

Marcus Caselius

UNELMIEN HAKULOMAKE

Käyttö- ja asiakaskokemuksen kehittäminen perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaussa palvelumuotoilun keinoin

Opinnäytetyö

Muotoilija (YAMK)

Palvelumuotoilu

2023



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Muotoilja (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Marcus Caselius
Työn nimi	Unelmien hakulomake, Käyttö- ja asiakaskokemuksen kehittäminen perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaussa palvelumuotoilun keinoin
Toimeksiantaja	Opetushallitus
Vuosi	2023
Sivut	91 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Sanna Haapanen

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää valtakunnallisen opintopolku.fi -palvelun perusopetuksen jälkeisen koulutuksen hakulomaketta entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja käytettävämmäksi palvelumuotoilun keinoin sekä parantaa näin hakijoiden asiakaskokemusta. Opintopolku.fi -portaali on yhdeksäsluokkalaisten ensimmäisiä viranomaispalveluita, joita he käyttävät joko itsenäisesti tai ohjatusti. Tämän takia on erityisen tärkeää, että ensikosketus viranomaispalveluihin on sujuva ja toimiva.

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen kehittämistyö, jossa tuotettiin konkreettisia kehitysehdotuksia opintopolku.fi -palvelun kehittämiseksi. Opinnäytetyön asiakasymmärrysaineisto koostui hakulomakkeella annetuista palautteista, haastatteluiden ja kyselyiden vastauksista sekä yhteiskehittämisen työpajojen tuotoksista. Kerätty asiakasymmärrysaineisto analysoitiin laadullisin menetelmin samankaltaisuuskaavion avulla, joka on eräs sisällönanalyysin muoto. Opinnäytetyön prosessimallina käytettiin British Design Councilin (2015) tuplatimanttimallia.

Opinnäytetyön tuloksina on neljä hakulomakkeen käytettävyyssparannusta, jotka tekevät hakijan asiakaskokemuksesta entistä paremman. Nämä käyttöliittymäparannukset ovat implementoitavissa tuotantokäyttöön, mutta niitä voidaan käyttää myös jatkoideoinnin ja tulevaisuuden kehitystöiden pohjana. Näiden lisäksi aineistosta on muodostettu kolme käyttäjäprofiilia ja niiden avulla on kuvattu unelmien hakulomake -skenaario. Näitä käyttäjäprofileja ja esitettyä skenaariotyöskentelymallia voidaan käyttää jatkossa Opintopolku.fi -palvelun sovelluskehittämisen tukena. Viimeisenä tuloksena on unelmien hakulomakkeen service blueprint -malli, joka kokoaa keskeiset hakulomakkeen muutokset ja parannukset vielä yhteen.

Asiasanat: palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen, asiakaskokemus, käytettävyys

Degree title	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Marcus Caselius
Thesis title	Developing user experience of joint application form to upper secondary and preparatory education through service design
Commissioned by	Finnish National Agency for Education
Time	2023
Pages	91 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Sanna Haapanen

ABSTRACT

The objective of this thesis was to develop the joint application form for upper secondary and preparatory education available at the Studyinfo.fi service. Through service design methods, the purpose was to improve the customer experience of the applicants by making the form more user-friendly and easier-to-use. Studyinfo.fi portal is one of the first official online services for ninth graders and they use it either independently or with guidance. Due to this it is particularly important that the first contact with official services is smooth.

This thesis is qualitative, and it produced concrete development ideas and proposals for the Studyinfo.fi service. The customer understanding for the thesis consisted of the feedback given on the application form, interviews, surveys, and the outputs of co-creational workshops. The data was analyzed using the affinity diagram, which is a form of qualitative content analysis. The double diamond model of the British Design Council (2015) was used as the design process model in this thesis.

The results of the thesis consist of four usability improvements to the application form, which make the applicant's customer experience even better. These user interface improvements can be implemented in production environment, but they can also serve as a basis for further ideation and future development. In addition, three user profiles have been formed based on the data and these user profiles have been used to describe possible application form scenario. These user profiles and the presented scenario model can be used in the future to support the development of the Studyinfo.fi service. The final result is the service blueprint model of the possible future application form, which brings together the main changes and improvements of the application form.

Keywords: service design, co-creation, customer experience, usability

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	10
2	KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	11
2.1	Toimeksiantaja ja konteksti	12
2.2	Kehittämistyön tavoite	15
3	KEHITTÄMISTYÖN KÄSITEKARTTA, VIITEKEHYS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	15
3.1	Käsitekartta	16
3.2	Viitekehys	17
3.3	Tutkimuskysymykset	18
3.4	Kehittämistyön eteneminen	19
4	KEHITTÄMISTYÖNI TEORIAPOHJA	21
4.1	Palvelumuotoilu	21
4.2	Palvelumuotoilu julkisella sektorilla	22
4.3	Käyttäjälähtöisyys	24
4.4	Asiakaskokemus	25
4.4.1	Asiakaskokemuksen tasot	27
4.4.2	Asiakaskokemuksen kulmakivet Watkinsonin mukaan	28
4.5	Yleisesti palveluiden käytettävyydestä ja käyttöliittymistä	29
4.5.1	Palveluiden käytettävyys Nielsenin, Krugin ja Downen mukaan	30
4.5.2	Jakob Nielsenin käytettävyysheuristiikat	31
4.5.3	Steve Krug ja käytettävyys	33
4.5.4	Lou Downen ajatuksia toimivista ja käytettävistä palveluista	35
4.6	Yhteiskehittäminen	36
4.7	Palveluiden yhteiskehittämisen haasteet	37
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	38
5.1	Aineistonkeruumenetelmät	39
5.1.1	Palautekysely hakulomakkeella	40
5.1.2	Kyselyt yhdeksäsluokkalaisille	42
5.1.3	Teemahaastattelut	44

5.1.4	Työpajat	47
5.1.5	Aiempi aineisto: Opinto-ohjauksen digikehittämisen kartoitus	55
5.2	Aineiston analyysi	57
5.2.1	Samankaltaisuuskaavio	59
5.2.2	Käyttäjäprofiilit.....	60
5.2.3	Palvelupolku.....	63
5.2.4	Skenaariot unelmien hakulomake -konseptista	65
6	TULOKSET	69
6.1	Käyttäjäprofiileiden ja skenaarioiden käyttäminen Opintopolun sovelluskehityksessä	69
6.2	Unelmien hakulomakkeen käytettävyyssparannukset sovelluskehitykseen	71
6.3	Service blueprint Unelmien hakulomake -konseptista	78
7	LUOTETTAVUUDEN ARVIONTI	80
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	81
9	POHDINTA	83
	LÄHTEET	85

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Liite 2. Perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaun palautekysely

KÄSITELUETTELO

Asiakaskokemus (Customer Experience)

Löytänä ja Kortesus (2011, 11) määrittävät asiakaskokemuksen tiiviisti niiden kohtaamisten, tunteiden ja mielikuvien summaksi, jonka asiakas yrityksen toiminnassa muodostaa. Asiakaskokemus on siis monen eri tekijän yhdistelmä, ja tämän vuoksi ei ole täysin mahdollista koskaan vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa. Asiakaskokemus ei ole vain hyviä käytäntöjä, vaan se tulee ymmärtää ja nähdä muotoiluprosessina, jossa käyttäjälle luodaan hyviä kokemuksia koko palvelupolun ajan (Webb 2022, 17).

Konsepti (Design Concept)

Tuulaniemi määrittää konseptin ytimekkäästi palvelun suureksi kuvaksi, jossa kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonsepti rakentuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, jotta saadaan selville yhteinen ymmärrys siitä, millainen palvelu on suunnitteilla. (Tuulaniemi 2011, 189.) Konsepti tehdään näkyväksi skenaarioilla.

Käytettävyys (Usability)

Sinkkonen ym. (2006, 17) määrittää käytettävyyden menetelmä- ja teoriakentäksi, jonka kautta laitteen ja käyttäjän yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaaksi ja käyttäjän kannalta miellyttävämmäksi. Lähestyn verkkosivujen ja palveluiden käytettävyyttä Jakob Nielsenin, Steve Krugin ja Lou Downen ajatusten kautta opinnäytetyössäni.

Käyttöliittymäsuunnittelu (UX-design, User Interface Design)

Ennen kuin voidaan määritellä käyttöliittymäsuunnittelu, on määriteltävä käyttöliittymä. Käyttöliittymällä tarkoitetaan tapaa ja muotoa, jolla jokin sisältö tai palvelu on käytettävissä (Korpela & Linjamaa 2005, 354). Se voi olla siis esimerkiksi verkkosivu, puhelimen käyttöjärjestelmä tai pankkiautomaatti kokonaisuudessaan. Käyttöliittymäsuunnittelu on käyttäjille näkyvien osien suunnittelua ja sen tavoitteena on, että käyttöliittymää on mahdollisimman yksinkertaista käyttää ja se palvelee näin myös lopullisia liiketoiminnallisia tavoitteita (Hurja 2021).

Käyttäjälähtöisyys (User Centric, User Oriented)

Palvelut tulee aina kokea ja ymmärtää käyttäjän näkökulmasta. Käyttäjälähtöisyys onkin koko palvelumuotoilun perusta ja ensimmäinen peruseriaate. (Stickdorn 2012a, 34–37.) Penin (2018, 150) korostaa, että käyttäjälähtöisyys perustuu läheiseen ja jatkuvaan käyttäjien huomioimiseen. Käyttäjälähtöisyys ei lopu käyttäjäymmärryksen keräämiseen ja yhteiskehittämiseen vaan se jatkuu myös palvelun tuotantoon siirron jälkeen.

Käyttäjäprofiili (User Profile)

Käyttäjäprofiilit tai käyttäjäpersoonat ovat keskeinen asiakastutkimuksista ja asiakasymmärryksestä saadun tiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili perustuu aina asiakasymmärrykseen ja näin se on tutkimusryhmästä nousseen heimon kuvaus, jossa tiivistetään kyseisen ryhmän toimintamallit, arvot ja motiivit. (Tuulaniemi 2011, 154–155.) Käyttäjäpersoonien kautta saadaan jaettua helposti ja tehokkaasti käyttäjätutkimuksen löydöksiä muille sidosryhmille ja ne lisäävät myös empatiaa palvelun kehitystyössä (Stickdorn ym. 2018, 41).

Osallistaminen (Participation)

Osallistaminen liittyy vahvasti yhteiskehittämisen malliin palvelumuotoilussa. Sidosryhmien mukaan ottaminen ja heidän osallistamisensa palvelun kehittämiseen tuo valtavasti mahdollisuuksia, mutta on myös hyvä muistaa, että osallistamiseen ja yhteiskehittämiseen liittyy aina epävarmuuksia syntyneiden ideoiden toteutuskelpoisuudesta (Penin 2018, 151).

Palvelumuotoilu (Service Design)

Palvelumuotoilu on alati kehittyvä osaamisala, joka tuo muotoilun perusteet ja muotoiluosaamisen palveluiden kehittämiseen, kasvattamalla uusien tai nykyisten palveluiden arvoa (Tuulaniemi 2011, 13). Penin (2018, 147–150) toteaa, että muotoilu on ideointia, uusien vuorovaikutussuhteiden määrittelyä, visualisointia ja ideoiden jakamista. Nämä muotoilun perusteet ovat myös palvelumuotoilussa selvästi näkyvissä. Penin (2018, 149) summaa vielä lopuksi, että muotoilussa on kyse pohjimmiltaan hyvinvoinnin tuottamisesta meille kaikille ja tätä palvelumuotoilukin tavoittelee.

Palvelupolku (Customer Journey Map)

Palvelupolku visualisoi käyttäjän kokeman palvelukokemuksen tietyn ajan sisällä (Stickdorn ym. 2018, 43). Se kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan eripituisiin palvelutuokioihin, jotka sisältävät ja koostuvat useista erilaisista kontaktipisteistä. Niiden kautta käyttäjä on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi muut ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Skenaario (Design Scenario)

Skenaariolla muodostetaan vaihtoehtoisia kuvia tulevaisuudesta ja suunniteltavasta palvelusta (Tuulaniemi 2011, 205). Skenaario on käyttäjälähtöinen tarina palvelusta tai sen osasta ja niitä voidaan käyttää lähes kaikissa palvelumuotoilun prosessin vaiheissa (Van Dijk ym. 2012, 184). Skenaario tuo näkyväksi konseptin.

Suunnitteluohjuri (Design Driver)

Suunnitteluohjurit ovat suunnittelua ohjaavia määrittelyjä, jotka perustuvat asiakasymmärrykseen ja -tutkimukseen. Ne siis sananmukaisesti ohjaavat suunnittelutyötä. Hyvin valitut ja arvioitut suunnitteluohjurit auttavat suunnittelijoita luomaan ja kehittämään vahvoja konsepteja. (Tuulaniemi 2011, 156.)

Service blueprint -malli (Service blueprint)

Service blueprint voidaan ymmärtää palvelupolun laajennukseksi. Service blueprintissä kuvataan käyttäjän palvelupolku ja tämän lisäksi siinä näytetään myös käyttäjälle näkymättömät toimet ja toimijat sekä tausta- ja tukipalvelut. (Stickdorn ym. 2018, 54–55.)

Opintopolku.fi

Opintopolku.fi -palvelu on Opetushallituksen ylläpitämä sivusto, josta löytyy tietoa eri koulutuksista ja opiskelumahdollisuuksista sekä sen kautta voi hakeutua eri koulutuksiin. Se tarjoaa luotettavaa ja ajantasaista tietoa eri koulutusmahdollisuuksista erilaisiin elämäntilanteisiin. Koulutustarjontatietojen päivityksestä vastaavat oppilaitokset itse. Sivusto on ollut käytössä vuodesta 2012 alkaen. (Opetushallitus 2022a.)

Yhteiskehittäminen, yhteissuunnittelu (Co-creation/Co-design)

Yhteiskehittäminen on yksi viidestä palvelumuotoilun perusperiaatteesta. Palvelun käyttäjä on asetettava keskiöön palvelumuotoiluprosessissa ja tämä tapahtuu aktiivisesti kuuntelemalla ja osallistamalla heitä. (Stickdorn 2012a, 38–39.) Yhteissuunnittelussa tai yhteiskehittämisessä on oleellista iteratiivinen ongelmien uudelleen arviointi ja vaihtoehtojen tutkiminen keskustelun, visualisointien ja sidosryhmien kanssa tiiviissä yhteistyössä tehtyjen mallien avulla (Vaajakallio & Mattelmäki 2013, 59).

1 JOHDANTO

Opintopolku.fi -sivusto on Opetushallituksen ylläpitämä valtakunnallinen palvelu, josta löytyy tietoa erilaisista opiskelumahdollisuuksista ja sen avulla voi suunnitella omia opintojaan elämänsä eri vaiheissa. Opintopolussa on vuosittain miljoonia kävijöitä ja sen kautta järjestetään kaikki isot valtakunnalliset yhteishaut perusopetuksen jälkeiseen koulutukseen ja korkeakouluihin (kuva 1). Näiden lisäksi palvelun kautta voi hakeutua esimerkiksi yksittäisiin ammatillisiin tutkinnon osiin ja yliopistojen tohtorikoulutuksiin. Omassa opinnäytetyössäni keskityn perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishakuun ja siinä käytössä olevaan hakulomakkeeseen sekä sen kehittämiseen.

Uusi Opintopolku 1.1.2021–31.10.2022

Lähes 10,6 miljoonaa käyntiä ja runsaat 14,6 miljoonaa yksilöllistä sivunavausta.

Keskimäärin 15 801 käyntiä päivässä.

Kävijäennätys 16.3.2022: 97 459 käyntiä/vrk ja 178 719 yksilöllistä sivunavausta

Uudessa ja vanhassa Opintopolussa oli yhteensä lähes 1,4 miljoonaa käyttäjää lokakuussa

- Uusi Opintopolku: 635 082
- Vanha Opintopolku ja hakulomakkeet: 719 811
- Yhteensä molemmissa palveluissa oli 1 354 893 käyttäjää syyskuussa.



Kuva 1. Opintopolun kävijämäärätilastoja 1.1.2021-31.10.2022 (Opetushallitus 2022)

Vuoden 2022 kevään perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishakuun liittyi kolme uudistusta hakijoille, vanhemmille ja opoille. Ensimmäinen uudistus tapahtui jo vuoden 2021 marraskuussa, jolloin Opetushallitus julkaisi uuden version koko opintopolku.fi -portaalista. Sivuston ulkoasu ja kokonaisilme sekä koulutusten hakukone uudistuivat täysin. Ennen uuden sivuston julkaisua käyttäjät olivat voineet tutustua jo opintopolun beta-versioon halutessaan.

Toisena muutoksena oli hakulomakkeen vaihtaminen monipuolisempaan ja uudempaan versioon. Joulukuussa 2021 hakijat ja opot pääsivät harjoitteluun uudella hakulomakkeen demolomakkeella. Tällöin lomake oli vielä tiettyjen toiminnallisuuksien osalta keskeneräinen, mutta se toimi hyvänä harjoittelualustana kevään yhteishakua varten. Tämä uusi hakemuspalvelun hakulomake on ollut jo käytössä muissa opintopolun kautta järjestettävissä hauissa vuodesta 2017 lähtien. Esimerkiksi korkeakoulujen isot yhteishaut keväisin ja syksyisin ovat järjestetty hakemuspalvelun hakulomakkeella jo vuodesta 2018 lähtien.

Kolmas uudistus liittyi perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaun kohdejoukkoihin. Uudella hakulomakkeella pystyi hakeutumaan lukio- ja ammatillisen koulutuksen lisäksi vaativana erityisenä tukena järjestettävään ammatilliseen koulutukseen, tutkintokoulutukseen valmentavaan koulutukseen sekä kansanopistojen oppivelvollisille suunnattuihin vuoden pituisiin linjoihin. Näihin kolmeen viimeksi mainittuun koulutustyyppiin haettiin aiemmin erillisillä hauilla ja hakulomakkeilla, mutta oppivelvollisuuden laajentamisen takia nämä uudet kohdejoukot tulivat osaksi yhteishakua. Laajennettu oppivelvollisuus astui voimaan jo 2021 ja nykyään oppivelvollisuus päättyy, kun opiskelija täyttää 18 vuotta tai kun hän tätä ennen suorittaa toisen asteen tutkinnon (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021). Näiden kohdejoukkojen moninaisuuden takia hakulomakkeen oli toimittava mahdollisimman ohjaavalla ja selvällä tavalla.

Vuoden 2022 kevään perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaussa haki lopulta lähes 76 000 hakijaa. Saimme myös hakijoilta ja opoilta paljon hyvää palautetta uudesta hakulomakkeesta. Tämän lisäksi saimme myös paljon kehitys- ja korjausehdotuksia käyttäjiltämme. Ensimmäisen kierroksen kokemukset ja saadut palautteet avasivat myös hienolla tavalla ikkunan hakulomakkeen yhteiskehittämiseen entistä paremmaksi palvelumuotoilun keinoin.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

Vuodesta 2017 alkaen olen toiminut sekä vanhan hakupalvelun että uuden hakemuspalvelun palveluvastaavana. Työnkuvaani on sisältynyt palveluiden

kehittämistä ja ylläpitämistä. Tähän prosessiin on aina kuulunut yhteistyö kentän toimijoiden eli sidosryhmiemme kanssa.

Opintopolun ensimmäinen iso yhteishaku järjestettiin vuonna 2013 perusopetuksen jälkeiseen koulutukseen. Tuolloin teimme myös yhteistyötä oppilaitosten sekä oppilaiden kanssa ja osallistimme heitä koko opintopolku.fi -palvelun käytettävyytestauksessa. Nyt kymmenen vuotta myöhemmin olemme taas kehittämässä opintopolkua ja hakulomaketta palvelumuotoilun keinoin entistä paremmaksi. Käyttäjälähtöisyys on ollut aina työssämme mukana Opetushallituksessa ja sen merkitys on kasvanut entisestään viime vuosina.

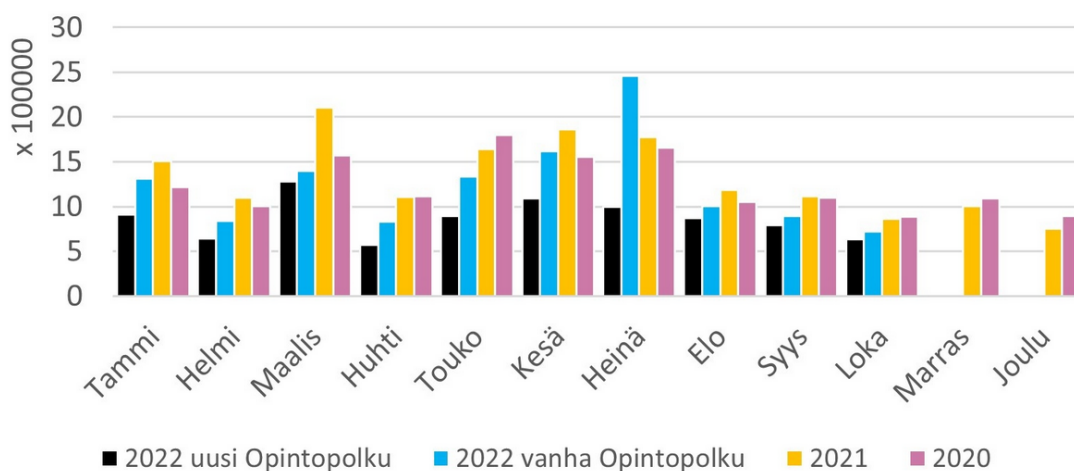
Valtionhallinnossa palvelumuotoilun keinot ovat myös yleistyneet ketterän ohjelmistokehityksen rinnalla. Palvelumuotoilu ja sen keinot ovat tuoneet hedelmällisen lisän kehitys- ja ideointityöhömmme. Näin voimme myös varmistaa, että palvelumme toimivat oikein ja laadukkaalla tavalla käyttäjillemme. Opinnäytetyöni on myös yksi esimerkki palvelumuotoilun keinojen ja ajatusten leviämisestä valtionhallinnossa.

2.1 Toimeksiantaja ja konteksti

Opetushallitus on Opetus- ja kulttuuriministeriön alainen kehittämisvirasto, jonka tehtävistä säädetään laissa. Opetushallitus laatii muun muassa perusopetuksen ja lukiokoulutuksen opetussuunnitelmien perusteet sekä varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Opetushallitus johtaa myös ammatillisten tutkintojen perusteiden valmistelua ja määrää tutkinnon perusteet tutkintorakenteeseen kuuluville tutkinnoille. Näiden monien tuntemien osa-alueiden lisäksi opetushallitus vastaa myös toisen asteen, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijavalintarekisteristä. Tämä edellinen kohta taas konkretisoi kansalaisille opintopolku.fi -sivuston avulla. (Opetushallitus 2022b.)

Opintopolussa on vuosittain miljoonia kävijöitä ja sen kautta järjestetään muun muassa kaikki isot valtakunnalliset yhteishaut toiselle asteelle ja korkeakouluihin (kuva 2). Näiden yhteishakujen kohderyhmät pelkästään muodostavat hyvin heterogeenisen käyttäjäryhmän, jota pitää pystyä palvelemaan mahdollisimman hyvin ja luotettavasti eri elämäntilanteissa.

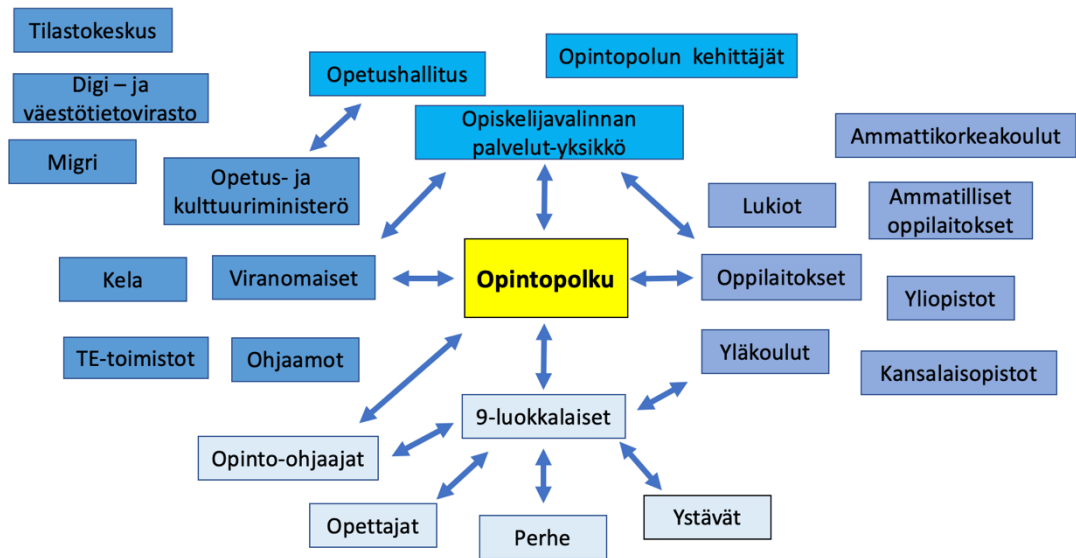
Opintopolun kävijämäärän kehitys vuodesta 2020 alkaen



Kuva 2. Opintopolun kävijämäärät 1.1.2020-30.4.2022 (Opetushallitus 2022)

Tämä palvelun moninaisuus ja monipuolisuus tuo myös haasteita koko palvelun toiminnalle, koska tietoa on paljon ja monissa eri paikoissa sivustolla. Opintopolku.fi -sivusto on myös usein ensimmäinen viranomaispalvelu, jota yhdeksäsluokkalainen käyttää. Tämän takia palvelun sujuvuuteen ja luotettavuuteen on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota.

Perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaun näkökulmasta Opintopolun keskeiset toimijat ja sidosryhmät ovat hakijat, opinto-ohjaajat, koulutuksen järjestäjät, opetushallituksen opiskelijavalinnan palvelut -yksikkö, opintopolun tekniset kehittäjät sekä opetus- ja kulttuuriministeriö. Opintopolku-palvelun ja perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaun ylläpitoon ja kehittämiseen vaikuttavat siis monet tahot ja toimijat. Kuvaan tätä toimijoiden moninaisuutta alla olevassa sidosryhmäkartassa (kuva 3). Avaan seuraavissa kappaleissa keskeisiä sidosryhmiä ja toimijoita enemmän.



Kuva 3. Opintopolun sidosryhmäkartta

Yhdeksäsluokkalaisen näkökulmasta Opintopolku-palvelu on reitti uuteen ja tuntemattomaankin tulevaisuuteen. Tällä tiellä hänellä on toivottavasti tuke-
naan omat vanhempansa, tuttu opinto-ohjaaja sekä tärkeät ystävät. Näiden li-
säksi yhdeksäsluokkalainen tukeutuu myös opintopolkuun ja odottaa sen toi-
mivan mahdollisimman sujuvasti ja luotettavasti. Tätä polkua kuvaan tarkem-
min luvussa 5.2.3.

Oppilaitosten ja opintopolkua kehittävien virkahenkilöstön välinen toimiva yh-
teistyö on myös erittäin tärkeää. Etenkin kun opintopolku.fi -sivusto uudistui
koulutustarjonnan tallennuksen ja hakulomakkeen osalta vuoden 2022 haku-
kierrokselle. Ilman tätä vuoropuhelua koko vuoden 2022 perusopetuksen jäl-
keisen koulutuksen yhteishaku olisi ollut paljon vaikeampaa, jos ei jopa mah-
dotonta viedä läpi onnistuneesti.

Opintopolku.fi -palvelukokonaisuutta ylläpidetään Opetushallituksessa opiske-
lijavalinnan palvelut -yksikössä, jonka vahvuus on 16 henkilöä. Opetushallituk-
sen valtakunnalliset tietovarannot -yksikkö vastaa myös Opintopolun ylläpi-
dosta ja kehityksestä yleisten palveluiden osalta, joita ovat esimerkiksi koodis-
topalvelu ja viestintäpalvelu.

Opintopolun teknisestä ylläpidosta ja pienkehittämisestä opiskelijavalintoihin
liittyen vastaa viiden henkilön vahvuinen ylläpitotiimi. Tämä tiimi ei kuitenkaan

vastaa yleiskäyttöisten palveluiden ylläpidosta, vaan näille on omat sovelluskehittäjät. Myös eri kehitysprojekteille on ylläpidon lisäksi omat kehittäjäresurssit. Opintopolun kehittäminen pohjautuu ketterään ohjelmistokehityksen malliin. Ylläpidon ja kehitystyön ohjaus on virkahenkilöstön vastuulla.

2.2 Kehittämistyön tavoite

Opinnäytetyöni yleisenä tavoitteena on kehittää opintopolku.fi -palvelun hakulomaketta entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja käytettävämmäksi palvelumuotoilun keinoin sekä parantaa näin myös hakijoiden asiakaskokemusta. Opinnäytetyöni on luonteeltaan produktiivinen kehittämistyö.

Konkreettisina tavoitteinani on löytää ja tuottaa hakulomakkeen kehityskohteita tulevien vuosien yhteishakuun ja siten kehittää sekä parantaa hakulomakkeen käytettävyyttä. Osa kehitys- ja parannusideoista saadaan toivottavasti tuotantokäyttöön jo vuoden 2023 perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishakuun. Osa näistä tuloksista ja ideoista jäänee tulevaisuuden töiksi ja muun jatkokehitystyön pohjaksi.

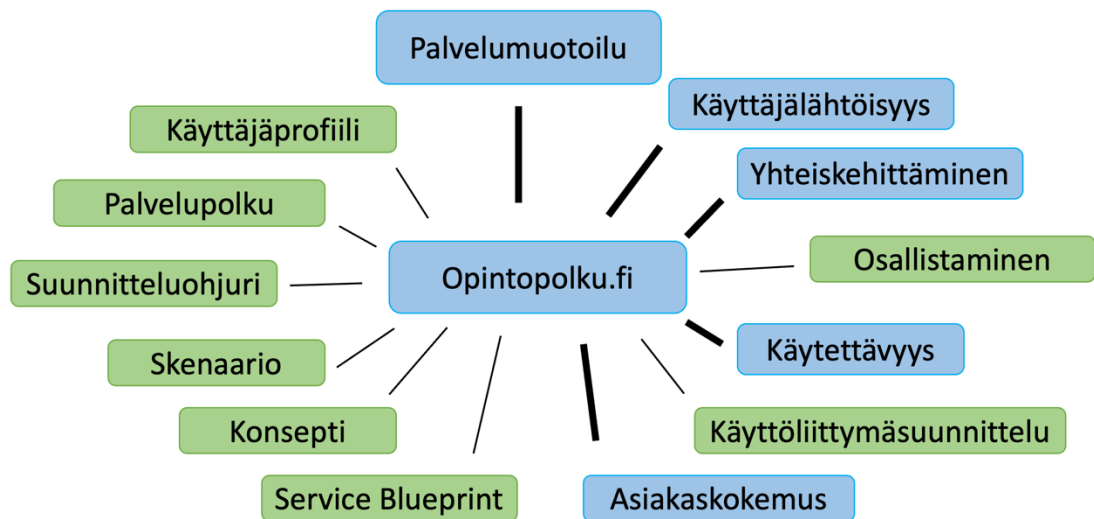
Opintopolku.fi -portaali on yhdeksäsluokkalaisten ensimmäisiä viranomaispalveluita, joita he käyttävät joko itsenäisesti tai ohjatusti. Tämän takia on erityisen tärkeää, että ensikosketus viranomaispalveluihin on sujuva ja toimiva.

3 KEHITTÄMISTYÖN KÄSITEKARTTA, VIITEKEHYS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Esittelen seuraavaksi opinnäytetyöni käsitekartan, viitekehysten ja tutkimuskysymykset. Nämä kolme elementtiä rakentavat perustan ja pohjan työelämälähtöiselle kehitystyölleni. Työelämän tutkimusaiheiden on noustava sen omista käytännöistä ja mielenkiinnon kohteista, koska kyseessä on lähes pääsääntöisesti soveltavasta tutkimuksesta, jonka tavoite on saada suoraa kehittämiseen, päätöksentekoon ja toimintaan käytännön hyötyjä (Vilkka 2021, 58). Nämä piirteet määrittävät myös omaa opinnäytetyötäni.

3.1 Käsitekartta

Opinnäytetyön käsitekartta (kuva 4) muodostuu työni keskeisistä käsitteistä ja niiden välisistä suhteista. Käsitekartassani näkyy sinisellä pohjavärillä opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet, jotka myös muodostavat kehitystyöni viitekehyksen (kuva 5). Näillä tärkeimmillä käsitteillä on myös vahvempi keskinäinen yhteys opintopolku -palveluun, mikä näkyy paksumpina mustina viivoina käsitekartassani. Muilla käsitteillä on myös tärkeä osa ja rooli kehittämistyöni tavoitteen saavuttamisessa ja tutkimuskysymyksiin vastaamisessa.



Kuva 4. Käsitekartta

Käsitekarttani keskeisin ja tärkein käsite on palvelumuotoilu ja sen suhde Opintopolku-palveluun. Olen nostanut sen siksi ylimmäksi kartassani. Miten palvelumuotoilun avulla opintopolusta ja erityisesti opintopolun hakulomakkeesta voidaan kehittää entistä parempi ja käytettävämpi?

Tässä palvelumuotoilumatkassa yhteiskehittäminen ja käyttäjien vahva osallistaminen on merkittävässä roolissa. Käyttäjien mukaan ottaminen kehitystyöhön myös toivottavasti parantaa heidän kokemaansa asiakaskokemusta opintopolusta. Palvelumuotoilu ja palveluiden kehitystyö on syklistä, joissa luodaan yhdessä jotain uutta, ja tämä uusi luo aina pohjan uudelle osallistavalle kehitystyölle. Tämä syklisyys näkyy myös käsitekartassani, jossa käsitteet ovat kehämaisesti opintopolku.fi -palvelun ympärillä. Palvelumuotoilun iteratiiviset

tutkimustavat ja luovat käytänteet on otettukin eri hankkeissa niin yhteistoiminnan kuin luottamuksen rakentamisen tueksi (Vilkkä 2021, 27).

3.2 Viitekehys

Teoreettinen viitekehys auttaa tutkijaa tekemää perusteltuja rajoituksia ja päättämään tutkimuksen näkökulmasta, lähestymistavasta ja laajuudesta. Teoria toimii siis silmälaseina, joilla tarkastellaan sekä aineistoa että koko tutkimuksen kokonaisuutta. (Puusa & Juuti 2020, 82–83.) Vilkkä (2021, 38) jatkaa vielä, että viitekehyksellä ja keskeisillä käsitteillä luodaan tutkimukselle kehys, jonka sisällä voidaan selostaa, kuvailla ja perustella tehtyjä tulkintoja.



Kuva 5. Opinnäytetyön viitekehys

Viitekehykseni (kuva 5) kuvaa koko opinnäytetyöni kokonaisuutta. Viitekehyksessä tiivistyy erityisesti aiheen rajaus opintopolun hakulomakkeen kehittämiseen palvelumuotoilun keinoin. Unelmien lomake on tämän takia koko viitekehysten keskellä. Muita valittuja käsitteitä, palvelumuotoilu, asiakaskokemus ja käytettävyys, yhdistävät nuolikuvakkeet, jotka korostavat pal-

velumuotoilun jatkuvaa, syklistä ja iteratiivista prosessia. Näiden kolmen käsitteen alta löytyy vielä käyttäjälähtöisyyden ja yhteiskehittämisen teemat, joiden avulla Opintopolusta tulee entistä käytettävämpi. Kaikki kuusi tekijää muodostavat kokonaisuuden, jonka avulla unelmien hakulomake on mahdollista visualisoida ja toteuttaa mahdollisimman hyvin hakijoille toimivaksi palveluksi, jossa funktionaalisuus yhdistyy laadukkaaseen asiakaskokemukseen.

3.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen perusta on täsmällisesti määritetyssä asiaongelmassa ja siitä johdetussa tutkimusongelmassa eli pääkysymyksessä sekä tutkimusongelmasta johdetuista tutkimuskysymyksissä eli alakysymyksissä (Vilkka 2021, 60). Päättutkimuskysymykseni ja siten opinnäytetyön rajaus muotoutui syksyn 2021 aikana, kun aloitin palvelumuotoiluopinnot ja valmistauduimme Opetushallituksessa vuoden 2022 perusopetuksen jälkeiseen yhteishakuun toteuttamalla tarvittavia uusia toiminnallisuuksia hakulomakkeelle. Ymmärsin, että tämä yhdistelmä toimisi myös opinnäytetyön aiheenani hyvin ja se rajaisi sen sopivan suuruiseksi kehittämiskokonaisuudeksi. Jos tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten rajaus ei toimi, tutkimus muodostuu usein tutkimuksen aikaresursseihin nähden liian laajaksi (Vilkka 2021, 60).

Opinnäytetyön päättutkimuskysymys on:

- Miten perusopetuksen jälkeisen koulutuksen hakulomakkeen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta voidaan kehittää ja parantaa palvelumuotoilun keinoin?

Opinnäytetyön alatutkimuskysymykset ovat:

- Mitä käytännön kehittämis ehdotuksia tai toimenpiteitä nousee tutkimuksesta ja käyttäjäymmärryksestä?
- Millaisia käyttäjäprofileja voidaan tunnistaa aineistosta ja miten niitä voidaan hyödyntää opintopolun kehittämisessä?

Päättutkimuskysymykseni muotoutui jo syksyn 2021 aikana pääpiirteittäin. Halusin myös, että käyttäjät ja opetushallituksen opiskelijavalinnan palvelut -yk-

sikkö saivat myös joitain konkreettisia tuotoksia opinnäytetyöstäni. Alatutkimuskysymysten avulla vastaan tähän konkretian vaateeseen erityisesti. Oikeat ja asiakasymmärryksestä nousseet kehitysideat yhdistettynä käyttäjäprofiileihin antavat opintopolun kehitystyössä mukana oleville rakennusaineita parempiin ja kestäviin palvelun toiminnallisuuksiin. Näin myös loppukäyttäjät hyötyvät opinnäytetyön tuloksista, mikä on hyvin tärkeää.

On tärkeää muistaa, että työelämässä toteutettu tutkimustoiminta ei ole koskaan vapaa toimeksiantajan lähtökohdista, kuten toimeksiantajan toiminnalleen valitsemista strategiasta, painopisteistä tai arvoista (Vilkka 2021, 59). Opetushallituksen strategia on oppimis- ja kehitysmuuntoinen, joten nämä arvot sopivat hyvin omaan kehitystyöhöni.

3.4 Kehittämistyön eteneminen

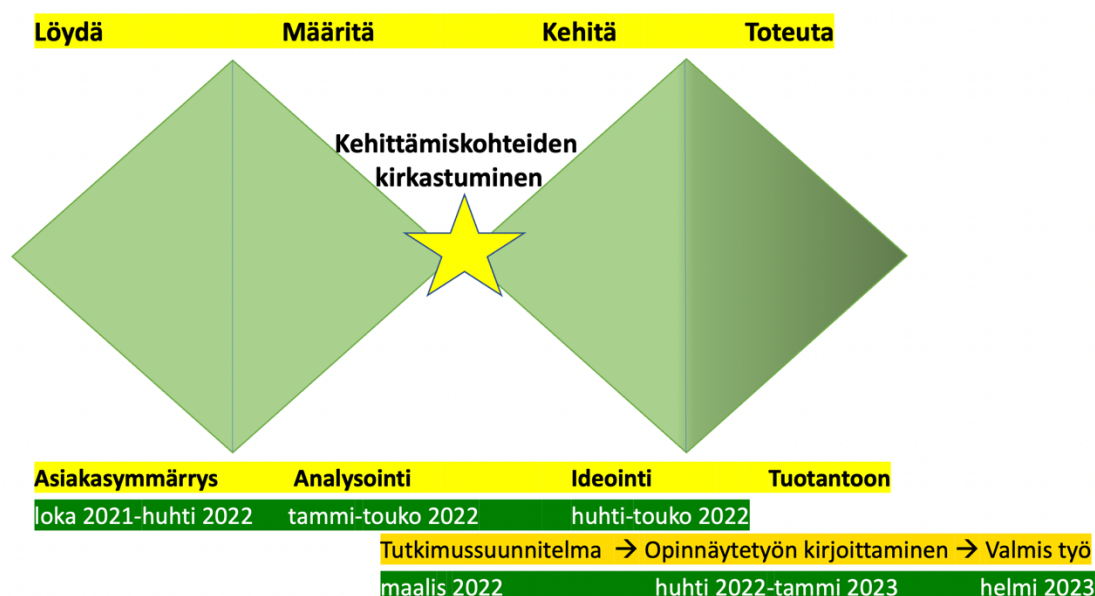
Olen valinnut opinnäytetyön etenemis- ja prosessimalliksi British Design Councilin (2015) tuplatimanttimallin, joka on hyvin yleinen etenemismalli palvelumuotoilun alalla. Tätä mallia kuvataan monissa palvelumuotoilun peruskirjoissa (Penin 2018, 184–185; Stickdorn 2012b, 126–127). Malli antaa hyvät ja toimivat perusteet useisiin palvelumuotoiluprojekteihin ja sitä on varioitu myös paljon (Penin 2018, 184). Malli rakentuu nimensä mukaisesti kahteen timanttiin, joiden sisällä on neljä iteratiivista vaihetta: löydä, määritä, kehitä ja toteuta. Näissä vaiheissa vuorottelevat myös avoimet eli divergentit ja rajaavat eli konvergentit vaiheet. (Penin 2018, 184–185.)

Päädyin tähän palvelumuotoilun prosessimalliin, koska se on tutuin malli minulle opintojen, kirjallisuuden sekä työelämän kokemusten perusteella. Myös mallin yksinkertaisuus kiehtoi minua ja se sopi hyvin omaan rajattuun kehittämistyöhöni. Prosessimalli mahdollisti myös omaan työrooliini sopivat ja toimivat menetelmät, jotka tukivat tavoitettani. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkijan tulee käyttää niitä metodeita, joita hän hallitsee (Vilkka 2021, 68).

Ensimmäinen timantti on ongelman tunnistaminen -osio, jonka aikana tunnistetaan ratkaistava ongelma tai pyritään löytämään arvonluonnin mahdollisuuksia. Tämä vaihe on luonteeltaan enemmän tutkimuksellinen ja analyyttinen.

Toinen timantti on ratkaisun kehittäminen -osio, jonka aikana kehitetään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten sopiva tai soveltuva ratkaisu. Tämä timantti on luonteeltaan taas enemmän luovempi. Tiivistetysti ensimmäisessä timantissa ratkaistaan oikeaa ongelmaa ja toisessa timantissa taas ratkaistaan ongelmaan oikein. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Omassa opinnäytetyössäni kuvaan palvelumuotoilumatkan ensimmäisestä timantista viimeiseen timanttiin asti (kuva 6).



Kuva 6. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimallissa

Toteuta-vaihe ei kuitenkaan tule sisältämään uuden konseptin toiminnallisuuksien vientiä tuotantoon eikä siten niiden testaamista oikeilla käyttäjillä eli yhdeksäsluokkalaisilla. Viimeisen timantin puolikkaan tummempi väri kertoo tästä aikataulusyistä tehdystä rajauksesta. Kerron opinnäytetyön luvussa 5. tarkemmin tuplatimanttimallini menetelmistä ja eri vaiheiden sisällöistä.

Kuvassa 6 näkyy myös opinnäytetyön aikataulu ja ajallinen eteneminen. Asiakasymmärryksen kerääminen alkoi jo syksyllä 2021 palvelumuotoilun opintojaksoilla ja työprojekteissa. Tämä oli tavallaan jatkuvaa työtä aina huhtikuun loppuun asti. Aineiston analysointi alkoi jo tammikuussa, mutta sekin on ollut luonteeltaan jatkuvaa ja iteratiivista. Olen palannut aiemmin tehtyihin kuviin ja synteeseihin kuukausittain ja hionnut niitä opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana. Ideointivaihe taas ajoittuu järjestämiini yhdeksäsluokkalaisten työpajoi-

hin, jotka olivat huhti- ja toukokuussa. Koko prosessi on ollut pyörteen kaltainen iteratiivinen virtaustila. Luonnosten kautta olen muodostanut uusia luonnoksia ja edennyt siten kohti valmiimpaa lopputulosta.

4 KEHITTÄMISTYÖNI TEORIAPOHJA

Käyn läpi seuraavaksi opinnäytetyön teoreettista perustaa ja pohjaa tarkemmin. Teoriapohjan olen myös esittänyt kuvassa 5. Olen erityisesti kiinnostunut palveluiden käytettävyydestä ja asiakaskokemuksesta, joten painotan niitä teoriaosuudessa.

4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on alati kehittyvä osaamisala, joka tuo muotoilun perusteet ja muotoiluosaamisen palveluiden kehittämiseen, kasvattamalla uusien tai nykyisten palveluiden arvoa (Tuulaniemi 2011, 13). Stickdorn (2012, 29) korostaa palvelumuotoilun monitieteistä taustaa, missä yhdistyvät eri tieteenalat ja menetelmät. Palvelumuotoilussa on keskeistä myös vahva visualisointi ja prototypointi eli tyhjän näkyväksi tekeminen eli aineettoman konkretisoiminen (Tuulaniemi 2011, 63).

Tarkennan seuraavaksi palvelumuotoilun määritelmää Stickdornin ym. (2018) uusilla ja päivitettyillä palvelumuotoilun perusteilla. Stickdorn ym. (2018, 26–27) tiivistävät palvelumuotoilun ytimen ja toimintakentän kuuteen periaatteen, jotka kuvaavat hyvin, mistä palvelumuotoilussa on kyse. Niistä ensimmäinen on ihmislähtöisyys. Palvelumuotoilussa on otettava huomioon kaikki toimijat, jotka käyttävät kyseistä palvelua. Toinen on yhteistyö eli kaikkien tarvittavien sidosryhmien mukaan ottaminen suunnitteluprosessiin. Kolmantena on iteratiivisuus. Eri vaiheiden ja iteraatioiden kautta päästään valmiiseen toteutukseen, jota taas arvioidaan uudelleen. Palvelumuotoilu on siis ymmärrettävä prosessiksi. (Stickdorn ym. 2018, 26–27.)

Neljäntenä on jaksottaminen. Palvelu tulee ymmärtää ja visualisoida peräkkäiksi toisiinsa liittyviksi jaksoiksi. Viides periaate liittyy todenmukaisuuteen ja todellisuuteen. Palvelumuotoiluprojektien tulee perustua todellisiin ja tutkittui-

hin asiakastarpeisiin ja ideoidut prototyypit tulee testata oikeilla ihmisillä todellisissa tilanteissa. Ideat toimivat usein ajatuksissamme, mutta ne eivät toimi samalla tavalla käytännössä ja oikeassa elämässä. Viimeinen ja kuudes periaate taas korostaa palveluiden holistista ja kokonaisvaltaista luonnetta. Palveluiden tulee täyttää kestävästi kaikkien sidosryhmien tarpeet koko palvelun ajan. Se ei riitä, että vain osaan käyttäjän tarpeesta vastataan hyvin tietyiltä osin, vaan palvelu on nähtävä kokonaisvaltaiseksi prosessiksi, jossa sekä alku että loppu sekä keskiosa ovat yhtä tärkeitä. (Stickdorn ym. 2018, 26–27.)

Polaine ym. (2013, 33) summaavat ja yksinkertaistavat palvelumuotoilun tarkoitukseksi palvelukokemuksen yhdistämisen. Palvelu on osiensa ja eri kontaktipisteiden summa ja tämän kokonaisuuden yhteen toimivuus määrittää myös asiakkaan kokemaa palvelukokemusta ja laatua (Polaine ym. 2013, 22–23). Tämä on Opintopolku.fi -portaalin näkökulmasta yksi tärkeimmistä havainnoista ja toteamuksista. Vaikka yksittäiset opintopolun mikropalvelut toimivat itsenäisesti hyvin, niin palvelumuotoilun näkökulmasta sulava kokonaiskokemus ratkaisee kaiken ja antaa arvoa käyttäjälle. Palvelut ovat kuitenkin aina käyttäjien kokemia ja luomiakin.

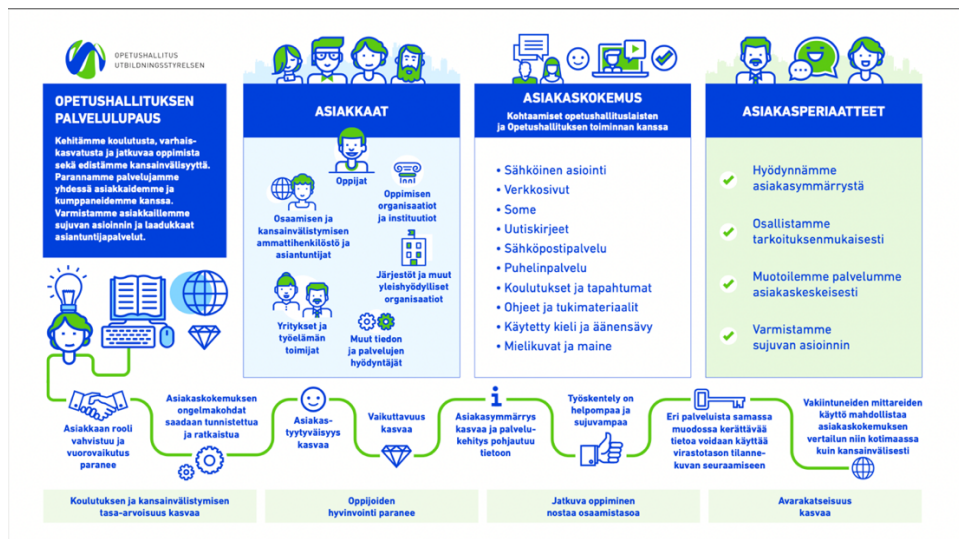
4.2 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla

Jäppinen ja Sorsimo (2014) toteavat, että palvelumuotoiluprojektit ja -hankkeet tulisi kytkeä julkisella sektorilla päätöksentekoprosesseihin, jotta saadaan selkänokkaa viedä kehitettävät uudet toimintatavat- ja mallit myös käytäntöön. Kehittämishankkeiden tuotokset tulee siis saattaa mahdollisimman nopeasti normaalien toimintamenojen vuosisuunnitteluun ja toiminnan vaikuttavuusmittausten piiriin. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 85.) Palvelumuotoilu ja alan menetelmät sekä käytänteet saadaan näin oikeasti osaksi organisaatiota eivätkä ne jää vain kokeilun asteelle. Uskaliailla kokeiluilla tulisi olla siis johdon tuki, jotta uusia hedelmällisiä toimintatapoja voisi edes muodostua.

