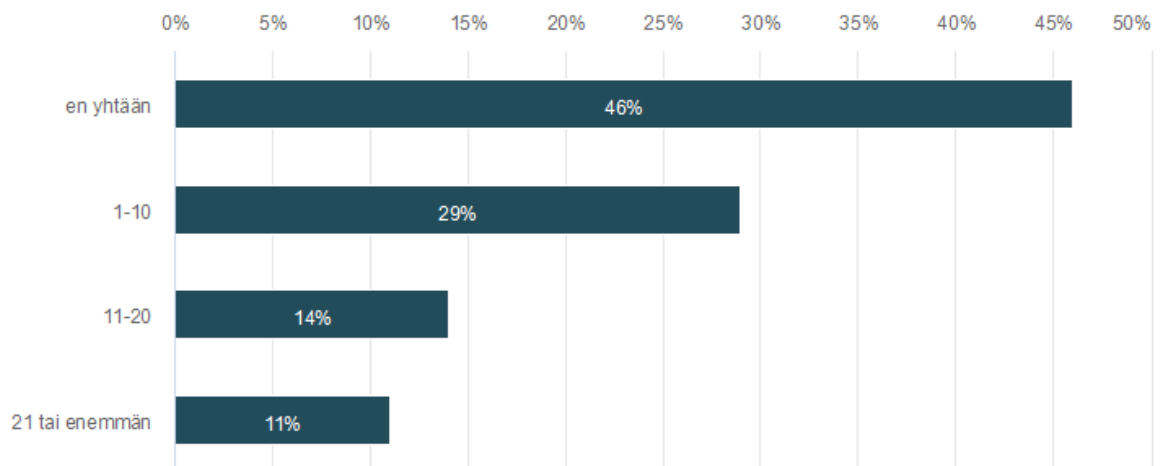
Vastaajia: 29



	n	Prosentti
Kyllä	7	24.1%
Ei	10	34.5%
En osaa sanoa	12	41.4%

2. Olen suorittanut oppimismoduuleja...

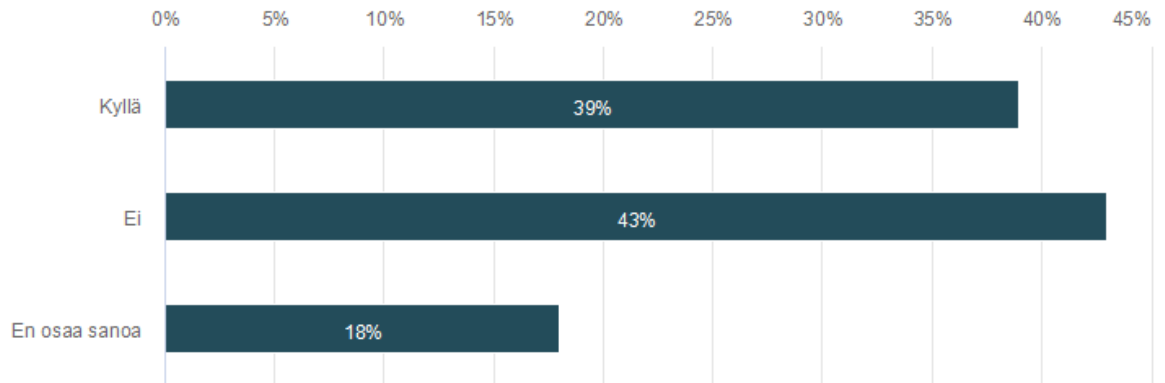
Vastaajia: 28



	n	Prosentti
en yhtään	13	46.4%
1-10	8	28.6%
11-20	4	14.3%
21 tai enemmän	3	10.7%

3. Olen liittynyt ainakin yhdelle oppimispolulle.

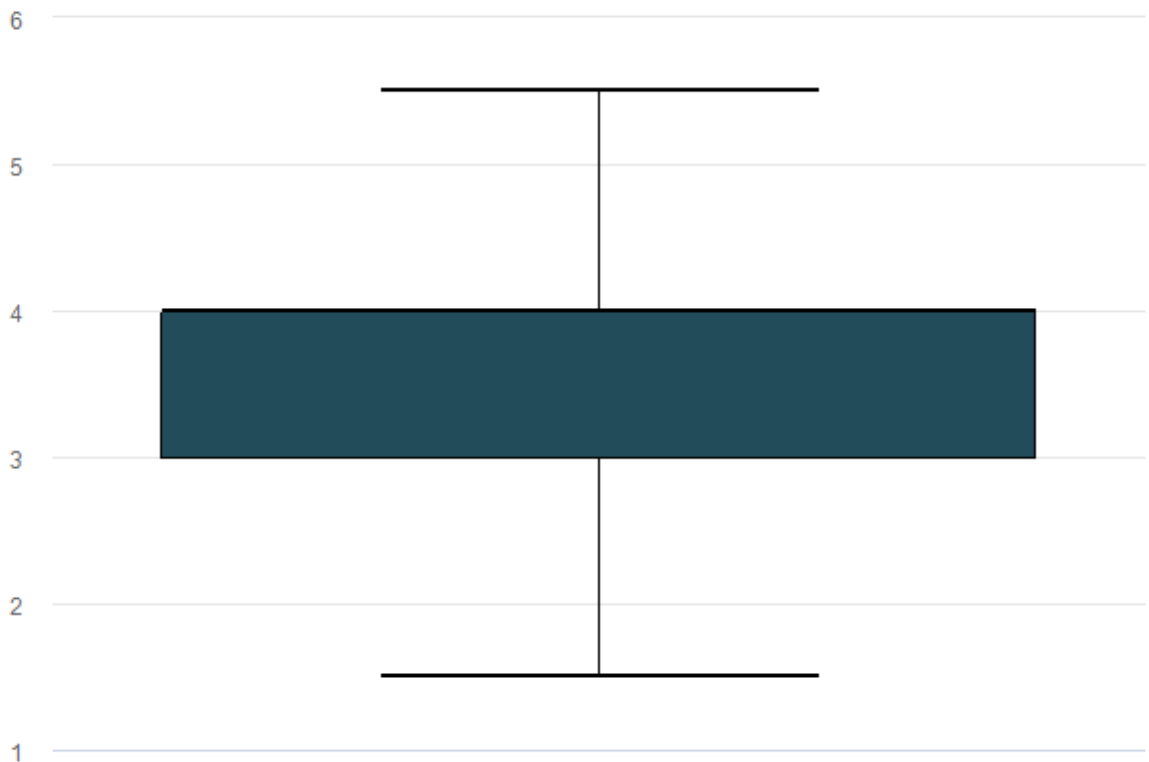
Vastaaja: 28



	n	Prosentti
Kyllä	11	39.3%
Ei	12	42.8%
En osaa sanoa	5	17.9%

4. Kuntapäätjä-verkkopalvelun käyttö on helppoa.

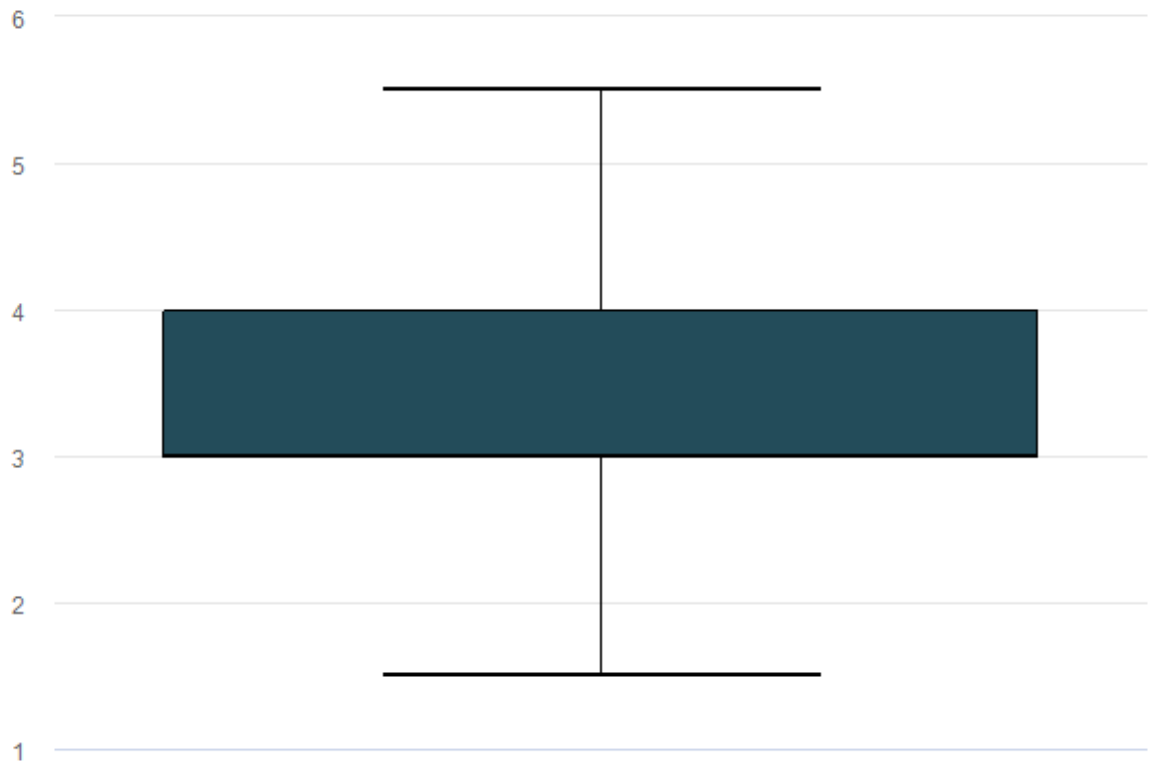
Vastaaja: 27



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.6	4.0	98.0	0.8

5. Löydän palvelusta haluamani asiat vaivattomasti.

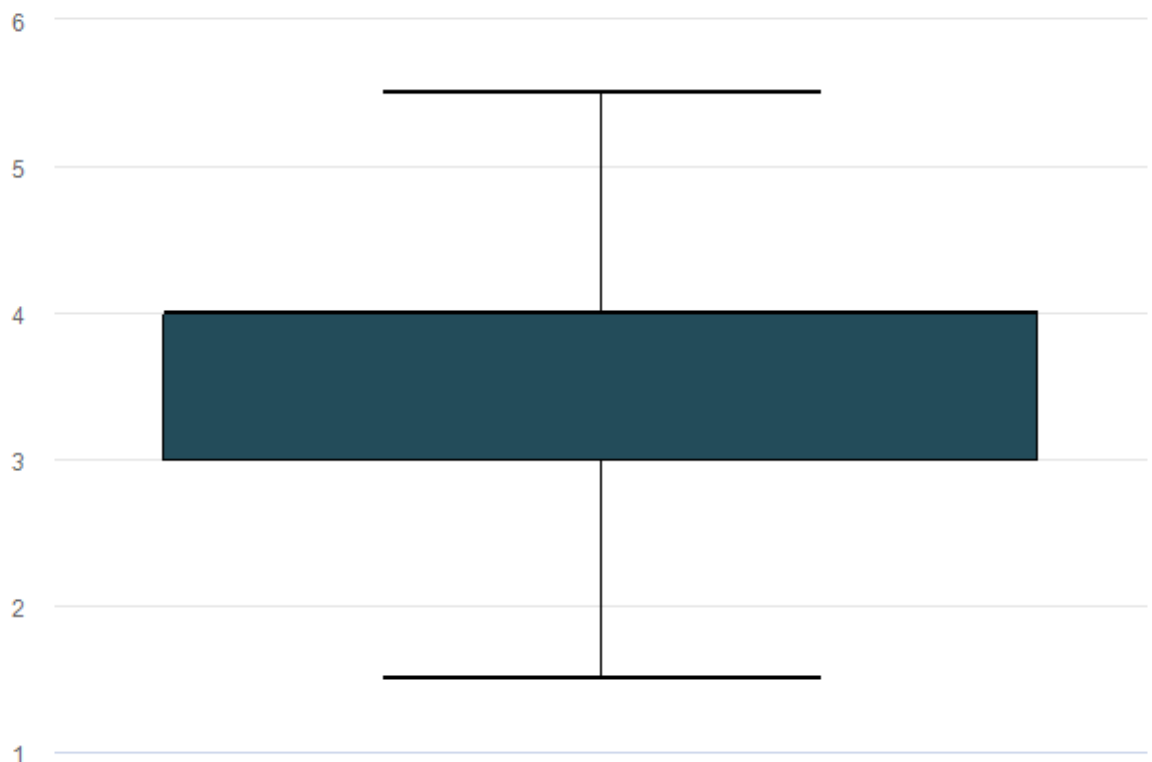