Julkisella sektorilla yhteistä huolta tulee kuitenkin kantaa minne hajanaisesti toteutettujen yksittäisten palvelumuotoiluhankkeiden kokemuksen kertyvät. Julkisella puolella tulisi olla enemmän tahtoa etsiä skaalattavia ratkaisuja ja paineita jakaa kokemuksia yli virasto-, ministeriö- tai kuntarajojen. Palvelumuotoilijoilla ja muotoilukentällä tulisi taas olla enemmän todisteita muotoilun

vaikuttavuudesta ja tuloksista julkisella sektorilla. (Jäppinen & Sorsimo 2014, 85–86.) Tämä on suuri haaste edelleen, vaikka muutosta toiseen ja parempaan suuntaan on tapahtunut hallinnon alalla, jolla työskentelen.

Opetushallituksessa (2022c) esimerkiksi palvelumuotoilun periaatteet näkyvät nykyään vahvasti talomme palvelulupauksessa (kuva 7), joka julkistettiin vuoden 2022 syksyllä. Opetushallitus (2022c) sitoutunut parantamaan ja kehittämään palvelujaan sekä toimintaa yhdessä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. Tähän prosessiin liittyy esimerkiksi palautteiden kerääminen säännöllisesti palveluistamme ja palveluiden yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa. Hakulomakkeen palautekysely on yksi konkreettinen esimerkki tästä toiminnasta.



Kuva 7. Opetushallituksen palvelulupaus (Opetushallitus 2022).

Opetushallitus teki myös vuonna 2021 yhteistyötä Laurean palvelumuotoiluopiskelijoiden kanssa. Opetushallitus tarjosi yamk-opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyönsä viraston työprojekteihin liittyen (esim. Raitanen 2021). Yhteistyö ja kokemusten vaihto yli virasto- ja ministeriörajojen on edelleenkin mielestäni vähäistä, mutta toivottavasti siihenkin tulee muutosta lähivuosina.

Penin (2018) toteaa osuvasti, että palvelumuotoilu voi olla todella palkitsevaa julkisella sektorilla, koska onnistuessaan palvelumuotoilun vaikutus on ollut valtava ja se on hyödyttänyt tuhansia käyttäjiä. Julkisten palveluiden käyttäjä-

määrät ovat todella isoja, joten niiden käyttökokemukseen tulee panostaa. Julkisen sektorin yhtenä isona ongelmana on palveluiden pirstaleisuus. Yhden luukun periaate harvoin toimii julkisella sektorilla, jolloin käyttäjä ei saa kokonaisvaltaista palvelua yhdestä paikasta. (Penin 2018, 100.)

Suomessa esimerkiksi Verohallinto on viime vuosina kehittänyt palveluitaan entistä kokonaisvaltaisemmaksi ja siinä se on myös onnistunutkin. Tästä osoituksena on Verohallinnon syksyllä 2022 Ornamolta saama tunnustus muotoilun hyödyntämisessä palveluiden kehittämistyössä (Verohallinto 2022). Lainsäädännön ja asetusten erot ovat myös yksi tekijä, jonka vuoksi eri julkiset palvelut ovat niinkin erilaisia käyttökokemukseltaan. Laajemmalla yhteistyöllä ja kokemusten jakamisella tästäkin haasteesta voidaan selvittää paremmin tulevaisuudessa.

4.3 Käyttäjälähtöisyys

Marc Stickdorn (2012, 34) painottaa käyttäjälähtöisyyden tai käyttäjäkeskeisyyden merkitystä koko palvelumuotoilulle. Palvelut eivät ole konkreettisia tai standardoituja tuotteita, vaan palvelu luodaan aina palvelun tarjoajan ja käyttäjän välisessä vuorovaikutuksessa (Stickdorn 2012a, 36–37). Toisin sanoen ilman käyttäjää ei ole palveluakaan. Tämän takia palvelumuotoilu tulee aina olla käyttäjälähtöistä. Luvussa 4.1 esitin Stickdornin ym. (2018) päivitetyt teesit tai perusteet palvelumuotoilulle, missä käyttäjälähtöisyys-termi oli muutettu ja samalla laajennettu ihmislähtöisyydeksi. Samasta tärkeästä asiasta on kuitenkin kyse.

Aito käyttäjälähtöisyys eli asiakkaiden tarpeiden ja kokemusten sekä mielipiteiden kuunteleminen lisää ja kasvattaa empatiaa suunnittelijoiden ja käyttäjien välillä. (Lupton 2017, 82–83). Empatian kautta suunnittelijat voivat vastata entistä paremmin käyttäjän tarpeisiin ja näin palvelusta tulee entistä suositumpi ja käytetympi sekä lämpimästi muille suositeltu (Stickdorn 2012a, 36). Käyttäjälähtöinen palvelu ei tuo vain lisäarvoa käyttäjälle vaan se on hyväksi ja tuottaa arvoa myös palvelua tarjoavalle organisaatiolle sekä isossa mittakaavassa koko maapallolle (Downe 2020, 36). Tarpeettomat palvelut kuluttavat vain käyttäjien aikaa ja taloudellisia resursseja eivätkä ne tue kestävä kehitystä. Pääsemme näin taas vastuun teemaan. Palvelumuotoilijoiden on

suunniteltava kestäviä ja pitkäaikaisia palveluita oikeaan ja haluttuun asiakastarpeeseen.

4.4 Asiakaskokemus

Olen miettinyt paljon asiakaskokemusta ja opintopolkua palvelumuotoiluopintojeni aikana. Miten voisimme vielä kehittää ja parantaa opintopolun satojen tuhansien käyttäjien asiakaskokemusta opintopolku-palvelussa etenkin hakulomakkeen täyttämisen ja lähettämisen yhteydessä. Tästä kulmasta palvelun laatu, luotettavuus ja toimintavarmuus nousevat asiakaskokemuksen kivijalaksi ja perustaksi. Hakulomakkeen on toimittava moitteetta ja se on oltava kauttaaltaan helposti ymmärrettävä. Heterogeeninen käyttäjäjoukko asettaa tällekin perustalle heti paljon vaatimuksia, joiden täyttäminen voi olla haastavaakin.

Löytänä ja Kortesus (2011, 11) määrittävät asiakaskokemuksen tiiviisti niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summaksi, jonka asiakas yrityksen toiminnassa muodostaa. Asiakaskokemus on siis monen eri tekijän yhdistelmä, ja tämän vuoksi ei ole täysin mahdollista koskaan vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen käyttäjä muodostaa. Se on siis kokonaisvaltainen näkemys, kokemus ja ennen kaikkea tunne siitä, miten yritys asiakasta kohtelee (Holma ym. 2021, 24). Näitä määritelmiä pidän osuvana myös opintopolun käyttäjien kontekstissa. Hakeutumiseen ja siten opintopolkuun liittyy paljon erilaisia emootioita, jotka voivat olla ristiriitaisia. Helpotus ja epätoivo kulkevat palvelussa käsi kädessä useinkin.

Asiakaskokemus on kuitenkin aina yksilöllinen ja hyvin henkilökohtainen. Asiakas on siis aina oikeassa, koska hän näkee ja kokee asiaa omasta näkökulmastaan ja omien taitojen, osaamisten ja tietojen kautta. Osaamisen merkitys korostuu etenkin digitaalisissa palveluissa, kuten opintopolussa. Vaikka 2020-luvulla nettipalveluiden käyttö on arkipäiväistä niin monesti yliarvioidaan asiakaskokemustekniset taidot. Yksilöllisyyden lisäksi asiakaskokemuksen rakentuminen on myös tilannekohtaista. Käyttäjän tunteet ja tunnetila vaihtelevat sen mukaan kuinka kiireellinen tai tärkeä toimenpide on kyseessä. (Filenius 2015, 25–26.)

Opintopolussa yhteishaun hakuajat ovat aikataulusidonnaisia ja tämä tuo li-
sästressiä myös hakijoille. Ovatko valitsemani hakukohteet varmasti oikeat?
Entä pitäisikö minun vielä vaihtaa hakukohteiden järjestystä ennen hakuajan
päättymistä? Tallentuvatko tekemäni muutokset varmasti ajoissa järjestel-
mään? Näihin kysymyksiin palvelumme on pystyttävä omalta osaltaan vastaa-
maan luotettavasti niin hyvin kuin se on vain mahdollista. Kyse on hakijalle to-
della tärkeistä tulevaisuuteen vaikuttavista päätöksistä.

Filenius (2015, 26) toteaaakin, että suurin haaste on kehittää digitaalinen palve-
lukokemus sellaiseksi, että se täyttää käyttäjän tarpeet ja siitä muodostuu po-
siitiivinen mielikuva asiakkaalle. Tasalaatuisen asiakaskokemuksen tuottami-
nen digitaalisessa maailmassa on kuitenkin iso haaste, koska jokainen käyt-
tämä on yksilö ja käyttötilanne on yksilöllinen.

Asiakaskokemukseen vaikuttaa myös käyttäjän ennakko-odotukset yritykseen
tai palvelun tarjoajaan liittyvien käsitysten, mielikuvien ja brändiviestinnän poh-
jalta. Asiakaskokemus alkaa siis muodostua asiakkaan mielessä usein jo huo-
mattavan paljon aikaisemmin, ennen kuin asiakassuhdetta on ehtinyt edes
muodostua. (Holma ym. 2021, 24–25.) Opintopolun näkökulmasta etenkin In-
stagram on yksi kanava, jota kautta palvelun käyttäjiä tavoitellaan ja hakijoille
viestitään. Onnistuneiden ja luotettavien julkaisujen merkitys ennen isoja yh-
teishakuja ja hakuaikoina on siis merkittävää viestintää ja se vaikuttaa myös
hakijoiden tulevaan asiakaskokemukseen.

Filenius (2015, 30) toteaa vielä, että myönteinen digitaalinen asiakaskokemus
syntyy, kun asiakkaiden tarpeet on ymmärretty oikein ja prosessit tukevat
asiakastarpeen toteuttamista sekä tietojärjestelmät ovat rakennettu proses-
sien ehdoilla. Fischer ja Vainio (2015, 14) korostavat myös asiakkaan aktii-
vista roolia asiakokemuksensa luomisessa. Asiakas ei ole passiivinen subjekti
vaan aktiivinen toimija, jonka kanssa palveluntuottaja tuottaa ylivertaisen pal-
veluliiketoiminnan (Fischer & Vainio 2015, 14–15).

4.4.1 Asiakaskokemuksen tasot

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen osaan tai tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminta-taso on palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Toisin sanoen se tarkastelee sitä, miten palvelu vastaa käyttäjän funktionaaliseen tarpeeseen. Tunnetaso on käyttäjälle muodostuvat välittömät tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset. Oliko kokemus esimerkiksi miellyttävä ja helppo vai ärsyttävä ja vaikea? Merkitystaso on ylin asiakaskokemuksen taso. Tämä taso taas tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuvia, unelmia, suhdetta käyttäjän elämäntapaan ja henkilökohtaiseen identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

Opintopolussa toiminnan ja tunteiden taso korostuvat yhdeksäsluokkalaisten viitekehyksessä. Hakulomakkeen selkeys ja saavutettavuus korostuvat asiakaskokemuksessa. Erilaiset tunnetilat kuuluvat myös hakeutumiseen. Hakulomakkeen täyttövaiheessa voi olla jännitystä ilmassa ja näppäimistöllä, kun mieli ja ajatukset rientävät kohti tulevaisuuden opintoja ja mahdollisia työuria.

Löytänä ja Kortessuo (2011) taas jakavat asiakaskokemukset kolmeen kokemustasoon sen perusteella, miten johdettuja ne ovat. Ensimmäinen niistä on satunnainen kokemus, toinen on ennalta odotettava kokemus ja viimeisenä on johdettu kokemus. Satunnainen kokemus vaihtelee aina ajan, fyysisen paikan ja etenkin henkilön mukaan ja tällöin asiakaskokemus voi vaihdella suurestikin ääripäästä toiseen. Odotettavissa oleva kokemus on taas suunniteltu ja siinä on aina tietyt elementit. Se on myös riippumaton paikasta sekä ajasta. Johdettu kokemus on myös suunniteltu ja se on paikasta ja ajasta riippumaton, mutta edellisestä se poikkeaa erottuvuudella ja asiakkaalle arvoa tuottavana. Johdettu kokemus on siis selkeästi erottuva ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Löytänä & Kortessuo 2011, 50–54.)

Opintopolun hakulomakkeen asiakaskokemus on yhdeksäsluokkalaisten kanssa usein ennalta odotettava kokemus, koska he täyttävät ja lähettävät hakulomakkeen pääsääntöisesti opotunnilla ohjatusti. Entistä paremmalla asiakasymmärryksellä voisimme päästä opintopolussa entistä useammin johdettuun ja lisäarvoa tuottavaan asiakaskokemukseen. Tähän toivon mukaan

opinnäytetyönikin antaa joitain ratkaisuehdotuksia. Pienillä teoillakin voi olla suuria vaikutuksia yksittäisen hakijan subjektiiviseen kokemukseen.

4.4.2 Asiakaskokemuksen kulmakivet Watkinsonin mukaan

Matt Watkinson (2013) on muodostanut listan kymmenestä periaatteesta, jotka määrittävät upeita ja onnistuneita asiakaskokemuksia. Olen valinnut tähän lukuun kolme keskeisintä periaatetta, jotka sopivat parhaiten mielestäni Opintopolun hakulomakkeen kontekstiin ja sen kehittämiseen.

Hyvä ja upea asiakaskokemus rakentuu Watkinsonin mukaan vaivattomuudesta, stressittömyydestä ja se ei jätä mitään sattuman varaan. Näiden kolmen periaatteena avulla saan avattua taas uudesta kulmasta asiakaskokemusta kokonaisuutena. (Watkinson 2013, 75–138.)

Tunne palvelun vaivattomuudesta ja stressittömyydestä ovat keskeisiä asiakaskokemuksen muodostumisessa. Käytettävän palvelun tulisi aina helpottaa asiakkaan elämää ja arkea. Sen ei pidä missään tapauksessa lisätä käyttäjän kokemaa kuormaa ja syödä hänen aikaansa, vaan palvelun tulisi vähentää käyttäjän vaivaa ja ponnisteluja. Tämä tulisi myös olla palvelun jatkuvan kehittämisen tavoite. Vaivattomuus rakentuu kolmesta tekijästä: aika, yksinkertaisuus ja sopivuus. Käyttäjät ei halua tuhlaa omaa aikaansa tarpeettomasti monimutkaiseen palveluun. Palvelun on siis syytä olla myös yksinkertainen. Sopivuudella taas tarkoitetaan, että vaivaton palvelu on juuri sopiva käyttötarkoitukseltaan käyttäjille. Mukava, sopiva ja nopea palvelu rakentaa hyvää pohjaa asiakaskokemukselle. (Watkinson 2013, 113–115.)

Palvelun stressittömyys kuuluu tähän kokonaisuuteen luontevasti. Asiakaskokemukset, joissa ei ole epävarmuutta, hämmennystä tai ahdistusta, luovat perustan pitkäaikaisille ja luotettaville asiakassuhteille. Jos jokin asia ei toimi palvelussa, niin olemme tottuneet saamaan asiakaspalvelusta neuvoa tai apua, mutta jos asiakaspalvelusta ei ole apua tai kukaan ei vastaan sinulle, niin asiakaskokemus taivuttaa epävarmuuden ja ahdistuksen puolelle. (Watkinson 2013, 127–128.)

Upea ja mieleen jäävä asiakaskokemus ei ole myöskään sattumanvarainen. Tämä toteamus liittyy tarkkaan mietittyyn, harkittuun ja rakennettuun palvelupolkuun. Toimiva ja tarkka muotoilu viestittää käyttäjille myös, että heistä välitetään. Palvelun pienistä yksityiskohdista muodostuu kyseisen palvelun iso kuva, joka on näiden kontaktipisteiden ja yksityiskohtien summa. Tässä hienosäätöprosessissa on myös mahdollista saada isojakin parannuksia käyttäjien asiakaskokemukseen. (Watkinson 2013, 75–77.)

4.5 Yleisesti palveluiden käytettävyydestä ja käyttöliittymistä

Elämme erilaisten sovellusten, piensovellusten ja nettisivujen ja -palveluiden maailmassa joka päivä. Olemme ympäröineet ja verhonneet arkemme moninaisilla palveluilla, joista osaa osaamme käyttää unissammekin, ja osan toimintalogiikkaa sekä käytettävyyttä ihmettelemme joka kerta, kun avaamme kyseisen sovelluksen tai verkkosivun. Toimivan ja kauniin käyttöliittymän tunnistaa jo kaukaa ja ensimmäisellä käyttökerralla. Tämä pätee toiseenkin suuntaan. Heikosti suunniteltu palvelu jää myös mieleen ja sen käyttöä yrittää ainakin välttää mahdollisuuksien mukaan.

Käyttöliittymä on muoto ja tapa, jolla jokin tietosisältö tai palvelu on käytettävissä. Käyttöliittymän käytettävyydellä taas tarkoitetaan toisaalta sitä, miten helppoa noviisin käyttäjän on ymmärtää palvelua ja toisaalta sitä, miten helposti palvelua usein käyttävä voi oppia tekemään tutut toimet nopeasti. Käytön helppouteen vaikuttaa paljon, miten nopeasti käyttäjä tunnistaa tuttuja asioita ja ikoneita, joista hän tietää, mitä ne merkitsevät. (Korpela & Linjama 2005, 354.) Hakulomakkeissa tuttujen ikonien ja kuvaelementtien käyttäminen helpottaa suuresti lomakkeen täyttämistä ja tuo varmuutta hakemuksen tallentumiseen.

Sinkkonen ym. (2006, 17) taas määrittää käytettävyyden menetelmä- ja teoriakentäksi, jonka avulla laitteen ja käyttäjän yhteispeliä pyritään saamaan tehokkaaksi ja käyttäjälle miellyttäväksi. Tuotteen tai palvelun käytettävyyden kulmasta käyttäjän on pystyttävä havaitsemaan palvelusta kaikki tehtävän suorittamisen kannalta oleellinen. Toisin sanoen, hänen pitää voida seurata toimenpiteidensä vaikutusta tuotteen tai palvelun tilaan, ja jos tämä ei

ole mahdollista, niin silloin yleensä jokin väärä asia käyttöliittymässä vie hänen huomionsa. (Sinkkonen ym. 2006, 67.) Tämä havainnoinnin ja oleellisen erottaminen epäoleellisesta on erityisen tärkeää opintopolun hakulomakkeen oikeassa ja halutussa toiminnassakin.

Käyttöliittymän tulisi myös mahdollisuuksien mukaan olla personoitu ja mukautua käyttäjän tilanteeseen sekä ohjata käyttäjää mahdollisimman itsenäiseen käyttökokemukseen. Tulevaisuudessa ja nykyäänkin käyttökokemus ei enää rajaudu asiakkaan käytössä olevaan laitteeseen, vaan älykkäät ja oppivat käyttöliittymät integroituvat laajemmin osaksi asiakaskokemusta, esimerkiksi autoissa, rakennuksissa ja muissa tiloissa. Teknologian nopea kehitys mahdollistaa siis uusia, luonnollisempia tapoja kommunikointiin ja vuorovaikutukseen, jotka ovat tärkeä osa palvelun käytettävyyttä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 24–25.)

Tulevaisuudessa Opintopolkukin on toivottavasti entistä enemmän käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin mukautuva ja personoitu palvelukokonaisuus. Luonnollinen ja persoonallinen vuorovaikutus oikeissa tilanteissa ja palveluhetkissä lisää myös käyttäjän kokemaa empatiaa ja parantaa siten myös palvelun käytettävyyttä.

4.5.1 Palveluiden käytettävyys Nielsenin, Krugin ja Downen mukaan

Lähestyn verkkosivujen ja palveluiden käytettävyyttä Jakob Nielsenin käytettävyyshuristiikkojen sekä Steve Krugin ja Lou Downen näkökulmien kautta opinnäytetyössäni. Nielsenin (1994) kymmenen huristiikkaa ovat perusteellinen tapa arvioida käyttöliittymän käytettävyyttä ja toimivuutta. Krugia taas pidetään maailmanlaajuisesti yhtenä merkittävimpänä internetin palveluiden käytettävyyssiantuntijana. Täydennän lopuksi vielä kokonais kuvaa omaan aiheeseeni sopivilla Downen ajatuksilla ja ideoilla.

Jakob Nielsenin Jakobin lain mukaan käyttäjät odottavan samankaltaisten verkkosivujen ja -palveluiden toimivan samalla logiikalla. (Yablonski 2020, 1–2). Näin kaupallisten nettipalveluiden yksinkertaisuus ja visuaalisuus asettavat myös vaatimuksia Opintopolulle. Käyttäjät odottavat samanlaisten palveluiden

toimivan tietyllä tavalla jo ennakkoon, ja tämä oletus ohjaa heitä palvelun käytössä. Palvelukokemustemme kumuloituvuus helpottaa siis ymmärtämään miten uusi palvelu toimii, mikä siinä on mahdollista ja mikä ei. Palvelun tuttuus tuo varmuutta palvelun käyttöön ja vähentää turhautumista sekä motivoi käyttäjiä suorittamaan loppuun asti tehtävänsä. (Yablonski 2020, 2.) Oli se sitten ostosten tekeminen tai oppilaitokseen hakeutuminen.

Käyttäjä ei havaitse kaikkia asioita, joita käyttöliittymässä on ja palvelun suunnittelija ei pysty näkemään tuntemansa tuotteen käyttöliittymää, kuten aloittelija tai ensikertalainen sen näkee (Sinkkonen 2006, 69). Opintopolun kontekstissa, missä hakijat hakevat kahdesta useampaan kertaan elämänsä aikana jatkokoulutukseen, tämäkin toteamus on enemmänkin kuin totta. Hakulomakkeen täyttäminen ja lähettäminen on tehtävä niin yksinkertaiseksi ja varmaksi kuin se on vain mahdollista, koska suurin osa käyttäjistä on aina lähes ensikertalaisia, joilla ei ole kokemusta kyseisestä palvelusta. Palveluamme käytetään yleensä tietyissä elämän siirtymäkohdissa, jonka jälkeen sen olemassaolo lähes unohdetaan, kunnes taas tulee tarvetta koulutukseen hakeutumiselle.

4.5.2 Jakob Nielsenin käytettävyyshuristiikat

Jakob Nielsenia voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä www-suunnittelun ja käyttöliittymien käytettävyyden pioneerina. Nielsenin (1994) kymmenen käytettävyyshuristiikkaa ovat yleisiä ohjeita verkkosivujen käytettävyyden ja vuorovaikutuksen kehittämiseksi sekä parantamiseksi. Ne eivät ole tarkkoja ohjeita, vaan niitä tulee käyttää ensisijaisesti yleisinä linjanvetoina palveluiden ja käyttöliittymien suunnittelussa ja ylläpidossa. Niiden historian ja vaikuttavuuden takia olen valinnut näistä neljä opintopolun hakulomakkeen näkökulmasta keskeisintä ohjetta.

Ensimmäinen niistä painottaa, että palvelun tulisi puhua aina käyttäjien kieltä. Perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaun hakulomakkeen ohjetekstit tulisi olla mahdollisimman luontevia ja yksinkertaisia yhdeksäsluokkalaisille. Vaikeaa ja jäykkää tekstiä tulisi välttää ja kerrottavat asiat tulisi mahdollisuuksien mukaan ilmaista selkeästi ja napakasti lomakkeen kohderyhmät huomioi-

den. Palvelun tai sivuston ylläpitäjien ei tule koskaan olettaa, että heidän ymmärryksensä sanoista ja ohjeista olisi sama kuin miten palvelun loppukäyttäjät ne ymmärtävät. (Nielsen 1994.)

Toinen valitsemani ohje perustuu siihen tosiasiaan, että käyttäjät päätyvät usein väärille sivuille helposti virheellisten klikkausten takia. Näistä tilanteista käyttäjille on tarjottava helppo ja nopea reitti takaisin oikeille urille sinne palvelun kohtaan, minkä takia käyttäjä alun perinkin tuli palveluun. Digitaalisissa tiloissa tulee olla myös helposti tunnistettavia hätäuloskäyntejä, joita ovat esimerkiksi erilaiset paluu- ja sulje-painikkeet. Nämä lisäävät käyttäjän kokemaa vapauden, kontrollin ja itsenäisyyden tunnetta, kun hän ei päädy tarpeettomasti umpikujiin. (Nielsen 1994.)

Kolmas on niin sanottu Jakobin laki, johon viittasin edellisessä kappaleessa 4.5.1. Tämä laki perustuu siihen yksinkertaiseen havaintoon, että ihmiset ovat jo luoneet tiettyjä odotuksia käyttämilleen digitaalisille palveluilla ja tuotteille muiden käyttämiensä palveluiden pohjalta. Tämän takia palvelut tulisivat olla mahdollisimman johdonmukaisia ja yhteneväisiä logiikaltaan. Käyttäjää ei tule asettaa tilanteeseen, jossa hänen tulee miettiä, mitä mikäkin sana tai painike tässä juuri käytettävässä palvelussa tarkoittaa. Tämän takia esimerkiksi käyttöliittymissä on tärkeää noudattaa vakiintuneita standardeja. Näin myös käyttäjän kognitiivinen kuorma vähenee ja palvelun käyttö tuntuu helpommalta. (Nielsen 1994.)