Vastaajia: 27



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.5	3.0	94.0	1.0

6. Onnistun tekemään verkkopalvelussa haluamani asiat.

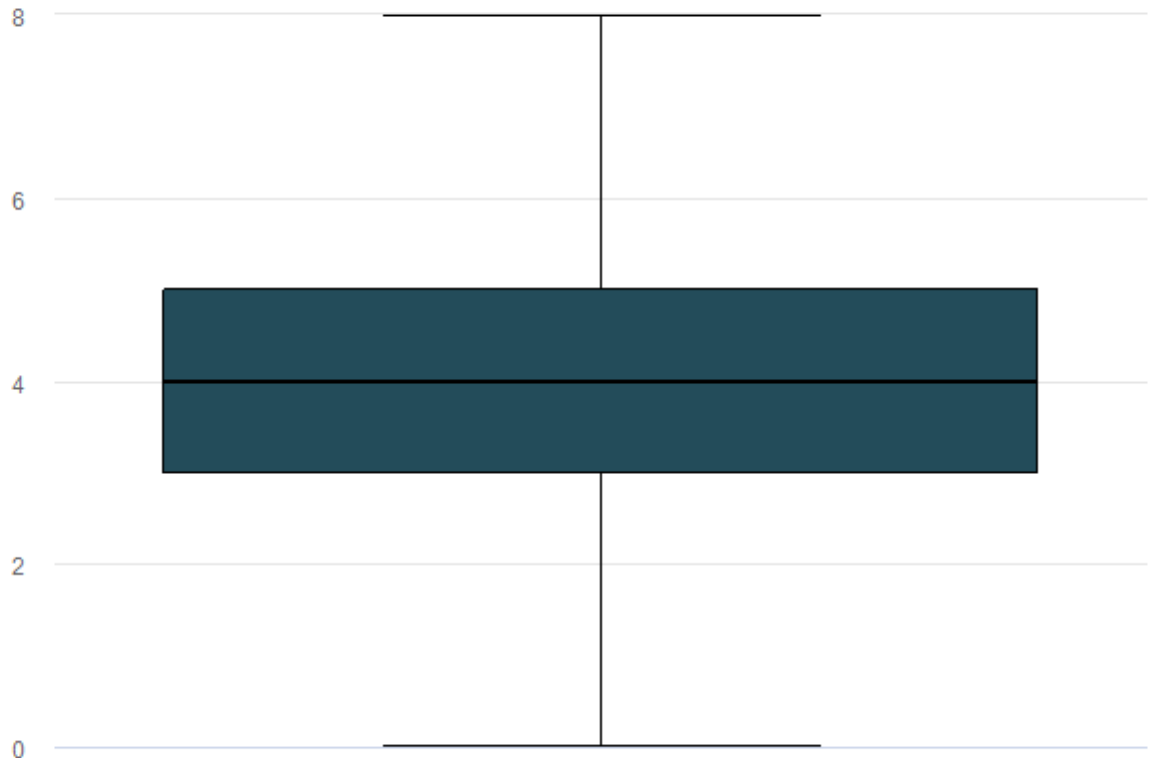
Vastaajia: 28



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.5	4.0	97.0	1.0

7. Palvelun ulkoasu on miellyttävä.

Vastaajia: 28