Neljäs ohjeistus liittyy käyttäjän tekemiin virheisiin ja niiden estämiseen ennakolta mahdollisuuksien mukaan. Nielsen jakaa virheet lipsahduksiin ja oikeisiin virheisiin. Näistä ensimmäiset ovat seurausta käyttäjän huolimattomasta toiminnasta ja oikeat virheet taas liittyvät palvelun ja käyttäjän toiminnan logiikan eroavaisuuksiin. Huolellisesti suunnittelu palvelu, jossa on jo esimerkiksi tehty tiettyjä käyttörajoituksia ja oletusvastauksia, vähentää käyttäjien tekemiä lipsahduksia ja vahinkoklikkauksia. Oikeita virheitä taas voidaan vähentää pienentämällä käyttäjän muistikuormaa käyttämällä esimerkiksi tuttuja käyttöliittymäelementtejä ja lisäämällä erilaisia varmistuskysymyksiä ennen jonkin toiminnon suorittamista palveluun. (Nielsen 1994.) Nämä neljä ohjetta toimivat hyvänä perustana myös toimivalle hakulomakepohjalle, jota on miellyttävä käyttää.

4.5.3 Steve Krug ja käytettävyys

Steve Krugin (2014) mukaan nykyinen internetin käyttömme perustuu kolmeen kantavaan teemaan tai väitteeseen, jotka ovat silmäily, tyytyminen ja rämpiminen. Avaan näitä teemoja seuraavaksi enemmän.

Krugin ensimmäisen väitteen mukaan, me vain silmäilemme verkkosivuja, emmekä lue niitä. Tähän teesiin on helppo yhtyä. Krug perustelee silmäilyn mielenkiintoisesti. Hänen mukaansa me olemme yleensä internetissä jonkin syyn tai tehtävän takia. Haluamme saada sen tehtävän vain tehtyä mahdollisimman pian ja tehokkaasti. Tähän väitteeseen on helppo samaistua, vaikkakin kuvalpalveluiden visuaaliseen virtaan hukkuu helposti. Silmäily ja selailu esimerkiksi Instagramissa vaikuttaa välillä hyvinkin pakonomaiselta ja siinä on jopa nähtävissä addiktion piirteitä. Jatkamme tätä käytöstä, vaikka emme niin haluaisi enää tehdä. Toisena perusteluna silmäilyyn on sivuilla oleva tiedon määrä. Me tiedämme, että meidän ei tarvitse tietää kaikkea. Silmäily tai skannaaminen on tapa löytää tietomassasta olennaiset asiat. Kolmanneksi syyksi Krug mainitsee tottumuksen ja tavan. Me olemme hyviä eri palveluiden ja sivustojen silmäilyssä, koska olemme tehneet sitä aina tai lähes aina. (Krug 2014, 21–23.)

Toinen väittämä toteaa, että emme tee optimaalisia valintoja verkkosivuilla vaan me tyydymme. Käyttäjät eivät siis valitse aina parhaimpia reittejä verkkosivuilla päästääkseen haluttuun lopputulokseen, vaan usein valitaan ensimmäisen järkeväntuntuisen polun. Tätä kutsutaan myös tyytymiseksi. Tähän tyytymiseen on Krugin mielestä neljä syytä. Käytämme palveluita ja verkkosivuja usein kiireessä. Toiseksi verkkosivut eivät rankaise käyttäjiä vääristä reiteistä ja napin painalluksista. Kolmanneksi parhaimpien reittien tai vaihtoehtojen miettiminen ei ajallisesti eikä laadullisesti yleensä paranna lopputulosta. Voimme aina mennä selaimen takaisin-painikkeella edelliselle sivulle. Neljäs perustelu taas toteaa leikkisästäkin, että arvaaminen on hauskeempaa, ja se on ei ole läheskään niin työlästä kuin mahdollisten reittien pohtiminen. (Krug 2014, 24–25.)

Kolmas teema tai fakta taas toteaa, että me emme selvitä, miten palvelu tai sivusto toimii, vaan me vain rämmimme sen läpi ja sen seassa. Hyvä ja konkreettinen esimerkki tästä liittyy ohjeisiin tai ohjeteksteihin. Me emme lue niitä. Tämän saman huomion tein yhdeksäsluokkalaisten kanssa. Haastattelemistani yhdeksäsluokkalaisista vain hyvin harva luki hakulomakkeen alussa olevat ohjeet. Krugin mukaan tämä johtuu etenkin siitä, että meitä ei kiinnosta, miten palvelu toimii oikeasti ja ohjeiden mukaisesti. Jos olemme tottuneet toimimaan tietyllä tavalla jollain sivulla tai palvelussa, niin pitäydymme siinä. (Krug 2014, 25–26.)

Näihin kolmeen teemaan perustuen Krug (2014) on muodostanut vielä kuusi ohjetta hyvään ja onnistuneeseen verkkosivujen tai -palvelujen suunnitteluun. Näistä ensimmäinen liittyy www-sivuilla nähtyihin tuttuihin ja olemassa oleviin tapoihin sekä käytänteisiin, joita ovat esimerkiksi standardoidut kuvaikonit ja elementtien sijainnit sivustolla. Esimerkkinä tästä viimeistä on palvelun tarjoajan logon sijainti, joka on länsimaisissa palveluissa yleensä aina ylhäällä vasemmalla. Tunnistettavat konventiot ovat laajasti tunnettuja, ja siten ovat käyttäjille ymmärrettäviä kiireessä ja stressaavissa tilanteissa. (Krug 2014, 29–30.)

Toinen ohje suosittelee luomaan tehokkaita visuaalisia hierarkioita. Hyvänä esimerkkinä tästä on sanomalehtien etusivut, joissa on selkeä ryhmittely ja rakenne päivän tärkeimmästä uutisesta pienempiin juttuihin. Näin toimien myös verkkosivuista tulee luettavampia. (Krug 2014, 33–35.)

Kolmas ohjenuora liittyy vahvasti edelliseen. Sivusto tai palvelu tulee jakaa Krugin mukaan selkeisiin ja rajattuihin osiin. Näin käyttäjä huomaa heti, mikä on hänelle tärkeintä ja mitkä osiot hän voi jättää huomioitta. Neljäs oppi on yksinkertainen ja selkeä. Sivuston painikkeet ja linkit on tehtävä selkeästi klikattaviksi. Käyttäjälle on tärkeää ilmaista, mitä palvelun osaa voi napsauttaa ja mistä löytyy uutta tietoa tarpeen mukaan. Mobiilikäytössä tämä on etenkin tärkeää, koska käyttäjällä ei ole hiiren kursoriakaan antamassa vihjeitä esimerkiksi linkeistä. (Krug 2014, 36–38.)

Viides oppi jatkaa selkeyden tiellä. Käyttäjien sivustolla kokema visuaalinen melu on pidettävä minimissään. Yksinkertaistaen voidaan todeta, että sivuston

tai palvelun tekijöiden on tiedettävä, mikä on oikeasti tärkeää ja huomionarvoista palvelusta ja korostettava sitä tarpeen mukaan käyttäjille. Viimeinen eli kuudes ohje liittyy sivuston teksteihin ja tekstialueisiin. Tekstien tulee tukea käyttäjien silmäilyä. Tässä apuna ovat pää- ja väliotsikot, lyhyet kappaleet ja erilaiset listaukset sekä avainsanojen korostukset. (Krug 2014, 38–41.)

4.5.4 Lou Downen ajatuksia toimivista ja käytettävistä palveluista

Tässä kappaleessa esittelen vielä kolme Lou Downen (2020) ajatusta ja ohjetta hyvästä ja toimivasta palvelusta. Yhteensä Downella on 15 ohjetta hyvästä palvelusta, mutta valitsin niistä kolme hakulomakkeelle ja opintopolkuun sopivinta suuntaviivaa. Näin saan entistä laajemman kokonaiskuvan palveluiden käytettävyydestä ja siitä mistä toimivat sivustot ja palvelut ovat rakennettu.

Hyvän palvelun tunnistaa Downen mukaan siitä, että asiakas osaa käyttää sitä ilman aiempaa kokemusta. Maailmasta ei löydy sellaista palvelua, jota käyttävät vain sellaiset asiakkaat, jotka ovat käyttäneet sitä aiemminkin. Tämä Downen ohjeistus painottaa, että palvelun ylläpitäjän ei tule olettaa, että asiakas tuntisi ja tietäisi, miten kyseinen palvelu toimii kokonaisuudessaan, saati yksityiskohtien tasolla. Tämän takia palvelun tulee toimia tiettyjen totuttujen tapojen ja konventioiden mallin mukaisesti, kuten Jakobin lakikin (ks. Luku 4.5.1) toteaa. (Downe 2020, 95–105.)

Toiseksi Downe (2020) korostaa, että hyvä palvelu vaatii käyttäjältä mahdollisimman vähän toimia, jotta hän voi saavuttaa halutun lopputuloksen. Toisin sanoen palvelun ja palvelupolun on oltava mahdollisimman sulava kokonaisuudessaan. Tämä onnistuu Downen mukaan esimerkiksi analysoimalla käyttäjien tekemien päätösten määriä palvelupolulla ja mahdollisuuksien mukaan yhdistämällä näitä päätöksen teko hetkiä toisiinsa, jos se on mahdollista. Toki käyttäjälle on myös annettava aikaa ja valtaa tehdä palvelun näkökulmasta tärkeät päätökset rauhassa. (Downe 2020, 121–127.)

Viimeinen ohje on hyvin yksinkertainen ja monille meistä hyvinkin tuttu eri palveluista, joita olemme käyttäneet. Asiakkaalle tulee aina tarjota helposti mahdollisuus ottaa yhteyttä palvelun asiakaspalveluun. Ihmisen tarjoamaa apua ei

tule väheksyä palvelun ongelmatilanteissa. Jokainen palvelu kaatuu joskus tai ei toimi oikein kaikkien toimintojen osalta välillä, ja näissä tilanteissa käyttäjille on tarjottava selkeä reitti avun luokse. Downen summaa hyvin, että palvelut eroavat toisistaan juuri sen avulla, miten ne suhtautuvat ja käsittelevät palvelun häiriöihin ja katkoksiin. Lopuksi on hyvä todeta, että hyvin ja asiakaslähtöisesti suunnitellun palvelun asiakaspalveluun ei tule tarpeettomia puheluita, vaan asiakaspalvelun tehtäväksi jää tällöin vain vaikeampien ja monimutkaisten tilanteiden selvittäminen. (Downe 2020, 210–215.)

4.6 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on yksi viidestä palvelumuotoilun peruserätyksestä. Palvelun käyttäjä on asetettava keskiöön palvelumuotoiluprosessissa ja tämä tapahtuu aktiivisesti kuuntelemalla ja osallistamalla heitä. (Stickdorn 2012a, 38–39.) Peninin (2018, 151) mukaan palvelumuotoilu on riippuvainen osallistumisesta ja yhteissuunnittelusta. Sidosryhmät on nähtävä ja ymmärrettävä kumppaneina ja tämän takia heidät on otettava vahvasti mukaan jatkuvan yhteistyön avulla. Vaajakallio ja Mattelmäki (2013, 59) taas toteavat, että yhteissuunnittelu perustuu ideaan siitä, että jokaisen tulee voida osallistua palveluita koskevaan päätöksentekoon, silloin kun nämä palvelut vaikuttavat häneen.

Nykyään palveluiden kehittäminen sidosryhmien kanssa tulisi ja tulee olla sekä julkisella että yksityisellä puolella lähtökohta ja tavoite. Jos palveluita ei kehitetä asiakkaiden kanssa, vaarana on todella tuottaa ja kehittää palveluita väärin tarkoituksiin ja ohi kohderyhmien tarpeiden. Yhteiskehittäminen on välillä kuin nuoralla kävelyä, koska monista eri suunnista tulee vaatimuksia ja kuitenkin kehitystyön on edettävä määrättyssä aikataulussa suunnitelmallisesti. Tällöin askeleiden on oltava harkittuja ja jämäköitä sekä suunnattuja oikeaan maaliin, jonka määrittämisessä myös palvelun loppukäyttäjät ovat olleet mukana.

Opintopolun hakulomakkeen yhteiskehittäminen on tuottanut jo hedelmällisiä tuloksia aiemmin opintopolun kehityskaaren aikana. Tämän opinnäytetyön asiakasymmärrysaineisto eli yhdeksäsluokkalaisilta ja opoilta saatu palaute on suunnannut kehitystyötä entistä oikeampaan ja tarkempaan suuntaan. Nuo-

ralla kävely muuttuu kaikin puolin varmemmaksi ja vähemmän huojuvammaksi, kun palvelun kehitystyö pohjautuu asiakkaiden ja loppukäyttäjien oikeisiin havaintoihin ja kokemuksiin. Yhteissuunnittelussa on keskeistä iteratiivinen ongelmien uudelleen analysointi ja vaihtoehtojen tutkiminen keskustelun, visualisointien ja sidosryhmien kanssa yhteistyössä toteutettujen mallien avulla (Vaajakallio & Mattelmäki 2013, 59).

Polaine ym. (2013) korostavat vielä, että palvelumuotoilussa on keskeistä yhteissuunnittelu sekä loppukäyttäjien että palvelun kanssa työskentelevien kanssa. Tähän on kaksi perustetta. Ensimmäiseksi tyytyväiset työntekijät tai virkailijat antavat parempaa asiakaspalvelua, ja näin saa loppukäyttäjät saavat positiivisemmän asiakaskokemuksen palvelusta ja sen käytöstä. Tämä lisää myös työntekijöiden sitoutumista itse yritykseen ja palveluunkin. Toinen peruste taas liittyy työntekijöiden kokonaisvaltaiseen kokemukseen palvelusta. He ovat päivittäin tekemisessä palvelun parissa, joten heillä on paljon kokemusta ja tietotaitoa palvelun käytöstä ja mahdollisista ongelmakohdista. (Polaine ym. 2013 41–44.)

Opintopolun kehittämisessä myös tämä puoli toteutuu. Palveluita kehitetään sekä hakijoiden että palvelua käyttävien oppilaitosten edustajien sekä Opetushallituksen virkahenkilöstön kanssa yhteistyössä. Opintopolkua ei siis kehitetä vain eri loppukäyttäjille, vaan sitä kehitetään ja rakennetaan heidän kanssaan yhä enenevässä määrin.

4.7 Palveluiden yhteiskehittämisen haasteet

Vaajakallion ja Mattelmäen (2013) mukaan julkisella sektorilla palveluiden yhteissuunnittelun suurimpiin haasteisiin tai esteisiin kuuluvat muutoksen ja riskin ottamisen pelko, jotka ovat kuitenkin innovaation ja muotoilun ydin. Palvelumuotoilijoiden ja julkisten organisaatioiden välisessä työskentelyssä voi kohdata haasteita etenkin, jos odotukset puolin ja toisin ovat epärealistisia. Tällöin epärealistiset odotukset voivat muuttua pettymyksiksi, jos toinen osapuoli odottaa konkreettisia ja toteutusvalmiita ratkaisuja toisen tarkastellessa ja miettiessä vaihtoehtoisia malleja tulevien päätösten pohjaksi. (Vaajakallio & Mattelmäki 2013, 69–73.)

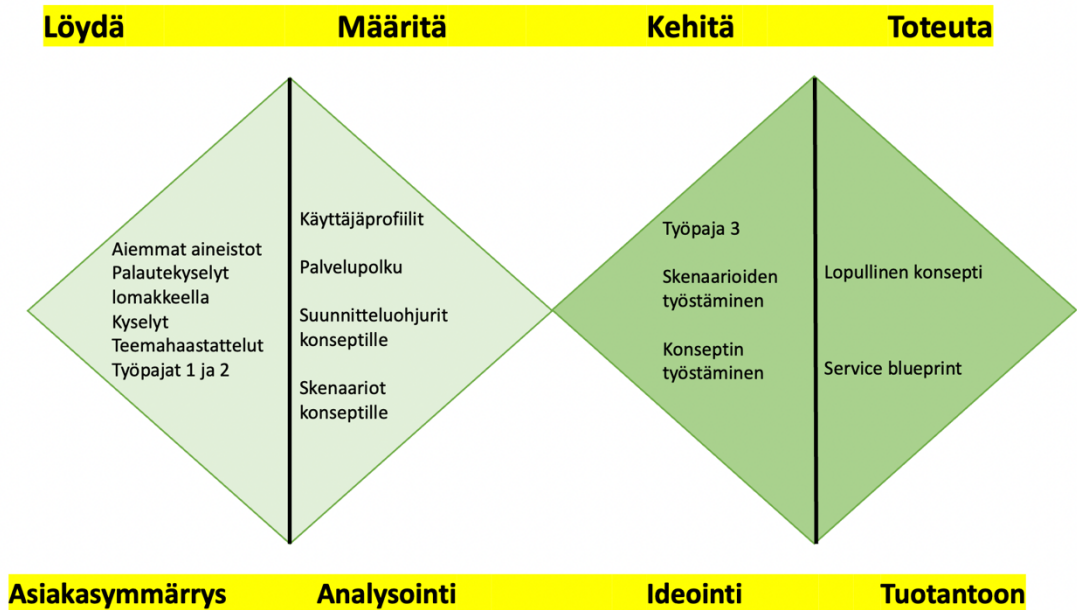
Palvelun yhteiskehittäminen ei siis tarkoita, että kaikki palvelun sidosryhmät olisivat päättämässä tulevan palvelun sisällöstä. Yhteiskehittämisen päätavoitteena on saada kaikki palveluun liittyvät teemat mahdollisimman kattavasti esille ja huomioiduksi tiedon keruu- ja analysointivaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 117.) Tämä haaste on tärkeää tiedostaa palvelumuotoiluprosessissa. Kaikkia haluttuja toiminnallisuuksia ei voida toteuttaa eikä siten kaikkia tavoitteitakaan. Palvelumuotoilija valitsee muodostuneesta aineistosta ja kokonaisnäkemyksestä palvelulle määriteltuihin tavoitteisiin sopivimmat osat konseptiin, jossa niitä taas jatkokehitetään (Tuulaniemi 2011, 117). Näin myös itse toimin tässä opinnäytetyössäni. Oman lisähaasteen Opintopolun yhteiskehittämisessä tuo vielä tiukat aikataulut ja resurssien vähyys. Tämä yhdistelmä kuvastaa pääosin yleisestikin valtionhallinnon alaisia ict-kehitysprojekteja.

Yhteissuunnittelussa ja laajemmin palvelumuotoilussa on tärkeää tavoitella ja saada aikaiseksi kestäviä ja pidempiaikaisia ratkaisuja. Joskus nopein ja helpoin ratkaisu ei ole se globaalisti ajateltuna paras. Palvelumuotoilijoiden on siis kannettava ja ymmärrettävä myös vastuunsa päätösten teossa. Näin toimien kehitämme vastuullisia innovaatiota ja uusia palveluita. Ihmiskeskeisen suunnittelun rinnalla on tärkeää puhua myös elämäkeskeisestä suunnittelusta, joka kannustaa miettimään ja arvioimaan päätöstemme pitkäaikaisvaikutuksia sekä paikallisesti että maapallonlaajuisesti. (Tomitsch ym. 2020, 14–15.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvaan, miten kehittämistyöni eteni British Design Councilin (2015) tuplatimanttimallin mukaisesti kolmen ensimmäisen vaiheen aikana (Löydä – Määritä – Kehitä). Viimeisen Toteuta-vaiheen sisällön kuvaan luvussa 6. Kuva 8 havainnoi näitä kehittämistyön prosessin vaiheita.

Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli sopii mielestäni hyvin iteratiivisen ja ketterän ohjelmistokehityksen tueksi ja sen rinnalle. Näissä molemmissa korostuvat innovatiivisten ja eleganttien ratkaisujen löytäminen iteratiivisten määritys- ja kehitysvaiheiden kautta (Stickdorn ym. 2018, 21). Tämä oli myös yksi iso tekijä, miksi valitsin tämän mallin oman opinnäytetyön prosessimalliksi. Myös mallin joustavuus menetelmien osalta antoi paljon vapautta allekirjoittaneelle.



Kuva 8. Opinnäytetyön eteneminen tarkennetusti tuplatimantissa

Kuvassa 8 kuvaan, miten ja millä menetelmin keräsin asiakasymmärrysaineistoani, mitä visuaalisia tuotoksia ja yhteenvetoja tein aineistosta sekä miten lopulta muodostin skenaarioiden avulla lopullisen Unelmien hakulomake -konseptin sekä sen service blueprint -kaavion. Kirjoitustyöni on myös kulkenut iteraatiivisesti timanttimallia mukaillen. Olen palannut luonnosten kautta takaisin valmiisiin visuaalisiin lopputuotoksiin ja tarkentanut niitä tarpeen mukaan tiettyillä lisäyksillä. Tämä malli mahdollistaa myös hyvin palvelumuotoiluun läheisesti liittyvän tutkivan ja oppivan asenteen ja toimintavan (Stickdorn ym. 2018, 32–33).

5.1 Aineistonkeruumenetelmät

Kehittämistyöni asiakasymmärrysaineisto muodostuu alla olevista lähteistä:

- Hakulomakkeen palautekyselyjen avoimista vastauksista
- Yhdeksäsluokkalaisten kyselyistä
- Yhdeksäsluokkalaisten haastatteluista
- Yhdeksäsluokkalaisten työpajoista
- Opintopolun aiemmista aineistoista

Asiakasymmärrysaineistoni olen kerännyt pääosin laadullisen tutkimuksen yleisimmillä aineistonkeruumenetelmillä, joita ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73).

Laadullisen tutkimuksen aineisto on aina myös tutkittavien omakohtaista kuvausta tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä (Puusa 2020, 146).

Käyttäjäprofiilit, palvelupolku, skenaariot ja unelmien hakulomake -konsepti perustuvat tälle asiakasymmärrysaineistolle. Seuraavissa luvuissa kuvaan aineiston keruumenetelmiä, aineistoni alkuvaiheen analysointia ja analyysini lopputuotoksia. Luvussa 5.2 kerron vielä tarkemmin samankaltaisuuskaavioista menetelmänä ja laadullisen aineiston analysoinnista.

5.1.1 Palautekysely hakulomakkeella

Hakijoilla on mahdollisuus antaa anonyymisti palautetta hakulomakkeesta heti hakulomakkeen lähettämisen jälkeen viisiportaisella tähtiasteikolla, jonka lisäksi he voivat kirjoittaa myös tekstikenttään sanallista palautetta. Tämä tähtipalaute on nykyään käytössä kaikissa opintopolun hakulomakkeissa. Noin 40 prosenttia kaikista hakijoista antaa lomakkeen lähettämisen jälkeen tähtipalautteen. Palautteen antamisen helppous ja nopeus olikin tavoitteenamme, kun kehitimme tätä ominaisuutta.

Suora palautekanava mahdollistaa myös hakijoille tavan kertoa ongelmista ja virheistä hakulomakkeella. Hakijat voivat kuvailla virheen tai ihmetyksen aiheen palautepalvelun tekstikentässä. Näin saamme heti tiedon mahdollisista virheistä hakulomakkeella. Isojen yhteishakujen jälkeen käymme myös yhteisesti läpi saadut palautteet, ja käytämme tätä koostetta hakulomakkeen kehittämisessä. Palautepalvelulla on siis kaksi tärkeää funktiota. Ensinnäkin se mahdollistaa hakijoille tavan kertoa mahdollisista virheistä helposti ja yksinkertaisesti. Toiseksi saatua palautemassaa käytetään myös kehitystyön pohjana.

Vuoden 2022 kevään perusopetuksen jälkeisen koulutuksen haussa hakijoista 21,4 % antoi palautetta hakulomakkeesta ja tähtipalautteen keskiarvo oli 4,3. Tähtipalautteita oli yhteensä 16 249. Sanallisia palautteita kirjoitettiin yhteensä 3549 kappaletta. Käytän näitä asiakasymmärrysaineistona oppinäytetyössäni. Näissä sanallisissa palautteissa nousi samoja teemoja esille kuin haastattelussa, kyselyissä ja työpajoissa. Joukossa oli toki muitakin kehitysehdotuksia, jotka eivät taas nousseet esille haastatteluissa, kyselyissä ja työpajoissa. Tämä aineisto on todella iso määrällisesti ja sen avulla sain muodostettua

pääteemoja kehitystyölleni, ja sain hyvän pohjan suunnitteluvetureilleni sekä unelmien hakulomake -konseptille.

Teemoittelin sanalliset palautteet samankaltaisuuskaavion avulla excelissä eri värein kahdeksaan eri teemaan. Teemojen alta löytyvät lainaukset ovat haki-
joiden antamia palautteita.