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.9	4.0	108.0	1.0

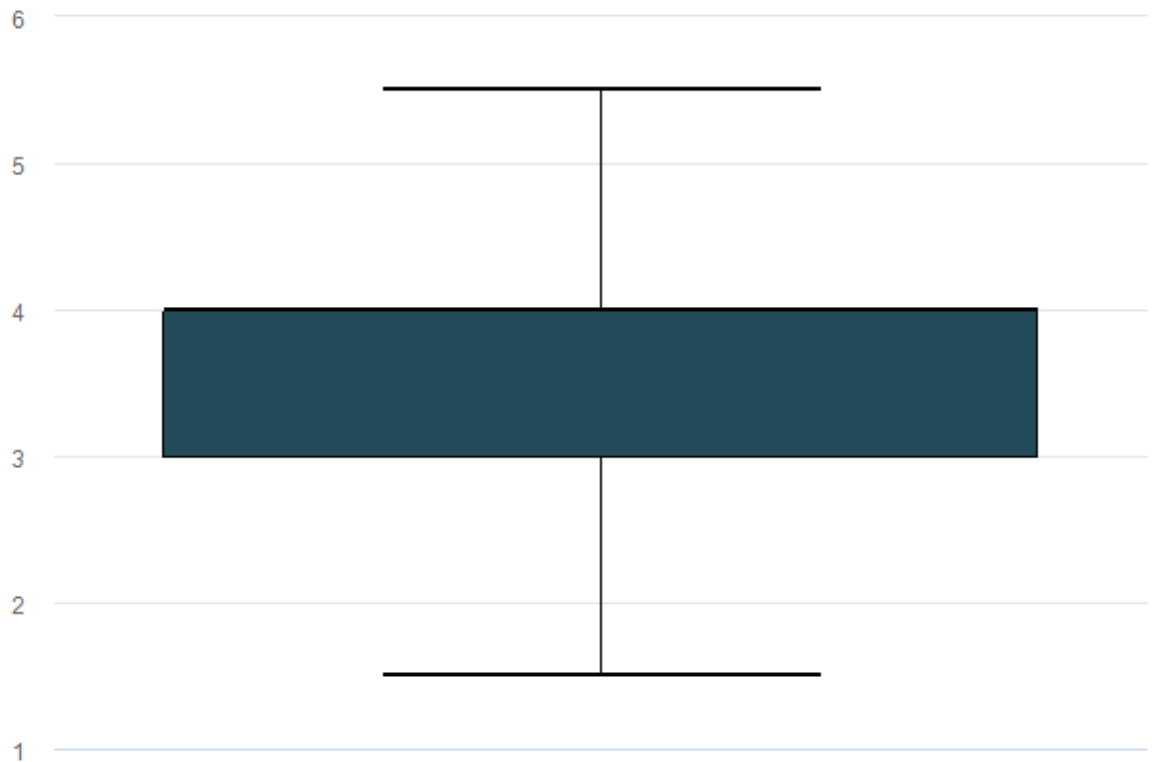
8. Minkälaiset asiat helpottaisivat tai parantaisivat verkkopalvelun käyttöä?

Vastaajia: 7

Vastaukset
Nyt on rahastuksen makua muuten ehkä hyvässä kokonaisuudessa
en osaa sanoa
En ole osannut ottaa palvelua käyttöön. Jotenkin tarvitsisi siihen selkeän perehdytyksen, sillä nyt en edes muistanut, että sellainen on olemassa.
Linkkien löydettävyyden parantaminen.
Pitäisi varata aikaa kalenterista, että tulisi enemmän käytettyä.
Opintopolkuja voisi olla enemmän, esimerkiksi eri aihepiireistä
Voisi olla vieläkin yksinkertaisempi, etenkin ns uudelle käyttäjälle. Nyt joutuu aika paljon itse koittaa etsiä ja "surffailla" hakiessa oikeita polkuja