Nämä teemat olivat:

1. Hakulomake oli selkeä ja yksinkertainen
"Asiallinen ja toimiva lomake, vahva 9,5! En riidellyt äidin kanssa tätä tehdessä, siitä plussaa."
*"Tähän astisen elämäni tärkein lomake. Kiitos, että asiointini oli help-
 poa. Lomakkeen täyttöhetkeä olen odottanut pitkään."*
2. Hakulomake oli liian monimutkainen ja pitkä
"Melko epäselvä ja vaikeasti täytettävä."
"Lomake olisin paljon kätevämpi käyttää, jos sivu olisi minimalistisempi."
"Teillä on surkeasti toimiva sivu."
3. Hakulomakkeen tekeminen oli jännittävää ja stressaavaa
"Oli kovat paineet hakulomaketta täyttäessä."
"Hyvin stressaava kokemus. Hikoilin paidan läpi!"
"Vähä jännittävä, mutta se on tehtävä ja aika selkeitä oli kohteet."
4. Hakulomakkeessa oli liikaa tekstiä ja vaikeita sanoja
"Tiettyjä asioita olisi voinut enemmän avata, kokeessa ei hyväksyttäisi sitä, ettei asiaa avattaisi enemmän."
"Paljon vaikeita sanoja."
"Osa kysymyksistä oli hieman epäselviä."
5. Hakulomaketta oli vaikea löytää
"Selkeä ja helppo lomake, mutta vaikea löytää opintopolun sivustolta."
*"Lomake oli *vähän* oudossa paikassa enkä aluksi löytänyt lomaketta ja joihinkin kysymyksiin tarvitsin opolta tarkempaa selitystä. Muuten lomake oli helposti täytettävä ja loistava."*
6. Hakulomakkeella ei näkynyt selvästi pääsykokeet, liitteet ja ennakko-
tehtävät
*"Jäi epäselväksi, lähetetäänkö liitteet niin kuin ohjeistettiin suoraan op-
 pilaitokseen vai Oulun hakutoimistoon? Selvitetään asia itse."*
"Ennakkotehtäviä ei tahtonut löytää koirien ja kissojen kanssa."
7. Pohjakoulutusosion selventäminen
*"Koulutusvaihtoehtoiksi jäi valinnan jälkeen vielä muut vaihtoehdot nä-
 kyville. "*
*"Onko tämä suomea: "se oppimäärä, jonka perusteella suoritat perus-
 koulutusta"?"*

8. Kutsumanimikenttään ei voinut kirjoittaa haluttua kutsumanimeä
” Antakaa ihmisten pistää kutsuma nimeksi jokin muu kuin vain laillinen nimi.”
” Kutsumanimen pitäisi saada olla eri kuin virallinen etunimi esim. trans-sukupuolisia henkilöitä varten.”

Nämä laajemmat teemat muodostivat alustavaa pohjaa suunnitteluohjureille, joihin unelmien hakulomake -konsepti perustuu. Nämä teemat toistuivat myös kyselyiden vastauksissa, teemahaastatteluihin sekä työpajoissa. Työpajoissa saimme vielä tiivistettyä näitä laajempia teemoja kohti työstettäviä suunnitteluohjureita. Eri aineistoni siis täydensivät ja rikastivat toisiaan hedelmällisellä tavalla.

Rajasin jo tässä vaiheessa kohdan 8. pois suunnitteluohjureista, koska kutsumanimiasia vaatii laajempaa mietintää ja yhdenmukaistamista koko valtionhallinnon alalla. Hakulomakkeella voi antaa omaksi kutsumanimikseen vain jonkin virallisen etunimensä tai niiden yhdistelmän. Esimerkiksi Marja-Liisa Leenan kutsumanimi voi olla Marja, Liisa, Leena tai Marja-Liisa.

5.1.2 Kyselyt yhdeksäsluokkalaisille

Kysely on yksinkertaistettuna kirjoitetussa muodossa oleva haastattelu, joka voidaan esimerkiksi postittaa, laittaa internetiin tai käydä haastattelijan kanssa kohta kohdalta läpi. Kyselyt ovat yleensä muodoltaan strukturoituja, jotta lomaketta on nopeampi täyttää ja analysoida. Kyselyn muotoilu on aina kompromissin hakemista kysymysten kattavuuden ja kyselyn laajuuden välillä, sillä laajaa kyselyyn vastaavat vain harvat. (Hyysalo 2009, 131.)

Kehittämistyössäni päädyin lyhyeen kyselyyn, johon vastasi yhteensä 25 yhdeksäsluokkalaista eräästä pääkaupunkiseudun yläkoulusta. Opiskelijat vastasivat kyselyyn hakuajan jälkeen maaliskuussa, jolloin heillä oli muistissa vielä, miten hakulomake oli toiminut. Toteutin kyselyn Google Forms -palvelulla, joka oli kohderyhmälleni myös tuttu alusta. Sain tällä tavoin myös minimoitua mahdolliset tekniset haasteet kyselyn vastaamisen osalta. Kyselyn rakenne rakentui kolmesta isommasta teemasta, joiden alla oli tarkentavia kysymyksiä. Tätä samaa teemoittelua käytin myös teemahaastatteluiden pohjana. Haastatteluihin taas pääsin vielä syvemmälle opiskelijoiden mielenmaisemaan ja haikutumistilanteeseen kuin tässä kyselyssä. Nämä kaksi asiakasymmärryksen

tiedonkeruumenetelmää tukivat toisiaan hyvin sisällöllisesti ja metodologisesti, koska kyselyiden hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että tutkija ei vaikuta ole-muksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin, toisin kuin haastatteluissa (Valli 2001, 101). Tässä haittapuolena on kuitenkin väärinymmärrysten mahdolli-suus kysymysten sisällöistä. Vastaaja ei voi saada lisäinformaatiota itselleen epäselvien kysymysten yhdessä, mutta tätä riskiä voidaan pienentää selkeällä kyselyllä ja huolellisella vastausohjeella (Valli 2001, 102).

Kyselyiden vastaukset sain luokiteltua samoihin teemoihin, jotka olin muodos-tanut palautekyselyn aineiston perusteella. Kyselyiden vastaukset sijoittuivat neljän ensimmäisen teeman alle.

1. Hakulomake oli selkeä ja yksinkertainen
"Helppoa oli tietojen täyttäminen, hyvää oli selkeys."
"Hakutoiveet on erittäin helppo laittaa lomakkeeseen."
"Lukiot oli helppo valita ja muutenkin kätevä täyttää."
2. Hakulomake oli liian monimutkainen ja pitkä
"Monimutkainen lappu."
"Pari kohtaa oli liian pienellä et ei kunnolla huomannu et ne oli siellä."
3. Hakulomakkeen tekeminen oli jännittävää ja stressaavaa
"Tiesin jo pitkään minkä tyyppiseen opetukseen haluan, eli LUMA lin-jalle, mutta koulun valinta oli haastavaa."
"Minulla oli ajatus siitä, mihin aion hakea. Lopullisen valinnan tekemi-nen oli kuitenkin hieman vaikeaa, koska ei tiennyt oliko tehnyt oikean päätöksen."
4. Hakulomakkeessa oli liikaa tekstiä ja vaikeita sanoja
"Valintojen jälkeiset kysymykset (harkintaan perustuva valinta/lupatie-dot). En tiennyt mitä ne tarkoitti ja mitä seuraamuksia niistä tulee."
"Jotkut asiat oli vain vaikea ymmärtää, mutta muiden avulla niistä selvit-tiin."

Vastaukset tukivat jo aiempia löydöksiäni, joten sen suhteen tämä kysely oli onnistunut. Vastauksien perusteella hakulomake koettiin helppokäyttöiseksi kokonaisuudessaan ja erityisesti hakukohteiden valinta-osio sai paljon kiitosta. Kehitettäviä kohtia nousi myös esille, mutta ei niin paljon kuin esimerkiksi haastatteluiden tai työpajojen kautta. Uskoisin, että tässä kohtaa olisi ollut tärkeää vielä palauttaa opiskelijoille mieleen kuvilla tai videoilla, miten hakulo-make toimikaan, jolloin myös ne ongelmallisemmat vaiheet olisivat muistuneet mieleen paremmin.

Erityisesti pandemia-aikana erilaiset verkkokyselyt ovat toimivia ja näppäriä tapoja kerätä lisääaineistoa palvelumuotoiluprojekteissa. Kyselyn vastauksista huomasin kuitenkin sen, että kaikki vastaukset eivät olleet kovin laadukkaita sisällöllisesti. Vastauksien joukossa oli myös hyvin niukkasanaisia kuvauksia tai vastauskenttään oli kirjoitettu vain esimerkiksi ”ei mikään” tai ”kaikki”. Toisaalta uskon, että tämä ongelma on monissa verkkokyselyissä. Syvälinen kirjoittaminen vie aikaa, ja kyselyitä ei välttämättä koeta niin tärkeiksi, että niihin panostettaisiin ajallisesti riittävästi. Jatkossa harkitsisin erityisesti nuorien kanssa valmiitakin vastausvaihtoehtoja, joihinkin kysymyksiin ja niissä olisi mahdollisuus tarkentaa vastausta avoimessa tekstikentässä.

5.1.3 Teemahaastattelut

Haastattelin vuoden 2022 huhti- ja toukokuussa kuutta yhdeksäsluokkalaista opinnäytetyötäni ja opintopolun kehittämistä varten. Pääsin haastattelemaan viittä yhdeksäsluokkalaista kasvotusten eräässä pääkaupunkiseudun yläkoulussa. Nämä haastattelut toteutin ryhmähaastatteluina, joissa ensimmäisessä oli kolme opiskelijaa ja toisessa kaksi. Kuudennen haastattelun toteutin yksilöhaastatteluna Teams-sovelluksen välityksellä, koska haastateltava asui Itä-Suomessa. Nauhoitin ja tallensin kaikki haastattelut myöhempää analysointia varten. Poistan kaikki tallennetiedostot opinnäytetyön palautuksen jälkeen tietoturvallisesti. Opiskelijoiden vanhemmille oli myös ilmoitettu näistä haastatteluista ja opiskelijat osallistuivat vapaaehtoisesti haastattelutilanteisiin.

Haastattelut rakentuivat neljän eri pääteeman ympärille, joiden sisällä oli vielä tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa haastattelun aiheet, teema-alueet, on etukäteen määrätty, mutta menetelmästä puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys (Eskola & Vastamäki 2001, 26). Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset teemat, joita tutkimushaastattelussa olisi tärkeintä käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Tavoitteena on, että valituista teemoista vastaaja voi antaa oman näkemyksensä ja teemat käsitellään haastateltavan kannalta luontevassa järjestyksessä. (Vilkka 2021, 124.)

Haastattelutilanteessa esitin vielä opiskelijoiden vastausten perusteella tarpeen mukaan lisäkysymyksiä, joita ei ollut kysymysrungossani. Pääteemani olivat: yhteishakuun valmistautuminen, hakeutumistilanne, hakulomakkeen hyvät puolet ja hakulomakkeen epäselvyydet. Pääteemat ja pääkysymykset löytyvät liitteestä 1.

Hyysalo (2009, 132) toteaa, että teemahaastattelun pohjana on kysymysrunko, mutta sitä käydään läpi vastaajan vastauksiin mukautuen ja lisäkysymyksiä tehden. Kysymysten avoin rakenne mahdollistaa uusien ja yllättävienkin asioiden esiin tulon, ja haastattelutilanne puolestaan taas mahdollistaa näihin odottamattomiin asioihin paneutumisen (Hyysalo 2009, 132). Tämän huomasi itsekkin haastatteluiden edetessä. Haastattelun rungon puolivälissä helposti palattiin takaisin alun teemoihin, kun asiat muistuivat mieleen taas. Ryhmähaastatteluissa etenkin muiden ryhmäläisten vastaukset synnyttivät kiinnostavaa ja hedelmällistä keskustelua teemojen ympärillä ja niiden välillä. Ryhmähaastatteluita on käytetty erityisesti lasten tai vanhusten kanssa työskenneltäessä, jolloin aikuisen haastattelijan ja haastateltavan välinen suhde olisi muuten muodostunut epätasapainoiseksi (Hyysalo 2009, 133).

Pidin myös tärkeänä, että ryhmähaastattelut tapahtuivat tutussa ja rauhallisessa tilassa, jolloin opiskelijoilla olisi mahdollisimman rentoutunut olo ja ulkopuoliset ärsykkeet olisivat minimissään. Haastattelijan tulee jo haastatteluista suunniteltaessa valita tila ottaen huomioon haastateltavan näkökulma, koska haastattelua ei tule tehdä liian muodollisessa tilassa, jossa vastaaja voi kokea olonsa epävarmaksi (Eskola & Vastamäki 2001, 27–28). Tämän haasteen taklasin järjestämällä haastattelut heidän oponsa työhuoneessa, joka oli heille tuttu ja turvallinen tila.

Teams-haastattelussa taas pidin kameraani päällä koko ajan ja haastateltava sai taas itse päättää, oliko hänellä kamera päällä vai ei. Näin pyrin luomaan myös rauhallisen ja arvostavan haastatteluolosuhteet, vaikka haastattelu tapahtuikin etäyhteyksillä. Tuulaniemi (2011, 148) summaa hyvin, että haastattelussa on tärkeää pyrkiä luontevaan vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa, jotta hänen todelliset tarpeensa, halunsa, asenteensa, ongelmansa ja motivaationsa saadaan esiin.

Haastatteluiden jälkeen kirjoitin vastaukset puhtaaksi tekstitiedostoon. En kuitenkaan litteroinut haastatteluita sanatarkasti, koska tuo lisätarkkuustaso ei olisi tuonut mainittavaa lisäarvoa kehitystyöhöni. Haastattelut tukivat jo löytämiäni kehittämiskohteita aiemmista aineistoistani ja sain vastaukset teemoiteltua aiemmin löytämiini teemoihin 1–4.

1. Hakulomake oli selkeä ja yksinkertainen
"Jos jokin puuttui, niin siitä sai selvän ilmoituksen."
"Hakukohteiden etsiminen ja järjestyksen vaihtaminen oli helppoa."
2. Hakulomake oli liian monimutkainen ja pitkä
"Näyttää siltä, että on tosi paljon tekstiä lomakkeella."
"Tekstiä voisi isontaa ja pikkutekstejä voisi tiivistää."
3. Hakulomakkeen tekeminen oli jännittävää ja stressaavaa
"Iso juttu, ei ole enää sitä peruskoulua."
"Se on iso päätös. Siellä ollaan kolme vuotta. Tekeehän oikean päätöksen, vaikka loppupeleissä se ei ole silleen..."
4. Hakulomakkeessa oli liikaa tekstiä ja vaikeita sanoja
"Tekstin määrä."
"Kaikkein vaikeinta oli käsitteiden ymmärtäminen. Kysyin opolta."
"Mä en harkintaa perustuvaa ymmärtänyt."

Haastatteluiden avulla sain syvennettyä asiakasymmärrysainestoaani. Erityisesti tarkentavien lisäkysymysten ja hakulomakkeen näyttämisen kautta pääsin vastauksissa syvemmälle kuin esimerkiksi kyselyissä. Huomasin myös, että ryhmähaastattelu toimi tässä yhteydessä todella hyvin. Ryhmähaastattelutilanne oli rento ja avoin mielestäni, joten opiskelijat uskalsivat myös kertoa minulle haastavista kohdista hakeutumisessa. Onnekseni yksilöhaastattelusakin sain luotua tarpeeksi miellyttävän ilmapiirin haastattelutilanteeseen, vaikka se tapahtuikin etänä. Etäkoulukokemuksesta oli tässä yhteydessä jonkun verran hyötyä. Sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluiden onnistumiseen vaikutti kaikkein eniten kuitenkin aktiiviset ja asiasta kiinnostuneet opiskelijat. Haastatteluiden päälöydös oli teeman kolme painottuminen yhdeksäsluokkalaisten kertomuksissa. Koko hakuprosessi hakukohteiden miettimisestä, lomakkeen täyttämisestä ja valintatuloksien odotteluun koetaan stressaavaksi ja jännittäväksi. Tätä jännitystä ja stressin tunnetta voidaan esimerkiksi lieventää kehittämällä opintopolkua ja hakulomaketta selvemmäksi ja loogisemmaksi. Näin myös hakijoiden kokema asiakaskokemus ja luottamus viranomaispalveluihin kasvaa.

5.1.4 Työpajat

Järjestin kolme työpajaa kevään 2022 aikana samassa pääkaupunkiseudun yläkoulussa, missä järjestin myös ryhmähaastattelut. Työpajat ovat innovatiivisia ja luovia menetelmiä käyttäjätiedon keräämiseen ja ne ovat luonteeltaan visuaalisia ja osallistavia (Hämäläinen ym. 2016, 64). Kaksi ensimmäistä työpajaa pidin huhtikuussa saman päivän aikana ja niissä ensimmäisessä oli 16 opiskelijaa ja jälkimmäisessä taas 20 opiskelijaa. Kolmas työpaja taas oli toukokuussa ja siihen osallistui 15 opiskelijaa. Kaikki työpajat saatiin järjestettyä koronapandemiasta huolimatta paikan päällä, jolla oli suuri merkitys niiden onnistumiseen. Ryhmän opinto-ohjaaja oli mukana myös kaikissa työpajoissa. Opinto-ohjaaja oli kaikissa ryhmässä sama henkilö.

Työpajojen kestot olivat yhden oppitunnin mittaisia (45 minuuttia). Tässä ajassa saimme tiiviisti käytyä työpajojen sisällöt läpi. Kerron sisällöistä seuraavissa kappaleissa. Dokumentoin työpajat valokuvin ja kenttämuistiinpanoin. Otin myös oppilaiden tekemät post it -laput talteen myöhempään analysointia varten. Työpajavalokuvissa on vain näkyvissä tuotokset, eikä oppilaita, jotta ketään osallistujaa ei voida tunnistaa. Työpajoista oli ilmoitettu oppilaille etukäteen ja ne liittyivät myös opinto-ohjauksen teemoihin ja sisältöihin.

Työpajat ovat yksi tapa toteuttaa osallistuvaa yhteiskehittämistä. Osallistuva suunnittelu käsitteenä on korostanut käyttäjien osallistumisen tärkeyttä, käyttäjien luovuutta ja voimaantumista (Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 77). Näitä puolia ja etenkin työpajan tulosten vaikuttavuutta pyrin korostamaan alkuesittelyssäni yhdeksäsluokkalaisille. Yhteiskehittäminen ja -suunnittelu on myös aina tutkimusmatka johonkin uuteen, joten on tarpeetonta ja hedelmätöntä yrittää suunnitella koko työpajan kulkua täydellisesti (Stickdorn 2018, 398). Omista työpajakokemuksistani voin todeta, että tämä on hyvin totta. Tietysti jokin runko on oltava, jotta laadukas ja oivaltava fasilitointi mahdollistuu.

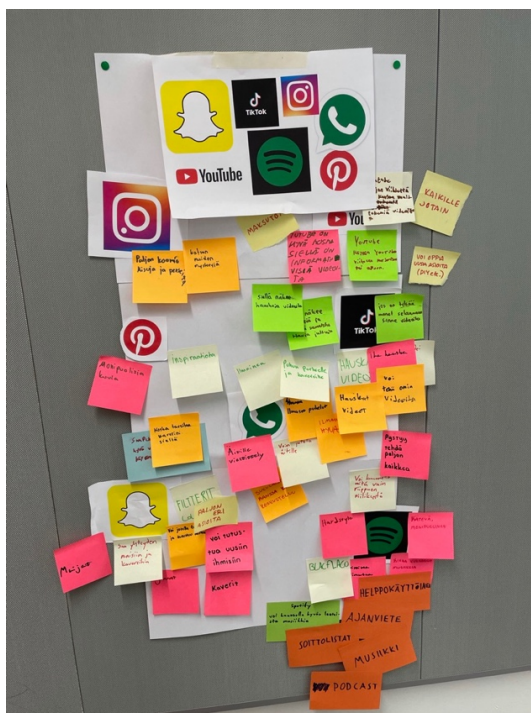
Steen ym. (2011) toteavat vielä kattavasti, että yhteiskehittämisellä saadaan aikaan parempia ideoita ja tämä parantaa kehitysprojektien kokonaistehokkuutta, kun heti alusta alkaen tehdään oikeita ja haluttuja asioita oikeaan aikaan. Tästä taas seuraa loppukäyttäjille laadukkaampia palveluja, koska ne

ovat myös määritelty oikein asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Tällöin myös palvelun käyttökokemus paranee ja siitä saatu mielihyvä kasvaa. (Steen ym. 2011, 53–59.) Tämä projektien kokonaistehokkuuden parantaminen ajallisesti, että taloudellisesti on tärkeä huomio etenkin julkisten palveluiden kehittämisessä, missä resurssit ovat yleensä niukat ja aikataulut tiukat. Oivaltavalla ja laadukkaalla työpajatoiminnalla on siis paljon annettavaa, vaikka se viekin etenkin ajallisia resursseja kehitysprojekteissa.

Huhtikuun työpajat

Huhtikuun työpajojen tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon palautetta opiskelijoilta sen kevään hakeutumisprosessista ja hakulomakkeesta sekä opiskelijat saivat jo miettiä unelmiensa hakulomakkeen sisältöä ja toiminnallisuuksia.

Huhtikuun työpajat rakentuivat kolmesta osasta ja ne olivat sisällöiltään samanlaiset keskenään. Ensimmäiseksi opiskelijat saivat miettiä omia suosikkipalveluitaan (kuva 9). Lämmittelytehtävän tarkoitus oli suunnata heidän ajatteluaan nettipalveluihin ja siihen, mikä niissä on hyvää ja toimivaa. Samalla opiskelijoille tuli tutuiksi post it -lappujen käyttäminen työpajassa. Tähän olin varannut 10 minuuttia aikaa.



Kuva 9. Virittäytyminen: Oma suosikkipalvelusi ja miksi?

Työpajan toisena teemana oli nykyinen hakulomake, jolla opiskelijat olivat helmikuussa hakeneet perusopetuksen jälkeiseen koulutukseen. Opiskelijat saivat ensiksi miettiä, mikä oli helppoa ja hyvää yhteishaun hakulomakkeessa (kuva 10). Toisessa tehtävässä taas mietittiin hakulomakkeen vaikeita tai epäselviä asioita (kuva 10). Näitä asioita pohdittiin ensin yksin ja sitten ajatuksia vaihdettiin omassa neljän hengen pöytäryhmässä. Valmiit laput sai tuoda aina sitä mukaan seinälle oikeaan kohtaan. Näin myös sai ja piti nähdä jo muidenkin mietteitä. Muiden ajatusten ja pohdintojen näkeminen myös omalta osaltaan helpottaa omaa ajatustyötä. Hakulomakepohdintoihin oli heillä yhteensä 20 minuuttia aikaa, jonka jälkeen kävin yhteisesti tuotoksia läpi yhteenvedon omaisesti.



Kuva 10. Hakulomake: Mikä oli hyvää? Mikä oli epäselvää ja mitä halutaan kehittää?

Lopuksi siirryimme visioimaa tulevaisuuden unelmien hakulomaketta (kuva 11). Tähän ryhmätyöhön oli aikaa 15 minuuttia. Toimintatapa oli sama kuin edellisissäkin vaiheissa eli valmiit laput tuotiin heti taululle kaikkien nähtäville. Ideoinnin pohjalla he käyttivät lomakkeen toimimattomia kohtia ja epäselvyyksiä sekä keksivät kokonaan uusiakin lähestymistapoja entistä parempaan hakulomakkeeseen. Tämän tehtävän kantava lause oli: ”Kaikki on mahdollista.”. Otin tähän työpajaan jo mukaan ideointivaiheenkin, koska se tuntui luontevalta

nousseita teemoja esille ja keräsin palautteen mentimeter-sovelluksella. Kerroin myös, että he voivat olla myös minuun suoraankin yhteydessä tai sitten oman opinto-ohjaajan kautta, jos heille tulee vielä ajatuksia tai heille herää joi-
tain kysymyksiä.

Teemoittelin työpajan tuotokset lopuksi vielä aiemmin löytämiini teemoihin. Olemassa olevien teemojen lisäksi työpajan aineistosta nousi uusiksi teemoiksi:

- Piste- ja keskiarvorajat esille Opintopolkuun.
- Sähköpostiviestinnän korvaaminen muilla viestintäkanavilla, esimerkiksi tekstiviestillä tai WhatsAppilla.

Työpajan jälkeen teemoja oli lopulta yhdeksän. Ainoastaan kolmanteen teemaan ei tullut tästä työpajasta kommentteja.

1. Hakulomake oli selkeä ja yksinkertainen
"Todella helppokäyttöinen sivusto."
"Hakulomakkeen täyttämisessä selkeätä oli laittaa vaihtoehdot numerojärjestykseen"
"Hakuvaihtoehtojen listaus oli helppoa ja selkeää."
2. Hakulomake oli liian monimutkainen ja pitkä
"Jotkut kohdat olisi voinut selkeyttää."
"Olsi voinut olla selkeämmin kerrottu mitä mikäkin osio tarkoittaa."
3. Hakulomakkeen tekeminen oli jännittävää ja stressaavaa
4. Hakulomakkeessa oli liikaa tekstiä ja vaikeita sanoja
"Kun oli valinnut koulut, niin niistä tulleet jatkokysymykset oli vaikea ymmärtää (jotkut)."
"Liikaa tekstiä, josta pitää ymmärtää."
5. Hakulomaketta oli vaikea löytää
"Hakulomaketta oli vaikea löytää (etusivulta)."
"Hakulomake oli hieman vaikea löytää."
"Hakulomakkeen löytäminen opintopolusta oli vaikeaa."
6. Hakulomakkeella ei näkynyt selvästi pääsykokeet, liitteet ja ennakko-tehtävät
"Hakemuksen lähetettyä voisi ilmoitusviestissä infota koulujen ennakko-tehtävistä, pääsykokeista"
"Liitteiden toimitustiedot hakemukselle selvemmin."