9. Verkkopalvelu vastaa odotuksiani.

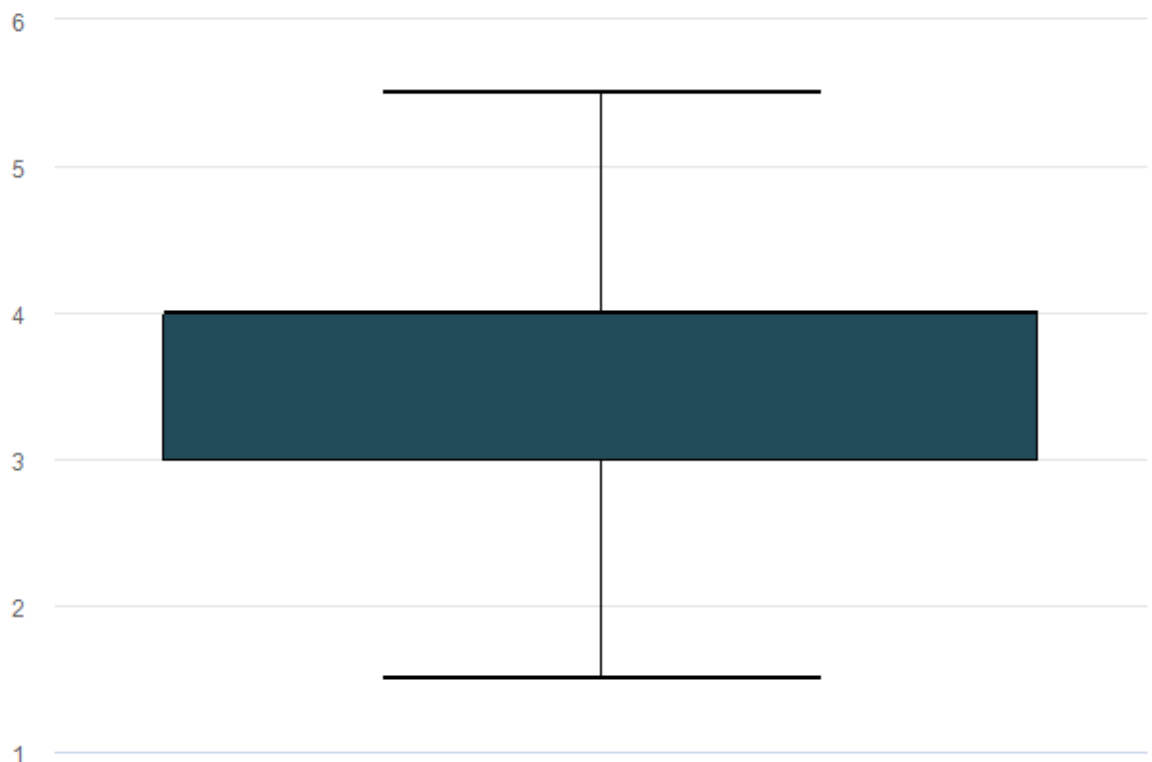
Vastaajia: 27



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.6	4.0	97.0	1.0

10. Oppimismoduulien sisältö ja aiheet ovat helposti ymmärrettäviä.

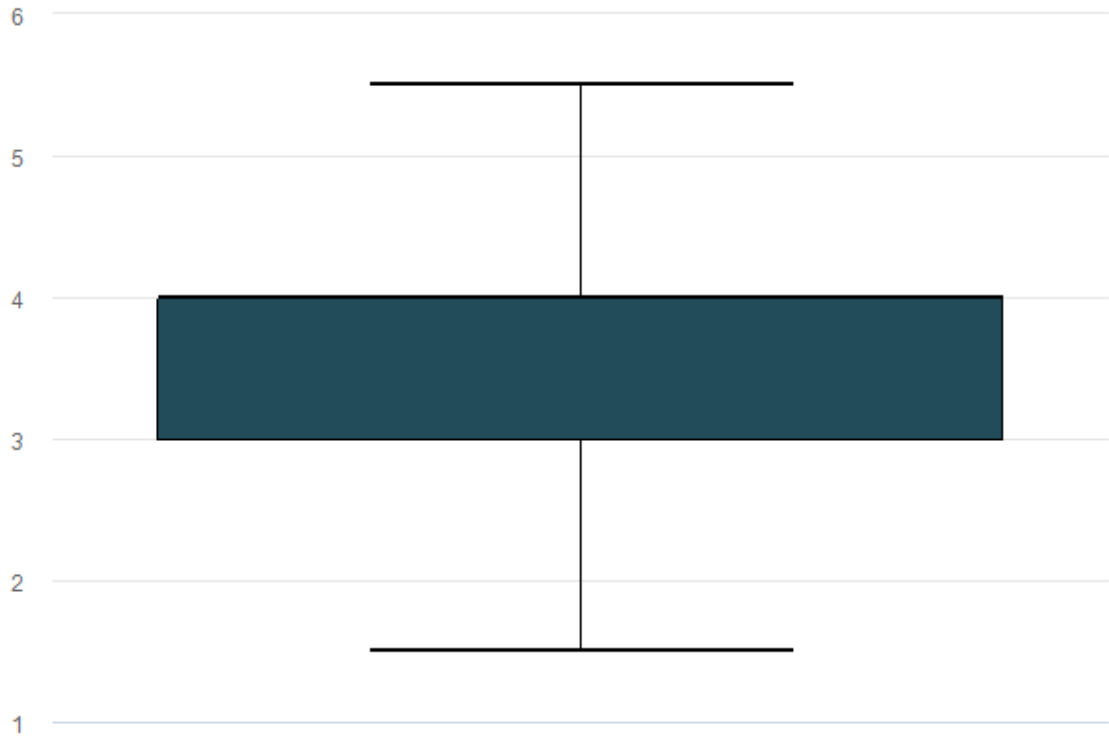
Vastaajia: 27



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.4	4.0	92.0	1.0

11. Sisältö ja aiheet ovat ajankohtaisia.

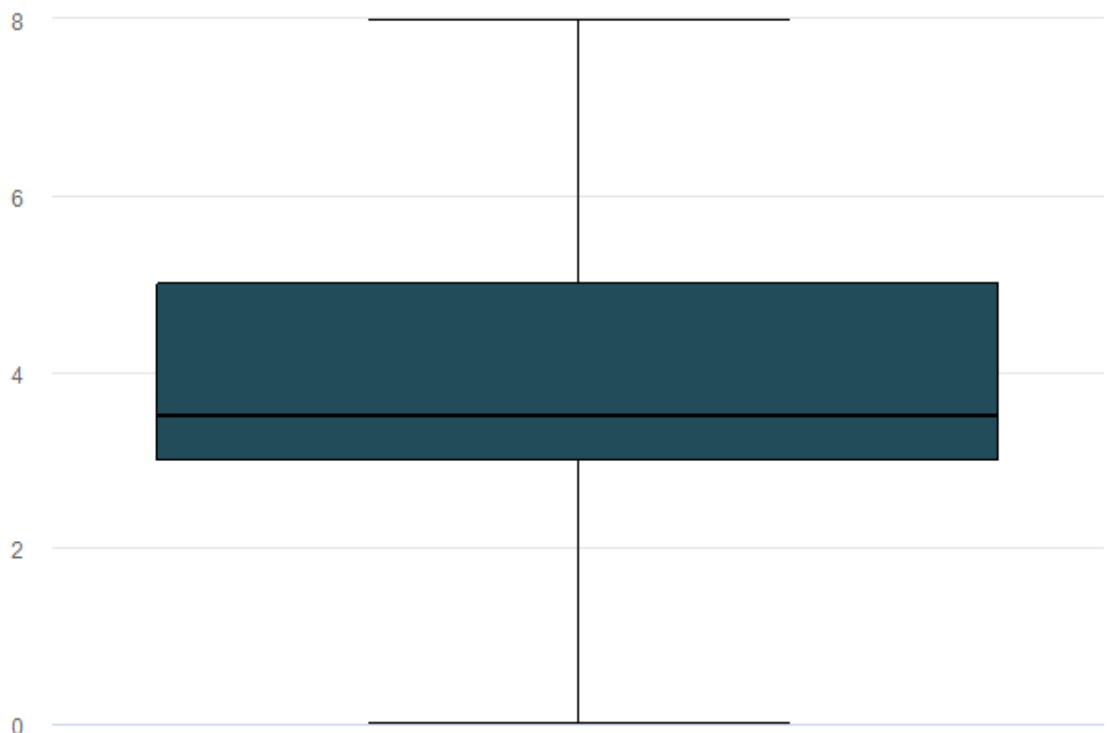
Vastaajia: 27



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.9	4.0	104.0	0.7

12. Oppimismoduulien sisältö auttaa työssäni.

Vastaajia: 26



Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2.0	5.0	3.7	3.5	95.0	1.0

13. Millä tavoin verkkopalvelun sisältöä voisi mielestäsi kehittää?

Vastaajia: 7

Vastaukset