7. Pohjakoulutusosion selventäminen
"Pohjakoulutuskysymykset hiukan epäselviä."
"Pohjakoulutusosio vähän epäselvä. Mikä on yksilöllistetty oppimäärä?"
"Epäselvää oli mitä esim. perusopetuksen osittainen yksilöllistetty oppimäärä meinaa."
8. Piste- ja keskiarvorajat esille Opintopolkuun
"Ennustetut sisäänpääsytarvosanat voisi lisätä."
"Näkisi sen hetkisen hakijamäärän ja kaikkien tilastojen livetiedot."
"Keskiarvorajat olisi esillä."
9. Hakeutumiseen ja valintaan liittyvät ilmoitukset muualle kuin sähköpostiin
"Ilmoitus tulisi jonnekin muualle, kun sähköpostiin."
"Ilmoitus whatsappiin."

Ote muistiinpanoistani työpajan jälkeen:

"Oppilaat olivat innolla mukana koko ajan. Tämä vähän jopa yllätti. Ohjeistus oli napakkaa, mutta tulostetut ohjelaput turhia."

Toukokuun työpaja

Järjestin kolmannen työpajan toukokuussa ja siihen osallistui samoja opiskelijoita kuin kahteen ensimmäiseenkin työpajaan. Aihe, teema ja palvelumuotoilun idea olivat jo tuttuja osallistujille. Tässä työpajassa osallistujia oli 15. Työpajan ajankohdaksi valikoitui maanantai kuntalakkoviikon jälkeen. Tämä ajankohta yhdistettynä viimeisiin kouluviikkoihin vaikutti mahdollisesti osaltaan osan oppilaiden jaksamiseen ja työskentelyintoon.

Kolmannen työpajan tavoitteena oli jatkaa unelmien hakulomakkeen ideointia ja äänestää tärkeimmistä hakulomakkeen kehityskohteista. Virittäydyimme aiheeseen keskustelemalla yhdessä ja pienryhmissä, miten omaa suosikkikännykäsovellusta voisi kehittää entistä paremmaksi ja mielenkiintoisemmaksi. Alkulämmittelyn jälkeen siirryimme itse asiaan.

Huhtikuun työpajojen tuloksista ja muista aineistoistani olin muodostanut teemojen perusteella kuusi suunnitteluohjuria, joiden pohjalta lisäideointiin lomaketta entistä asiakaslähtöisemmäksi ja paremmaksi. Tätä aineiston teemoitteluprosessia samankaltaisuuskaavion avulla avaan seuraavassa luvussa 5.2. Näiden ohjureiden muodostamisessa ja valinnassa käytin myös omaa työkokemustani. Valitsin sellaisia suunnitteluohjureita, jotka tuottaisivat mahdollisimman paljon lisäarvoa hakijoille ja ne olisi mahdollista toteuttaa vuoden 2023 aikana. Toisin sanoen niiden toteuttaminen parantaisi myös hakijoiden asiakaskokemusta opintopolussa ja ne eivät olisi työmäärältään liian isoja sekä ne vähentäisivät omalta osaltaan hakijoiden kokemaa stressiä hakutilanteessa.

Nämä kuusi suunnitteluohjuria olivat:

1. Selkeä reitti hakulomakkeelle Opintopolusta
2. Piste- ja keskiarvorajat esille Opintopolkuun
3. Vähemmän tekstiä hakulomakkeelle, enemmän kuvia ja videoita
4. Pääsykoepäivät ja liitteiden toimitusaikataulut kootusti esille hakulomakkeelle
5. Hakulomakkeen pohjakoulutusosion selventäminen
6. Hakeutumiseen ja valintaan liittyvät ilmoitukset muualle kuin sähköpostiin

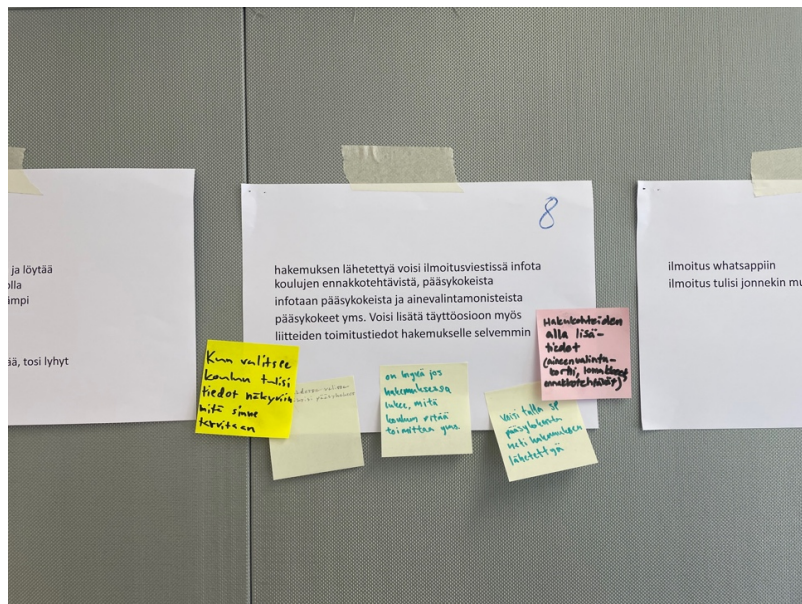
Työtavaksi valitsin 100 ideaa -mallin, jota sovelsin omaan fasilitointiin sopivaksi. Ideoinnin tueksi näytin myös vaihe vaiheelta nykyistä hakulomaketta, jotta oppilaat muistaisivat paremmin, miltä lomake näytti ja miten se toimi.

Saimme joitain uusiakin ideoita vielä keksittyä entisten huhtikuisten ajatusten rinnalle ja päälle, vaikka ideointi ei ollut enää niin vilkasta. Kuvissa 13 ja 14 näkyy lisäideoinnin tuotoksia työpajasta. Nämä uudet ideat eivät kuitenkaan nousseet haastamaan jo muodostuneita suunnitteluohjureita, vaikka ne rikastivatkin ja täydensivät niitä osittain. Lopuksi äänestimme viittaamalla tärkeimmistä suunnitteluohjureista, jotka tulisi ottaa huomioon hakulomakkeen jatkokehityksessä ja unelmien hakulomake -konseptissa. Äänestyksen loputtua meillä oli tiedossa kolme tärkeintä suunnitteluveturia hakulomakkeen jatkokehitykseen. Saimme myös tiputettua yhden suunnitteluohjurin kokonaan pois jatkokehityksestä, mitä ei enää pidetty laisinkaan tärkeänä. Loppujen lopuksi ja ajallisista olosuhteista huolimatta saimme ideoinnin ja ohjureiden validointityön maaliin, josta olin tyytyväinen.

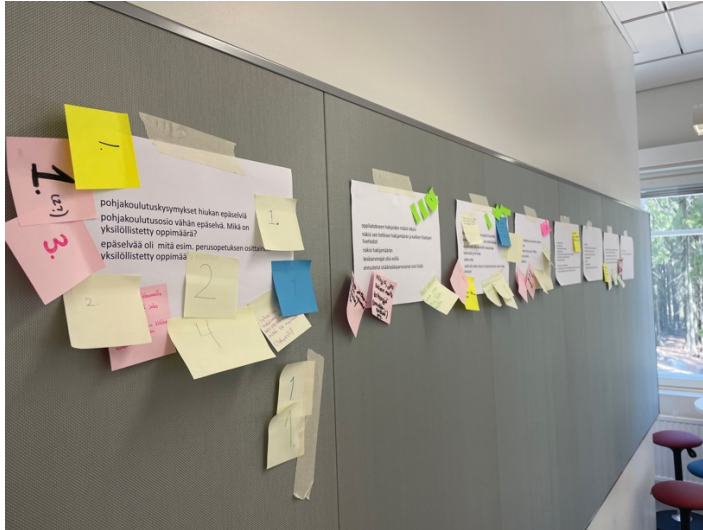
Työpajan jälkeen viisi lopullista suunnitteluohjuria olivat:

1. Pääsykoepäivät ja liitteiden toimitusaikataulut kootusti esille hakulomakkeelle
2. Piste- ja keskiarvorajat esille Opintopolkuun
3. Vähemmän tekstiä hakulomakkeelle, enemmän kuvia ja videoita
4. Selkeä reitti hakulomakkeelle Opintopolusta
5. Hakulomakkeen pohjakoulutusosion selventäminen

Kolme ensimmäistä näistä saivat eniten ääniä äänestyksessä ja loput kaksi saivat hajaääniä. Sähköposti-ilmoituksia pidettiin jo riittävänä ja toimivana viestintätapana, joten kuudes suunnitteluohjuri tippui kokonaan pois. Näistä viidestä suunnitteluohjurista muodostui myös unelmien hakulomake -konseptin pääsisällöt.



Kuva 13. Suunnitteluohjurin pohjalta lisäideoita



Kuva 14. Ideointityöprosessi pohjautui suunnitteluohjureihin

Työpajan lopussa opiskelijat antoivat vain suullisesti palautteen, koska 45 minuutin aikaraja tuli täyteen ja emme ehtineet käyttää mentimeter-sovellusta. Pyysin heitä tälläkin kertaa ottamaan tarvittaessa yhteyttä minuun tai opoon, jos heillä olisi vielä kysymyksiä tai muuta asiaa Opintopolkuun liittyen.

Ote muistiinpanoistani työpajan jälkeen:

”Saimme äänestyksen tehtyä ja sain ohjurit maaliin. Uudet käyttöliittymäkuvat olisivat tuoneet konkretiaa yseille ja ideointiin.”

Työpajasta olisi voinut tulla vieläkin hedelmällisempi, jos minulla olisi ollut jo käytössä työpajassa uusia käyttöliittymäkuvia mahdollisista muutoksista, mutta aikataulullisesti se ei tällä kertaa ollut mahdollista. Tämän työpajakokemuksen pohjalta pyrin jatkossa käyttämään mahdollisuuksien mukaan edes jotain käyttöliittymäkuvia tai -hahmotelmia ideoinnin tukena, jos kohdejoukko on etenkin nuoret.

5.1.5 Aiempi aineisto: Opinto-ohjauksen digikehittämisen kartoitus

Opetushallitus kartoitti vuoden 2021 syksyllä perusopetuksen opinto-ohjauksen digikehittämistä opinto-ohjaajien ja yhdeksäsluokkalaisten kanssa. Osallistuin tähän selvitykseen hakemuspalvelun palveluvastaavan roolissa. Opetushallituksen virkahenkilöstön lisäksi projektissa oli mukana ulkopuolinen palvelumuotoilija.

Käytän tätä aineistoa erityisesti valitsemieni suunnitteluohjureiden validoinnissa. Tästä aineistosta nousi selvästi esille toinen valitsemani suunnitteluohjuri eli piste- ja keskiarvorajojen näkyminen Opintopolussa.

Tarvekartoitukseen sisältyi neljä työpajaa, joihin osallistui 8-luokkalaisia (12 opiskelijaa), 9-luokkalaisia (11 opiskelijaa) sekä opinto-ohjaajia (15 opinto-ohjaajaa). Tutkimusmenetelmänä käytettiin osallistavaa työpajaa, jonka aikana osallistujat työskentelivät itsenäisesti ja yhdessä. Etenkin oppilaiden kanssa ”itsenäisesti mutta yhdessä” - työskentely oli toimiva työskentelymenetelmä. Oppilaiden työpajat toteutettiin fyysisesti paikan päällä ja opinto-ohjaajien työpajat virtuaalisesti Teamsiä ja Miroa hyödyntäen. Työpajoissa keskityttiin kartoittamaan oppilaiden ja opinto-ohjaajien tarpeita, haasteita ja ideoita opinto-ohjaukseen ja yhteishakuun valmistautumisen suhteen. Suunnittelimme yhteistyössä työpajat, mutta saatujen tulosten yhteenveto oli ulkopuolisen palvelumuotoilijan vastuulla.

Opinto-ohjauksen digikehittämisen kartoituksessa nousi esille sekä prosessiin, että palvelun kehittämiseen liittyviä tarpeita ja ideoita. Osa palvelua koskevista ideoista on tullut jo aiemmin esille Opintopolun kehittämisprojektien selvityksissä, ja tämä kartoitus vahvisti tiettyjen toimintojen tarpeellisuutta.

Kartoituksessa tuli esille sekä Opintopolkua koskevia kehittämistarpeita ja -ideoita että itse opinto-ohjauksen prosessiin liittyviä kehittämistarpeita ja ideoita. Suurin osa opojen ja oppijoiden tarpeista liittyi samoihin teemoihin. Esitelen seuraavaksi aineiston tärkeimmiksi nousseet kehitysideat tai -teemat, joissa on samoja teemoja kuin omassa asiakasymmärrysaineistossani.

Oppilaat halusivat saada:

- tarkempaa tietoa kouluista ja niiden eroista
- tarkempaa tietoa keskiarvoista ja kouluun pääsystä
- tarkempaa tietoa koulujen oppilaiden kokemuksista ja opiskelun arjesta
- tarkempaa tietoa koulutuksen yhteydestä tulevaan ammattiin
- aiempaa ja helpommin tukea opinto-ohjaajalta

Opinto-ohjaajat halusivat saada:

- tarkempaa tietoa kouluista ja niiden eroista

- tarkempaa tietoa keskiarvoista ja kouluun pääsystä
- toisen asteen oppilaiden kokemusten hyödyntäminen
- työelämän verkostojen hyödyntämistä enemmän
- lisää ketteryyttä ja yksilöllisyyttä opetustarjontaan ja suoritustapaan
- tiivistä yhteistyötä ohjattavan ja opon kanssa sekä oppilaalle aikuisen tukea siirtymävaiheessa
- mahdollisuuden aloittaa ohjaustyö aiemmin

Tästä aineistosta nousi selvästi esille toinen valitsemani suunnitteluohjuri eli keskiarvorajojen näkyminen Opintopolussa. Opoilla ja hakijoilla on tarve saada tietoa hakukohteiden keskiarvo- ja pisterajoista hakeutumisvaiheessa. Yhdeksäsluokkalaiset pohtivat paljon omia arvosanojaan ja niistä muodostuvaa keskiarvoa jo ennen hakeutumista, sen aikana ja jälkeenkin. Tämä pohdinta on myös ymmärrettävästi stressaavaa. Aiempien vuosien keskiarvotiedot ja pisterajat sekä pistelaskuri voisivat omalta osaltaan vähentää tätä huolta ja toisivat konkretiaa sekä varmuutta sopivien hakukohteiden valintaan.

Tämän selvitystyön pohjalta aloitettiin syksyllä 2022 keskiarvograafin ja keskiarvolaskurin kehittäminen osaksi Opintopolkua. Opintopolussa nämä julkaistaan alustavasti vuoden 2023 alussa.

Käytän tämän kehitysprojektin käyttöliittymäsuunnitelmia keskiarvograafin osalta luvussa 6.2 havainnollistamaan, miten uudet toiminnallisuudet auttaisivat hakijaa ennen hakuaikaa ja hakuajanakin tekemään oikeita päätöksiä hakukohteiden osalta

5.2 Aineiston analyysi

Jäsennän ja analysoin asiakasymmärrysaineistoani laadullisin menetelmin samankaltaisuuskaavion avulla, jota voidaan pitää eräänä sisällönanalyysin muotona. Sisällönanalyysi on analyysimenetelmä, jota voidaan käyttää yleisesti laadullisessa tutkimuksessa ja se voidaan ymmärtää joko yksittäisenä metodina tai väljempänä viitekehyksenä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93). Sisällönanalyysissa aineisto järjestetään aluksi selkeään ja tiiviiseen muotoon, mutta aineiston keskeistä tietoa ei saa kadottaa tässä prosessissa (Puusa 2020, 149).

Sisällönanalyysia voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä tavoitteena on etsiä ja huomata aineistosta jonkinlainen logiikka tai jokin tyypillinen kertomus. (Vilka 2015, 163.) Tämä on opinnäytetyössäni käyttämäni analyysitapa, koska haluan löytää toimivia ja ongelmallisia kohtia sekä muita merkittäviä tekijöitä hakulomakkeen täyttämässä ja lähettämisessä.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 64) tiivistävät sisällön analyysin vaiheet seuraavasti:

1. Valitse mikä aineistossa kiinnostaa.
2. Tutki aineistoa, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseen.
3. Teemoita, luokittele tai tyypittele aineisto.
4. Tee lopuksi yhteenveto.

Kohdassa 3 käytän teemoittelua ja samankaltaisuuskaaviota aineiston analysoinnissa. Kerron samankaltaisuuskaavion käytöstä tarkemmin seuraavassa luvussa. Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmitelystä erilaisiin aihepiireihin oman tutkimusongelman mukaisesti. Tämän teemoitteluprosessin avulla on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 65.) Alasuutari puhuu tästä vaiheesta raakahavaintojen yhdistämisenä. Tässä vaiheessa erilliset raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai ainakin harvemmaksi havaintojen joukoksi. Näin aineisto pelkistyy entistä suppeammaksi ja on helpommin käsiteltävissä. (Alasuutari 2011, 40.)

Laadullisen aineiston analyysissä muovataan tutkimusaineistosta mielekäs kokonaisuus, jonka kautta tuotetaan oivaltava ja perusteltu tulkinta sekä tehdään johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin tekeminen sisältää sekä osien analysointia että synteisien laatimista niistä. Analyysivaiheessa aineistoa voidaan eritellä, tiivistää ja luokitella, kun taas synteisivaiheessa tavoitellaan kokonaiskuvaa aineistosta ja esitetään tutkimuskohde uudessa valossa. (Puusa 2020, 146–148.)

Haastatteluista, kyselyistä, työpajoista sekä opintopolun aiemmista aineistoista saadun asiakasymmärrysaineiston perusteella muodostan käyttäjäprofii-

lit, palvelupolun, suunnitteluohjurit ja skenaariot sekä uuden unelmien hakulomake -konseptin. Nämä perustuvat aineistoni analyysiin ja ne ovat aineistoni visuaalisia synteesejä.

5.2.1 Samankaltaisuuskaavio

Keräämäni asiakasymmärrysaineiston luokittelin isompien teemojen alle samankaltaisuuskaaviomenetelmää soveltaen. Samankaltaisuuskaavio helpottaa ja yksinkertaistaa saadun tutkimustiedon jäsentelyä. Tässä menetelmässä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne löydettyjen pääteemojen alle. Samankaltaisuuksilla tarkoitetaan aineistossa olevia aiheita ja teemoja. Nämä toisiinsa liittyvät tulokset lopuksi ryhmitellään ja järjestellään aiheittain. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Konkreettisesti tein tämän hyödyntäen excel-taulukoita, joihin värikoodasin samankaltaiset kommentit, havainnot, ideat ja toiminnallisuudet. Nämä excel-taulukot välillehtineen ovat tausta-aineistoa, jota ei esitellä työssäni. Näin sain muokattua keräämääni raaka-aineistoani entistä käytettävämpään muotoon kehitystyötäni varten. Aineistostani nousi kuusi pääteemaa, joista muodostin suunnitteluohjurit unelmien hakulomake -konseptiin. Näitä kuutta teemaa käytin myös toukokuisen ideointityöpajan pohjana, missä yhdeksäsluokkalaiset pääsivät vielä äänestämään tärkeimmistä suunnitteluvetureista. Tämän työpajan jälkeen suunnitteluohjureiden määrä saatiin supistettua viiteen. (Ks. Luku 5.1.4.)

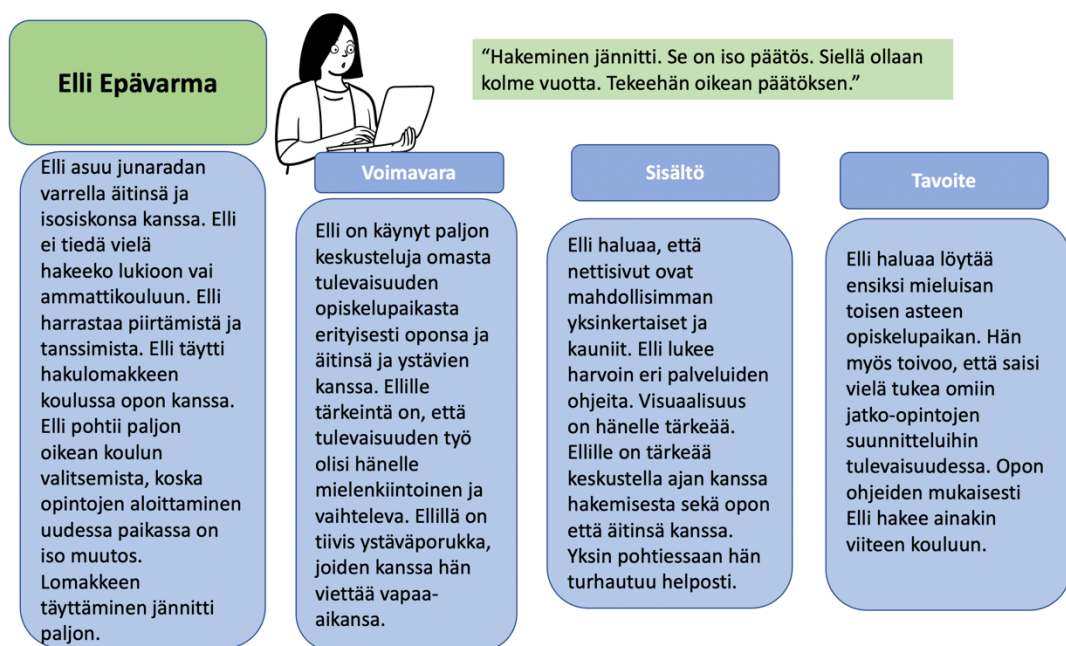
Samankaltaisuuskaavio toi omassa kehitystyössäni käyttäjien ongelmakohdat ja tarpeet yksinkertaisella ja selvällä tavalla esille. Toisaalta se näytti myös konkreettisella tavalla hakulomakkeen toimivat ja hyvät puolet, ominaisuudet sekä toiminnallisuudet.

Aineiston pelkistämisen tavoitteena onkin lisätä aineiston informaatioarvoa, koska rikas aineisto on sellaisenaan hajanaista. Aineiston analysoijan tehtävänä on pyrkiä luomaan tästä hajanaisuudesta mielekästä, selkeää ja yhte-näistä informaatiota sisältävä kokonaisuus, jonka avulla voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa 2020, 149.)

5.2.2 Käyttäjäprofiilit

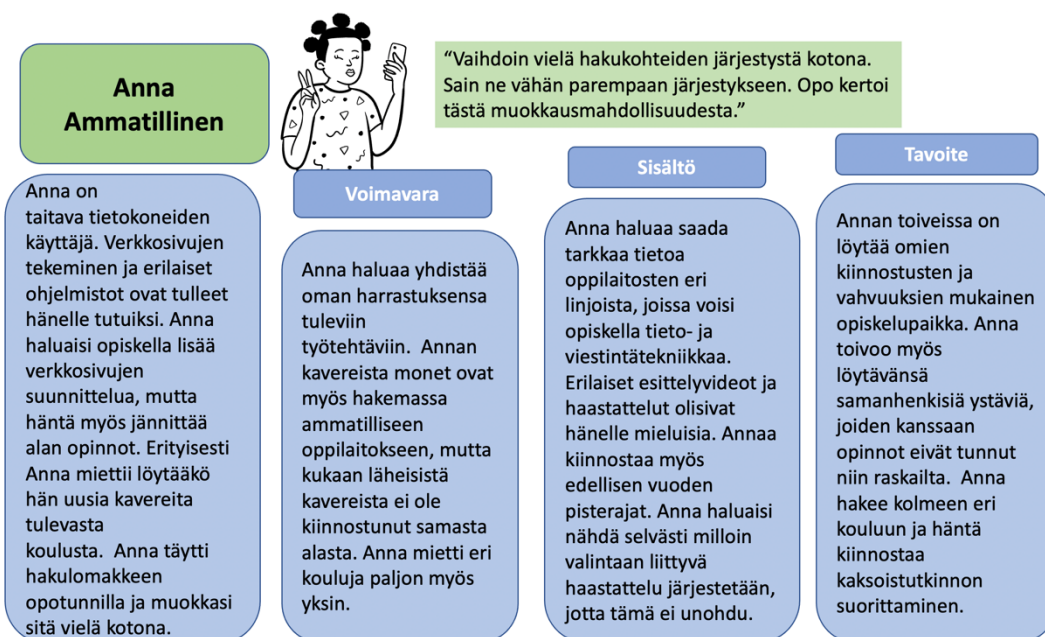
Käyttäjäprofiili tai asiakasprofiili on kuvaus tietystä ryhmästä eli se on asiakas-tiedosta ja asiakasymmärryksestä nousseen heimon kuvaus. Asiakasprofiileihin tiivistetään asiakastutkimuksista saatu tieto ja löydökset asiakkaan käyttäytymismallista, toiminnan motiiveista, pääarvoista ja toimintaa ohjaavista esteistä ryhmän arkkityypiksi. Käyttäjäprofiilissa on siis tiivistetty kerätty asiakasymmärrys helposti ymmärrettävään muotoon, joka ohjaa konkreettisesti kehitystyötä ja auttaa ymmärtämään, kenelle palveluita tehdään ja miksi. (Tuulaniemi 2011, 154–156.)