Itse koen, että sisällöt on pilkottu liiankin pieniin palasiin. Opiskelen mieluummin kokonaisuuksina
en osaa sanoa
Itselle on vielä kovin hatara käsitys siitä, miten palvelua käyttäisin. Olen ihan kyllästynyt kaikenlaiseen itseopiskeluun, koska se on hurjasti lisääntynyt koronan vuoksi. En jaksa omin päin perehtyä. Mieluusti osallistuisin omassa kunnassa järjestettävään tilaisuuteen, jossa asiaa esiteltäisiin perin juurin sekä olisi mahdollisuus keskustella.
Halutessa voisi itse määrittää muistutusviestin verkkopalvelun käyttämiseen.
Palvelussa on aika monta tärkeän oloista "tulossa" olevaa sisältöä eikä tilanne tunnu kehittyvän mihinkään niiden osalta.
Yksinkertaistamista kaipaisi vielä lisää
Sinne voisi rakentaa esim. kaupunginhallituksen/toimielimen jäsenille koulutusmodulit jotka täytyy suorittaa ja suorittamista seurataan - tämä lisäisi käyttöä varmasti

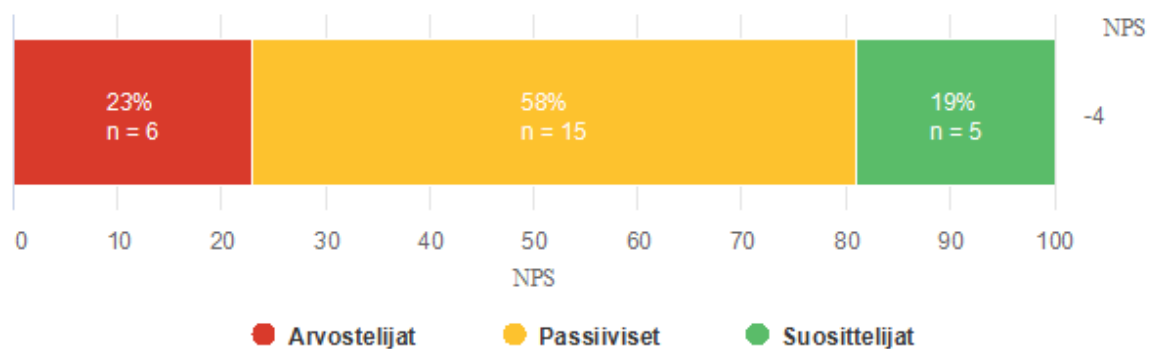
14. Minkälaisista asioista sinun olisi tärkeä saada tietoa tulevina vuosina?

Vastaajia: 4

Vastaukset
talouden seuranta
Hallintosääntö, päätöksen tekeminen oikein, oikeassa järjestyksessä ja avoimesti.
Talouden hallinta ja talouteen liittyvät asiat, Sote uudistuksen myötä siihen liittyvät asiat
Lainsäädännöstä, koulutuksesta, varhaiskasvatuksesta,

15. Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua ystäväillesi tai kollegallesi?

Vastaajia: 26



Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 6							n = 15		n = 5	
23.1%							57.7%		19.2%	
0	2	1	0	1	2	0	2	13	4	1
0.0%	7.7%	3.9%	0.0%	3.8%	7.7%	0.0%	7.7%	50.0%	15.4%	3.8%

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
26	-4	7.0