Haastatteluiden, kyselyiden, työpajojen ja opintopolun aiempien aineistojen sekä oman työkokemuksen perusteella muodostin kolme yhdeksäsluokkalaisten käyttäjäprofiilia tai arkkityyppejä. Näiden käyttäjäprofiilien kautta on helpompi lähestyä empaattisesti yhdeksäsluokkalaisten ajatusmaailmaa ja haakeutumistilannetta. Profiilien käyttäminen palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa tuo esiin koko kehitystiimille myös hienolla ja konkreettisella tavalla palvelumuotoilun ihmisläheisyyttä, joka on yksi keskeisin palvelumuotoilun lähtökohta. Stickdorn ym. (2018, 41) korostavat, että profiileilla kehitystiimi pääsee lähemmäksi loppukäyttäjiä ja ne lisäävät empatiaa oikeita käyttäjiä kohtaan.



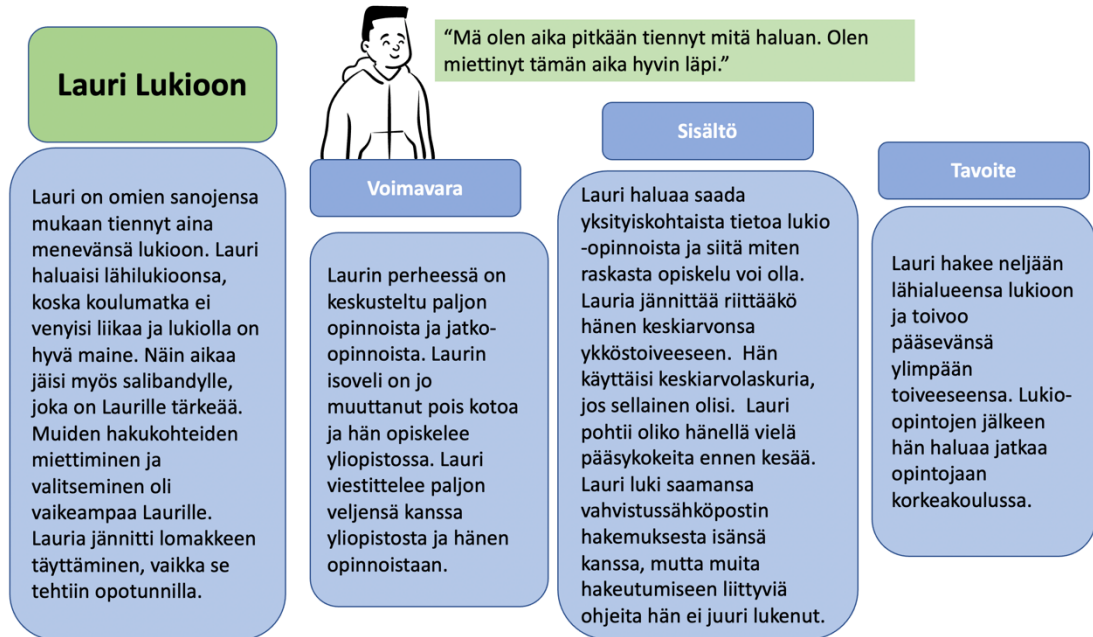
Kuva 15. Elli Epävarma -käyttäjäprofiili

Elli Epävarma -profiilissa näkyy selkeimmin, kuinka koko haku – ja valintaprosessi on yhdeksäsluokkalaiselle hyvin jännittävä ja paineistettu. Palaan tähän teemaan vielä tämän kappaleen lopussa, koska se oli myös kaikkia profiileita yhdistävä tekijä. Epävarmuuden sietäminen on vaikeaa jopa aikuisella, niin se on vielä vaikeampaa vasta kehittyvälle nuorelle. Mahdollisimman yksinkertaisten ja toimivien palveluiden tärkeys, joita voi käyttää intuitiivisesti ilman ohjeita, nousevat tässä profiilissa myös esille. Kuten myös jonkun luotettavan aikuisen kanssa käydyt keskustelut ja pohdinnat tulevaisuudesta.



Kuva 16. Anna Ammatillinen -käyttäjäprofiili

Anna Ammatillinen -profiilin kantava teema on Annan vahva oma kiinnostus tiettyyn alaan. Tämä antaa selkeyttä ja varmuutta koko haku- ja valintaprosessiin. Tavoitteellisuus vähentää myös joiltain osin yhdeksäsluokkalaisen kokemaa stressiä haku- ja valintaprosessiin. Tavoitteellisuus vähentää myös joiltain osin yhdeksäsluokkalaisen kokemaa stressiä haku- ja valintaprosessiin. Tavoitteellisuus vähentää myös joiltain osin yhdeksäsluokkalaisen kokemaa stressiä haku- ja valintaprosessiin. Tavoitteellisuus vähentää myös joiltain osin yhdeksäsluokkalaisen kokemaa stressiä haku- ja valintaprosessiin.



Kuva 17. Lauri Lukioon -käyttäjäprofiili

Lauri Lukioon -käyttäjäprofiilin kantava ajatus on jatko-opintojen ja oman vapaa-ajan yhdistäminen mahdollisimman joustavasti ja hyvin. Lähilukio tai lähimmät ammatilliset oppilaitokset, joihin pääsee mahdollisimman helposti joko lihasvoimin tai julkisilla kulkuvälineillä, ovat riittävän hyviä vaihtoehtoja monelle yhdeksäsluokkalaiselle. Keskiarvolaskurin ja keskiarvograafin avulla yhdeksäsluokkalainen voisi miettiä omien hakukohteidensa järjestystä entistä paremmin. Tässä profiilissa näkyy myös käyttöohjeiden lukemattomuus. Palveluiden tulee olla niin yksinkertaisia, että niihin tarvita erillisiä ohjeita kuin poikkeustapauksissa.

Näitä kolmea käyttäjäprofiilia (kuvat 15, 16 ja 17) yhdistää hakeutumiseen ja jatko-opintoihin liittyvä jännitys ja epävarmuus. Päätös minne mennä opiskelemaan peruskoulun jälkeen on aina iso, vaikka jatko-opintojen suunta olisikin selvillä. Jonkin uuden aloittaminen on aina sekä kiehtovaa ja mahdollisuuksia täynnä, mutta samalla se voi olla ahdistavaakin.

Asiakasymmärrysaineistosta nousi myös keinoja, joilla tätä epävarmuutta ja jännitystä voisi lieventää. Näitä asioita ja toiminnallisuuksia olen nostanut sisältö-otsikon alle profiileissa. Esimerkiksi edellisten vuosien keskiarvo- ja pistetarjojen näkyminen toisi myös mahdollisesti lisävarmuutta päätöksentekoon, vaikkakin erilaiset rajat ovat aina hakukierroskohtaisia. Piste- ja keskiarvorajo-

jen yhteydessä on siis aina korostettava, että nämä tiedot ovat suuntaa antavia ja niissä voidaan nähdä eri vuosien alimmat sisäänpääsypisteet tai keskiarvot. Tätä ominaisuutta hakijat pitivät kuitenkin tärkeänä. Keskiarvolaskuri on tähän liittyvä lisätoiminnallisuus, joka toisi myös lisäarvoa hakijoille.

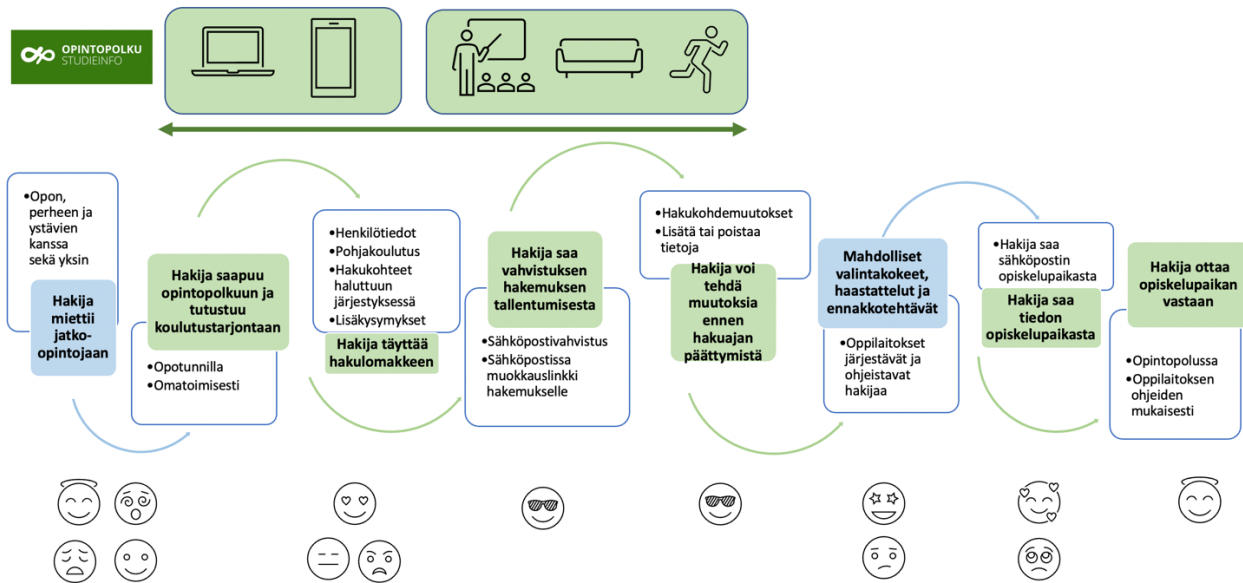
Pääsykokeiden ja tarvittavien liitteiden toimitusaikataulujen näkyminen selvästi ja kootusti hakulomakkeella toisi varmuutta ja selkeyttä hakemiseen. Näin myös hakijoiden kokema jännitys lieventyisi. Heillä olisi silloin yksi muistettava ja huolehdittava asia vähemmän.

Haastatteluiden ja kyselyiden perusteella yhdeksäsluokkalaiset eivät kuitenkaan ole onneksi yksin miettimässä hakeutumista ja tulevaisuuden valintoja, vaan heillä on jonkinlainen tukiverkko ympärillä. Etenkin opon vaikutus ja merkitys nousi suureksi aineistoni perusteella.

5.2.3 Palvelupolku

Esittelen seuraavaksi yhdeksäsluokkalaisen hakijan palvelupolun opintopolussa (kuva 18). Tämäkin synteesi ja tuotos perustuvat keräämääni asiakasymmärrykseen ja omaan työkokemukseeni. Palvelupolkukuvauksessa on kuvattu koko hakuprosessi aina alkupohdinnoista opiskelupaikan vastaanottamiseen. Kuvassa oleva vihreä kaksisuuntainen nuoli osoittaa itse hakeutumisvaiheen ja hakulomakkeen täyttämisen. Myös sitä ennen ja sen jälkeen tapahtuvat palvelutuokiot ovat merkityksellisiä koko hakuprosessin kannalta, mutta keskityn etenkin näihin nuolella rajattuihin vaiheisiin kehitystyössä.

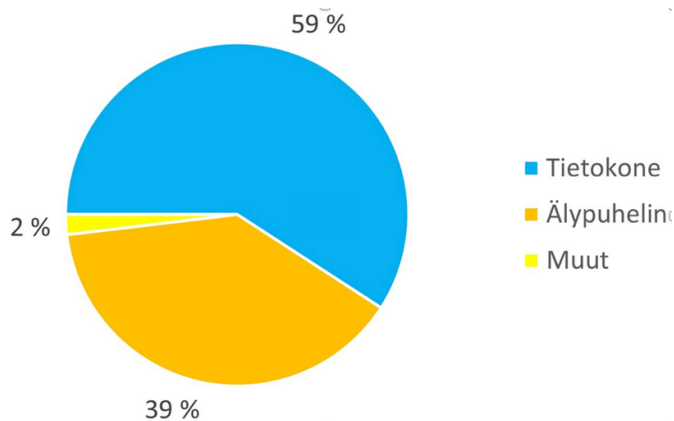
Palvelu on prosessi, joten palvelun kuluttaminen on aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista ja tätä kokemusmatkaa palvelupolku visualisoi (Tuulaniemi 2011, 78). Palvelupolku auttaa palvelumuotoilijoita ja palvelun omistajia myös löytämään mahdollisia ongelmakohtia polussa ja etsimään näihin ratkaisuja (Stickdorn ym. 2018, 44). Penin (2018, 216) tiivistää vielä, että palvelupolku on käyttäjälähtöinen visuaalinen aikajana, joka kuvaa ja dokumentoi palvelun palvelutuokiot sekä niiden kontaktipisteet.



Kuva 18. Opintopolun palvelupolku yhdeksäsluokkalaisten silmin

Palvelupolku muodostuu palvelutuokioista ja jokainen palvelutuokio taas koostuu lukemattomista kontaktipisteistä. Niiden kautta käyttäjä tai asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteilla. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, käyttöympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 79–80.) Olen kuvannut nämä tuokiot palvelupolkuun sinisillä tai vihreillä laatikoilla. Kaikki vihreällä värillä merkityt palvelutuokiot tapahtuvat opintopolussa tai opintopolku toimii vaiheen käynnistävänä toimijana. Tuokioiden pääkontaktipisteet olen kuvannut sekä sanallisesti tuokion yhteydessä että kuvan ylälaidan vihreiden laatikoiden avulla.

Opintopolku on verkkopalvelu, joten sen pääympäristö on digitaalinen ja sitä käytetään joko tietokoneella tai kännykällä. Opintopolkua käytetään eniten tietokoneella (59 %) ja toiseksi eniten älypuhelimella (39 %) (kuva 19). Opintopolkua käytetään myös monissa erilaisissa fyysisissä ympäristöissä: kotona, luokahuoneessa tai jopa liikkeellä ollessa. Nämä fyysiset ympäristöt ja niihin liittyvät ihmiset opinto-ohjaajasta vanhempiin vaikuttavat myös palvelutuokioihin. Palvelun ominaispiirre ja sen mahdollisuus sekä haaste ovatkin juuri nämä ihmisen ja palvelun tai brändin monet kontaktipisteet (Tuulaniemi 2011, 80).



Kuva 19. Opintopolun käyttö eri laitteilla 2022 (Opetushallitus 2022)

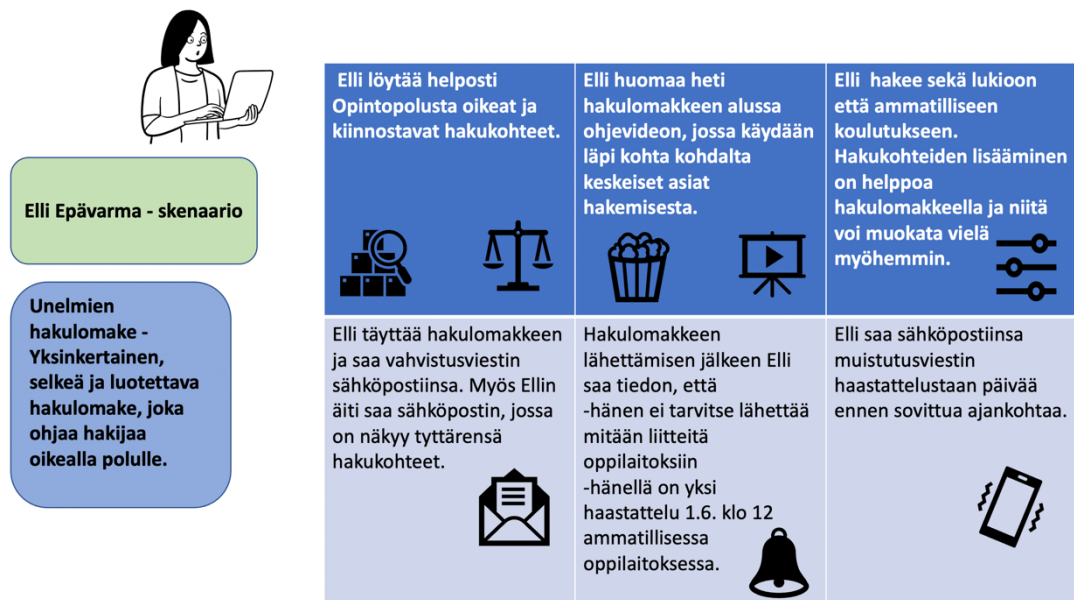
Palvelupolun alalaidassa on vielä kuvattu hakijan tunnetilat koko prosessin aikana. Tämä tunneskaala kertoo hyvin myös toisen asteen hakeutumisen merkityksestä hakijalle. Se on iso ja jännittävä päätös, jonka tekemisessä hakijalla on tukenaan opinto-ohjaaja, perhe ja ystävät sekä toimiva verkkopalvelu. Palvelupolku auttaa meitä ymmärtämään juuri sitä, mitä käyttäjä tuntee, ajattelee ja tekee, ja miten nämä voivat muuttua prosessin aikana palvelun edetessä (Polaine ym. 2013, 105). Tunnepuolen merkitystä ja sen muutosta halusin korostaa omassa kuvauksessanikin. Käyttäjäprofiilien ja palvelupolun kautta on mahdollista päästä lähemmäksi oikeita hakijoita ja heidän kohtaamiaan tunteita ja ajatuksia.

5.2.4 Skenaariot unelmien hakulomake -konseptista

Skenaariot ovat luonnostelun ja prototyyppien ohella eräs keskeisimmistä muotoilun työkaluista, joiden avulla muotoilija pyrkii ymmärtämään käsiteltävää ongelmaa tai tilannetta. Skenaarioita voidaan käyttää kuvailemaan valittua konseptia, ratkaisua tai fyysistä esinettä. Yksinkertaisimmassa muodossa skenaario kertoo, kuinka jokin tuleva asia toimisi ja osoittaa jonkin tietyn esineen käyttökelpoisuuden. (Liao 2013, 76–79.)

Miettinen ym. (2016, 120) toteavat, että skenaariot ovat työkaluja konseptien varhaiseen esittämiseen. Skenaariot ovat esimerkiksi kuvauksia siitä, miten konseptit toteutuvat yksilötasolla tai käyttäjäpersoonatasolla. Skenaario yksinkertaisesti visualisoi palvelukonseptin asiakkaalle, kehittäjille ja palvelun omistajallekin. (Miettinen ym. 2016, 120.)

Tässä luvussa esittelen unelmien hakulomake -konseptin kolmen käyttäjäprofiilin näkökulmasta kolmena eri skenaariona. Kuvaan skenaarioilla yhteisesti suunniteltua konseptia. Muotoilijat käyttävät skenaarioita eli tulevaisuuden käsitteitä visuaalisina esityksinä, koska kuvallisen esitysmuodon etu on sen helppotajaisuus (Tuulaniemi 2011, 205). Jokaisessa sarjakuvamaisessa skenaariossa painotan kyseiselle persoonalle olennaisia palvelun toiminnallisuksia. Skenaariot ovat erityisen hyviä myös konkretisoimaan palvelun ominaisuuksia ja käyttötarkoitusta esimerkiksi palvelua kehittävällä tiimillä. Skenaario on siis tehokas kommunikoinnin väline, koska se voidaan esittää nopeasti ja tehokkaasti palvelun suunnittelu- tai toteutusryhmän osapuolille (Tuulaniemi 2011, 205).



Kuva 20. Elli Epävarman skenaario unelmien hakulomakkeesta

Elli Epävarman unelmien hakulomake -konseptissa korostuu palvelun selkeys kaikin puolin, joka tuo lisävarmuutta hakeutumiseen. Ennen hakulomakkeen täyttämistä Elli löytää helposti kiinnostavat hakukohteet ja hän voi perehtyä hakulomakkeen täyttämiseen lyhyen ohjevideon avulla. Hakulomakkeen lähettämisen jälkeen Elli saa yksiselitteisesti tiedon, että hänen ei tarvitse toimittaa mitään liitteitä oppilaitoksiin ja hänellä on vain yksi haastattelu kesäkuussa.

Lisäsin tähän skenaarioon ja Lauri Lukion skenaarioon vielä muistutusviestitoiminnallisuuden, joka olisi näppärä tapa vielä tavoittaa yhdeksäsluokkalaisten ennen valintaan liittyvää haastattelua tai pääsykoetta. Yhdeksäsluokkaisilla on

kuitenkin älypuhelimet, joista he voivat lukea aina saadut sähköpostit. Opintopolku lähettäisi herätteitä esimerkiksi pääsykokeista päivää ennen tapahtumaa. Tässä viestissä olisi myös tarvittavat tiedot tilaisuudesta ja sen järjestämispaikasta. Nostin tämän toiminnallisuuden näihin skenaarioihin ja konseptiin, koska se vähentäisi hakijan muistikuormaa hakuksivana ja asiakaskokemus muuttuisi kokonaisvaltaisemmin paremmaksi.

Konseptin kuvauksessa, joka näkyy vasemmassa reunassa, olen nostanut oikealle polulle ohjaamisen yhdeksi teemaksi. Muistutusviesti on yksi tapa ohjata hakijaa oikeaan suuntaan, jos hetkessä eläminen vie kaiken keskittymiskyvyn. Muistutusviestit liittyvät myös työpajoissa nousseeseen tarpeeseen saada monikanavaisia viestejä hakuprosessin aikana. Toisekseen tämä perustuu omaan työkokemukseen siitä, mitä palautetta olemme saaneet sekä hakijoilta että muilta sidosryhmiltä viimeisen 10 vuoden aikana.



Anna Ammatillinen - skenaario

Unelmien hakulomake - Yksinkertainen, selkeä ja luotettava hakulomake, joka ohjaa hakijaa oikealle polulle.

Sisäänpääsyn keskiarvo	OPINTOPOLKU STUDIEINFO	Hakemukset ja opiskelupaikan vastaanotto
<p>Anna surffaa illalla kotona Opintopolussa ja tarkastelee viime vuotisia pisterajoja kiinnostaviin ammatillisiin koulutuksiin.</p>	<p>Anna löytää etusivulta heti linkin lomakkeelle ja hakeutuminen voi alkaa.</p>	<p>Lomakkeen täyttäminen ja lähettäminen sujuu mutkattomasti. Etenkin isot kuvaikonit lomakkeella selventävät eri osioita. Lopuksi Anna saa vielä tiedon, että hänellä ei ole pääsykokeita eikä hänen tarvitse toimittaa mitään liitteitä. Valinnat tehdään perusopetuksen arvosanojen perusteella.</p>

Kuva 21. Anna Ammatillisen skenaario unelmien hakulomakkeesta

Anna Ammatillisen skenaario jatkaa samalla yksinkertaisella, selkeällä ja luotettavalla linjalla, kuten olen kuvannut unelmien hakulomaketta. Anna tutustuu ensin Opintopolussa aiempien vuosien pisterajoihin ja näkee tiedot hakukoh-teittain luotettavasti ja selkeästi. Hän voi myös laskea omat pisteensä tai keskiarvonsa opintopolusta löytyvällä laskurilla. Anna siirtyy selkeän linkin avulla Opintopolun etusivulta hakulomakkeelle ja lisää äsken katsomansa hakukoh-teet hakulomakkeelle. Hakulomake on jaettu kuvaikoneilla ja selkeillä väreillä

eri osioihin, joiden avulla hän näkee selvästi, miten hakulomakkeen täyttämisen edistyy. Lopuksi Anna saa tiedon, että hänellä ei ole pääsykokeita tai haastatteluita, vaan kaikkien hakukohteiden valinnat tehdään kevään päättötodistuksen arvosanojen perusteella.



Kuva 22. Lauri Lukioon skenaario unelmien hakulomakkeesta

Viimeinen skenaario on yhdistelmä aiemmista skenaarioista tutuista elementeistä, joista välittyy Laurin kokemus helppous ja luottamus palveluun. Koko hakulomakkeen täyttäminen ja sen tietojen muokkaaminen sujuu jouhevasti. Lauri voi myös vielä palata myöhemminkin tarpeen mukaan muuttamaan vastauksia tai lisäämään liitteitä. Ennakkotehtävien osalta Opintopolku vielä lähettää tässä skenaariossa hakijalle muistutusviestin, jotta tärkeä palautuspäivämäärä ei meni sivu suun. "Olipa tämä helppoa ja yksinkertaista!" -lausahdus summaa koko kokemuksen. Watkinsonin (2013, 113) mukaan hyvä tai erinomainen asiakaskokemus on siis mahdollisimman vaivaton. Palvelut tai interaktiot, jotka vievät asiakkaan aikaa ja energiaa, korvataan helposti niillä palveluilla, jotka ovat vähemmän aikaa vieviä (Watkinson 2013, 113). Tätä asiakaskokemuksen sulavuutta korostan erityisesti Lauri lukioon -skenaariossa.

6 TULOKSET

Edellisissä luvuissa olen kertonut palvelumuotoiluprosessista ja siitä, miten opintopolun hakulomaketta ja asiakaskokemusta voidaan kehittää palvelumuotoilun keinoin. Tässä luvussa esittelen konkreettisia keinoja ja tapoja, miten opintopolun lomakkeen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta voidaan kehittää ja parantaa.

6.1 Käyttäjäprofiileiden ja skenaarioiden käyttäminen Opintopolun sovelluskehityksessä

Olen muodostanut kirjoitusprosessin aikana kolme yhdeksäsluokkalaisen käyttäjäprofiilia asiakasymmärrysaineistostani sekä tuottanut kolme skenaariota tulevaisuuden paremmasta unelmien hakulomakkeesta näiden profiilien kautta (ks. Luvut 5.2.2 ja 5.2.4). Tämä yksinkertainen ja tehokas tapa uusien ominaisuuksien ja toiminnallisuuksien kehittämiseen tulisi ottaa mahdollisuuksien mukaan osaksi Opintopolun kehittämistyötä. Profiileihin perustuva skenaariotyöskentely parantaa asiakaskokemusta, koska niiden avulla palvelupolkua voidaan kehittää palastellen, jolloin asiakaskokemukseen vaikuttavat pienet yksityiskohdatkin saadaan hiottua entistä paremmiksi (Watkinson 2013, 80–94).

Opintopolku.fi -kokonaisuuden haasteena on käyttäjien heterogeenisyys. Tämä tuo ajallisen haasteen käyttäjäpersoonien tekemiseen. Se vie aikaa, jotta saisimme tarvittavat ja riittävät käyttäjäprofiilit luotua, joilla olisi arvoa virkahenkilöstölle ja sovelluskehittäjille. Käyttäjien piilossa olevat tarpeet ja laajemmat kulttuuriset kehityssuunnat tai heikot signaalit voidaan saada esille vain käyttäjien kanssa avoimessa vuorovaikutuksessa. Tämä hedelmällinen dialogi voi olla tapahtua esimerkiksi haastatteluiden ja havainnoinnin kautta. Asiakkaiden ajatusten ja ideoiden kuunteleminen on kaiken lähtökohta. (Clatworthy 140, 2012.) Näin saadaan kerättyä oikeaa ja avointa asiakasymmärrysaineistoa, joka taas mahdollistaa käyttäjäprofiilien tekemisen ja päivittämisen. Stickdorn ym. (2018, 41) toteavatkin napakasti, että käyttäjäpersoonille tulisi olla viimeinen käyttöajankohta 12 kuukauden päästä niiden tekemisestä. Vuodessa monet asiat voivat muuttua esimerkiksi käytettävän teknologian ja

palvelun tarjoajavan organisaation näkökulmasta. Vanhentuneen aineiston pohjalta ei tule suunnitella uusia ja tulevia toiminnallisuuksia. (Stickdorn ym. 2018, 41.)

Käyttäjäprofiilien tekemiseen ja päivittämiseen tulisi siis varata aikaa ja resursseja Opintopolun entistä paremman jatkokehittämisen näkökulmasta. Yksi mahdollisuus olisi lisätä profiilien päivitys osaksi Opintopolun kehittämisen vuosikelloa, jolloin se tulisi rutiiniksi ja tällä tehtävällä olisi tällöin selkeä vastuhenkilö tai -tiimi. Päivitetyt ja ajantasaiset profiilit taas tuovat vankan pohjan skenaariotyöskentelylle, joka olisi erinomainen työskentelymetodi ketterään ohjelmistokehitykseen. Palvelumuotoilun periaatteet sopivat yleisestikin hyvin juuri ketterään ohjelmistokehitykseen, jossa pyritään toteuttamaan ja tuottamaan nopealla aikataululla toimivaa tuotetta tai palvelua, jossa on riittävät ominaisuudet käyttäjälle. Tätä kutsutaan myös kirjainyhdistelmällä MVP, joka on lyhenne sanoista *minimum viable product*. Tässä mallissa loppukäyttäjiltä on tärkeää kysyä palautetta jo varhaisistakin palvelun versioista, ja tämän dialogin tulisi olla jatkuvaa eri iteraatioiden aikana. (Stickdorn ym. 2018, 280–282.)

Skenaarioita olisi hyvä käyttää myös palvelun ongelmallisten kohtien kehittämisessä. Skenaariossa voidaan siis kuvata myös palvelupolun monimutkaisia vaiheita ja saada näin käyttäjiltä parannusehdotuksia ja ideoita vaiheen korjaamiseksi. Tällä tavoin voidaan myös avata mielenkiintoisella tavalla keskustelua siitä, mikä taas toimii hyvin palvelussa. Skenaario on siis myös oiva ongelmanratkaisumetodi, jota voidaan käyttää monipuolisesti ohjelmistokehityksessä. (Van Dijk ym. 2012, 184.)

Skenaariot siis toimisivat tässä kokonaisuudessa yksinkertaisena ja verrattain edullisena tapana saada palautetta uusista ideoista ja palveluista ennen kuin yhtäkään riviä koodia on kirjoitettu. Uudet ajatukset voitaisiin jo skenaarioiden avulla validoida oikeilla opintopolun käyttäjillä ja näin saada heti kehittävää palautetta, jonka avulla suunnitelmien suuntaa voidaan ohjata pois mahdollisista karikoista. Näin toimien hakeutumisen palvelupolusta saadaan karsittua mahdollisuuksien mukaan tarpeettomat ja satunnaiset kontaktipisteet. Pienien parannusten ja marginaalisten muutosten summa kasvaa helposti isoksi, ja se taas näyttäytyy asiakaskokemuksen kohentumisena (Watkinson 2013, 76).

6.2 Unelmien hakulomakkeen käytettävyyssparannukset sovelluskehitykseen

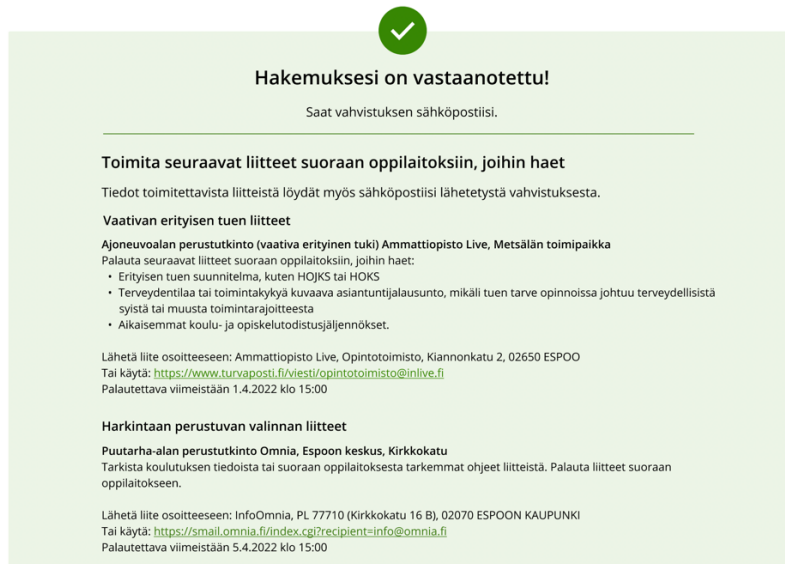
Esittelen seuraavaksi neljän suunnitteluohjurin pohjalta toteutetut käyttöliittymäparannusehdotukset opintopolkuun ja hakulomakkeelle. Yhdeksäsluokkalaisen hakeutuminen on kokonaisvaltainen prosessi, johon liittyy sekä opintopolun koulutustarjontatietojen selailu että oikeisiin hakukohteisiin hakeutumisesta hakulomakkeella.

Nämä neljä suunnitteluohjuria ovat:

1. Pääsykoepäivät ja liitteiden toimitusaikataulut kootusti esille hakulomakkeelle
2. Piste- ja keskiarvorajat esille Opintopolkuun
3. Selkeä reitti hakulomakkeelle Opintopolusta
4. Hakulomakkeen pohjakoulutusosion selventäminen

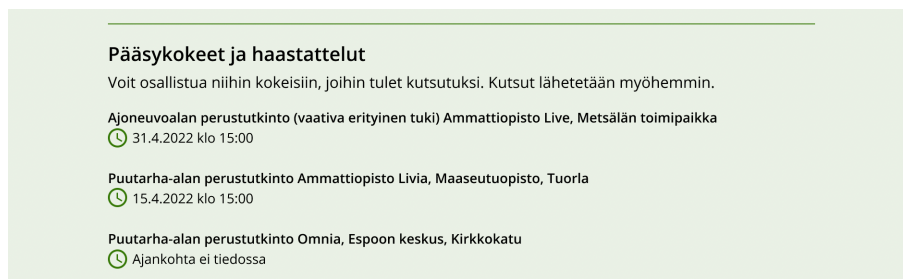
Tekstin määrän vähentämisen ja kuvien sekä videoiden lisäämisen rajasin tästä pois, koska ne voidaan toteuttaa osittain myös pelkällä virkahenkilöstön työpanoksella. Pelkkä tekstimassan pienentäminen ei ole ratkaisu tähän, vaan käytettävän kielen tulee olla kohderyhmälle sopivaa ja ymmärrettävää (Nielsen 1994). Tämä tuo oman haasteensa, koska osa hakulomakkeen toiminnallisuuksista on lakiperusteisia ja tähän liittyvä ohjeistus tulee olla hakijalle nähtävissä lomakkeella. Tekstin määrän vähentämisellä ja uudella tekstin muotoilulla lomakkeelle saadaan kuitenkin lisää selkeyttä ja ilmavuutta. Myös listaukset ja väliotsikot ohjeteksteissä tuovat napakkuutta tekstien ymmärrettävyyteen ja luettavuuteen (Krug 2014, 39–40). Tämän luvun käyttöliittymäkuvat ovat kuvankaappauksia käyttöliittymäprotoista ja ne ovat toteutettu vuoden 2022 kevään ja syksyn aikana.

Ensimmäinen käytettävyyssparannus liittyy pääsykoepäivien ja haastatteluiden sekä liitteiden toimitusaikataulujen koontinäkömään. Yhdeksäsluokkalainen hakija saisi jatkossa kaikki hänelle tärkeät liitepyynnöt ja pääsykokeiden ajankohdat kootusti esille hakulomakkeen lähettämisen jälkeen (kuva 23 ja kuva 24). Tällä hetkellä hakija saa puuttuvista liitteistä tiedon sähköpostivahvistukseen ja pääsykokeiden tarkemmat tiedot hänen pitää itse selvittää joko opintopolusta tai oppilaitosten sivuilta.



Kuva 23. Liitepyynnöt kootusti hakijalle esille (Opetushallitus 2022)

Kuvassa 23 näkyy, kuinka hakijalle kerrotaisiin selkeästi, mitä liitteitä hänen pitää palauttaa joko turvapostilla tai postitse oppilaitoksiin, ja milloin ne pitävät olla viimeistään perillä. Tämän lisäksi hakija saisi edelleenkin puuttuvien liitteiden tiedot sähköpostiin.



Kuva 24. Pääsykokeiden ja haastatteluiden ajankohdat kootusti hakijalle esille (Opetushallitus 2022)

Kuvassa 24 taas havainnollistuu, miten pääsykokeet ja haastattelut näkyisivät kootusti hakijalle. Ajankohdan edessä on vielä lisätty kelloikoni selventämään ja muistuttamaan tärkeästä päivämäärästä. Jos hakijalla taas ei ole liitteitä tai pääsykokeita, niin silloin hänelle tulisi vain tieto näytölle, että hakemuksesi on vastaanotettu.

Näissä yllä olevissa kuvissa on huomioitu Krugin (2014, 22) ensimmäinen väite verkkosivujen lukemisesta. Yhdeksäsluokkalaiset helposti vain silmäilevät tekstit läpi, eivätkä he lue niitä tarkasti läpi (Krug 2014, 22). Tämän takia

yhteenveto, jossa kuvaikoneita tukemassa ja avaamassa tekstin tärkeitä kohtia, toimii hyvin stressaavassa hakutilanteessa. Hakijat voisivat ottaa esimerkiksi tästä taulukosta kuvan puhelimellaan, jolloin tiedot jäisivät vielä paremmin talteen.

Yhteenvetosivu on myös jaettu visuaalisesti eri osioihin, jotka myös helpottavat tietomassan luettavuutta. Tällöin hakijat voivat heti nähdä milloin ensimmäisen hakukohteen pääsykoe järjestetään ja onko se samaan aikaan jonkun toisen pääsykokeen tai haastattelun kanssa. Näin hakijat saavat heti itselleen tärkeät tiedon haltuun, eikä sitä tarvitse etsiä muilta verkkosivuilta. (Krug 2014, 33–36.)

Toisena opintopolku.fi -portaaliin liittyvänä käytettävyyssparannuksena on piste- ja keskiarvorajojen näyttäminen hakijalle opintopolussa mielenkiintoisen hakukohteen kohdalla. Hakija voi näiden tietojen tarkastelun lisäksi vielä laskea oman keskiarvonsakin Opintopolussa. Tämä tuo paljon lisäarvoa hakijalle koko hakuprosessiin, koska hakijoiden ei tarvitse etsiä edellisten vuosien keskiarvotietoja muilta sivuilta tai muista palveluista.

Käyttäjän kokema arvo on saatujen hyötyjen ja uhrausten erotus ja nykyisin myös käytetyn ajan merkitys uhrauksena on korostumassa. Asiakkaat haluavat uhrata vähemmän omaa aikaansa ja arvostavat paljon palveluita, jotka säästävät heiltä aikaa ja vaivaa. (Löytänä & Korteso 2011, 54.)

Aiemmat sisäänpääsyn pisteet yhteishaussa

① Edellisvuosien alin hyväksytty keskiarvo tai yhteispistemäärä, jolla oppilaitokseen on päässyt opiskelemaan. Tarkista hakukohteesta, järjestetäänkö lisäksi pääsykoe tai lisänäyttö, joka vaikuttaa lopulliseen pistemäärään. Koulutukseen kannattaa hakea, vaikka pistemääräsi ei olisikaan aiempien vuosien tasolla.

Laske keskiarvosi ja vertaa



Kuva 25. Aiemmat sisäänpääsyn pisteet tai keskiarvot yhteishaussa (Opetushallitus 2022)

Kuvassa 25 havainnollistuu, kuinka hakijalle näytetään valitun hakukohteen viiden edellisen vuoden keskiarvot. Tekstissä korostetaan, että hakukohteen voi hakea, vaikka oma keskiarvo ei olisikaan aiempien vuosien tasolla. Keskiarvoraja määräytyy aina vuosittain hakijajoukon mukaisesti.

Hakupistelaskuri

Arvioi peruskoulun päättötodistuksen keskiarvosi tai syötä kaikkien oppiaineiden arvosanat. Laskuri laskee hakupisteesi yhteishakua varten uusimpien valintaperusteiden mukaan.

Peruskoulun keskiarvo
Jos haluat tarkan laskelman, [kerro oppiaineiden arvosanat yksitellen.](#)

Lukuaineiden keskiarvo *
Esim 8,24

Taide- ja taitoaineiden keskiarvo *
Esim 8,24
Syötä keskiarvo väliltä 4-10.
Keskiarvo voi sisältää desimaaleja.

Kaikkien aineiden keskiarvo *
Esim 8,24

Taide- ja taitoaineita ovat liikunta, kuvataide, käsityö, kotitalous ja musiikki.

Pakolliset verrat, pilvut ja pisteet molemmat ok.

Laske hakupisteet

Kuva 26. Keskiarvolaskuri (Opetushallitus 2022)

Keskiarvolaskuriin (kuva 26) voi joko syöttää omat keskiarvotiedot valmiina tai hakija voi syöttää erilliseen taulukkoon vielä omat arvosanansa, jos hänellä ei ole keskiarvoa laskettuna. Näin toimien hakijalle lasketaan omat hakupisteet sekä lukiokohteisiin että ammatillisiin oppilaitoksiin.

Hakupistelaskuri

Lukuaineiden keskiarvo lukioon hakua varten **Ammatillisen koulutuksen hakupisteet**

7,24
lukuaineiden keskiarvo

26
Ensisijaisen hakukohteen pisteet

24
2. - 7. hakukohteen pisteet

Lukioon pääsyn ratkaisee peruskoulun päättötodistuksen lukuaineiden keskiarvo.

Joillain lukion linjoilla, joissa on tietty painotus (esim. lukion urheilulinja), voi lisäksi olla pääsykoe tai lisanäyttö, joista annetaan pisteitä. Joillain linjoilla voidaan painottaa keskiarvolaskennassa tiettyä oppiainetta. Tarkista valintaperusteet hakukohteen sivulta.

[Tutustu yleisiin valintaperusteisiin](#)

Laskurissa huomioitu:

- 1–16 pistettä yleisestä koulumenestyksestä,
- 1–8 pistettä painotettavista arvosanoista,
- 2 pistettä ensimmäisestä hakutuloksesta.

Laskuri olettaa, että olet suorittanut peruskoulun tai peruskoulun jälkeisen valmentavan koulutuksen samana tai edellisena vuonna kuin haet ammatilliseen koulutukseen. Jos et ole, vähennä tuloksesta 6 pistettä.

Lisäksi voit saada pääsy- ja soveltuvuuskokeista 0-10 pistettä, mikäli koulutukseen järjestetään pääsykoe.

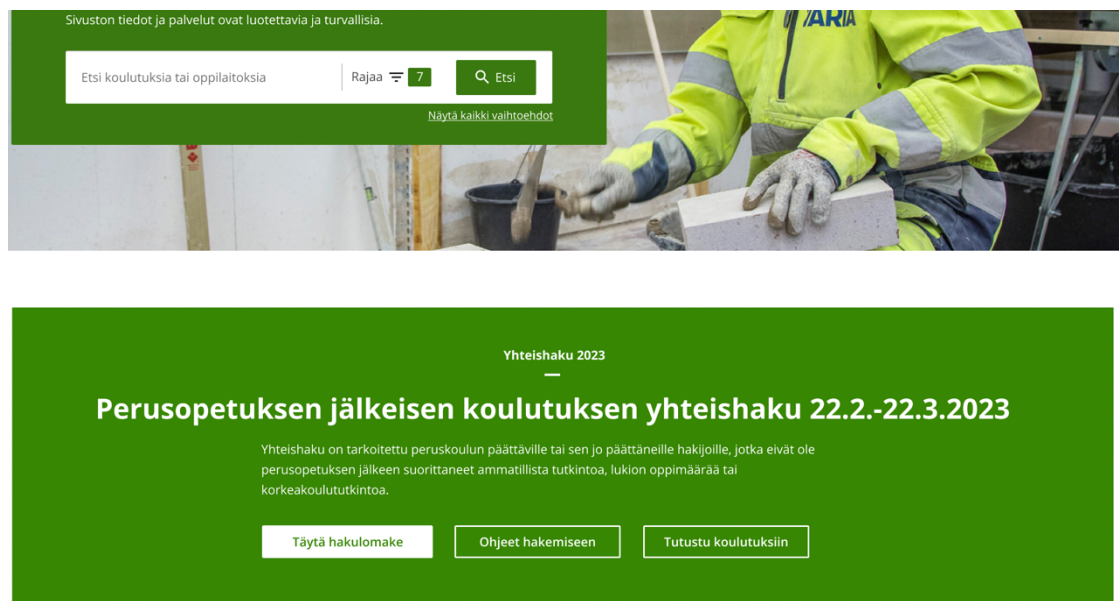
[Tutustu yleisiin valintaperusteisiin](#)

Vertaa pisteitä ja sulje laskuri **Laske uudestaan**

Kuva 27. Oman keskiarvon ja yhteispisteiden koontinäkö (Opetushallitus 2022)

Kuvassa 27 hakijalle koostetaan annetusta keskiarvosta näkö, jossa on hänen keskiarvonsa lukioihin ja pisteet ammatillisiin koulutuksiin. Tältä näytöltä hakija voi palata takaisin aiempien vuosien keskiarvo- tai pistetietoihin (kuva 25) tai laskea pisteensä uudestaan.

Tässä kokonaisuudessa korostuu Krugin viides ohjeistus toimivaan käyttöliittymään ja palveluun, joka korostaa palvelussa olevan melun tai hälyn minimoimista. Opintopolussa on paljon tietoa ja tämä tiedon määrä voi näyttäytyä hakijalle ahdistavana, jolloin käyttäjille tärkeitä asioita on syytä korostaa. Yhdeksäsluokkalaisia kiinnostaa hakeutumisessa erityisesti oma keskiarvo ja sen mahdollinen riittävyys hänelle tärkeisiin hakukohteisiin. Tämän takia tämä informaatio on tuotava mahdollisimman selvästi ja korostuneesti esille jokaisen hakukohteen kohdalle. (Krug 2014, 38–39.)



Kuva 28. Selkeä reitti hakulomakkeelle (Opetushallitus 2022)

Kolmas parannus liittyy hakulomakkeen löydettävyyteen. Hakijat eivät löytäneet suoraa reittiä hakulomakkeelle opintopolun etusivulta. Suora linkki katosi helposti heidän silmistään ja tämä aiheutti tarpeetonta lisähuolta hakuprosessissa. Kuvassa 28 on esitetty yksi tapa, miten tätä reittiä hakulomakkeelle voi-

daan selkiyttää. Nykyään opintopolun etusivulla on linkki yhteishaun hakulomakkeille, mutta ne hukkuvat helposti isoon tekstimassaan. Downen (2020, 123–127) mukaan hyvässä palvelussa käyttäjän tulee päästä haluttuun lopputulokseen mahdollisimman vähillä toimilla. Yhdeksäsluokkalainen, joka tietää minne on hakemassa, haluaa päästä mahdollisimman nopeasti hakulomakkeelle. Tämän takia tämä reitti on tehtävä helpoksi ja selväksi.

Nielsen (1994) korostaa, että palvelun tulisi olla mahdollisimman luonnollinen ja intuitiivinen käyttäjälle. Tätä luonnollisuutta voidaan lisätä käyttämällä jälleen kerran tuttuja sanoja ja termejä sekä toiminnallisuuksia mahdollisimman loogisessa ja käyttäjille luontaisessa järjestyksessä (Nielsen 1994). Osa yhdeksäsluokkalaisista haluaa päästä vain hakemaan, joten he etsivät mahdollisimman selkeää painiketta, josta voi siirtyä eteenpäin. Heitä ei kiinnosta lukea tarkemmin eri koulutuksista ensimmäiseksi, vaan he haluavat vain päästä täyttämään lomakkeen. Tämä myös osoittaa käyttäjille, että heistä välitetään ja he ovat tärkeitä eli tämä lisää empatiaa käyttäjiä kohtaa (Nielsen 1994). Painike on myös klikattavampi kuin pelkkä linkki lomakkeelle etusivulta, kuten se on tällä hetkellä Opintopolussa. Krug (2014, 37) toteaa osuvasti kuitenkin, että nykyään käyttäjät ovat onneksi taitavia etsimään erilaisia visuaalisia johtolankoja klikattavista toiminnallisuuksista tai linkeistä, toisin kuin internetin alkuvaiheilla 1990-luvulla. Tämä ei kuitenkaan vähennä selkeiden painikkeiden tarpeen määrää internetin tarjoamassa tietoähyssä.

Viimeisenä kehitysajatuksena on hakulomakkeen pohjakoulutusosion selventäminen hakijoille. Tämä parannus liittyy lomakkeen yksi valittavissa -kysymyselementin toimintaan.

POHJAKOULUTUKSESI

Valitse yksi pohjakoulutus, jolla haet koulutukseen *

Jos olet saanut perusopetuksen päättötodistuksen tai saat sen tänä keväänä (olet ysluokkalainen), valitse oikea perusopetuksen oppimäärä.

Jos sinulla on ainoastaan ulkomailla suoritettu koulutus, valitse vaihtoehto Ulkomailla suoritettu koulutus. Perusopetuksen oppimäärällä tarkoitetaan Suomessa suoritettavaa oppimäärää.

✓ Perusopetuksen oppimäärä

Millä opetuskielellä olet suorittanut perusopetuksen? *

Suoritusvuosi *

Perusopetuksen osittain yksilöllistetty oppimäärä

Perusopetuksen pääosin tai kokonaan yksilöllistetty oppimäärä

Perusopetuksen yksilöllistetty oppimäärä, opetus järjestetty toiminta-alueittain

Ulkomailla suoritettu koulutus

Ei päättötodistusta

Kuva 29. Nykyinen pohjakoulutusosio hakulomakkeella (Opetushallitus 2022)

Nykyisessä pohjakoulutusosiossa (kuva 29) hakijan valitsema vaihtoehto näkyy tumman vihreällä taustalla ja tämän lisäksi vastauksen edessä on pieni valkoinen väkänä vahvistamassa tehtyä valintaa. Tämän hakijat ovat kokeneet epäselväksi hakulomakkeen täyttämässä.

POHJAKOULUTUS

Valitse yksi pohjakoulutus, jolla haet koulutukseen *

Jos saat perusopetuksen päättötodistuksen tänä keväänä (olet ysluokkalainen), valitse se oppimäärä, jonka perusteella suoritat perusopetusta.

Jos sinulla on ainoastaan ulkomailla suoritettu koulutus, niin valitse Ulkomailla suoritettu koulutus. Perusopetuksen oppimäärällä tarkoitetaan Suomessa suoritettua tai suoritettavaa oppimäärää.

● Perusopetuksen oppimäärä

Millä opetuskielellä olet suorittanut perusopetuksen? *

Suoritusvuosi *

○ Perusopetuksen osittain yksilöllistetty oppimäärä

○ Perusopetuksen pääosin tai kokonaan yksilöllistetty oppimäärä

○ Perusopetuksen yksilöllistetty oppimäärä, opetus järjestetty toiminta-alueittain

○ Ulkomailla suoritettu koulutus

○ Ei päättötodistusta

Kuva 30. Uusi pohjakoulutusosio hakulomakkeella (Opetushallitus 2022)

Uudessa pohjakoulutusosiossa (kuva 30) on tuttu tumman vihreä pohja valitussa vastausvaihtoehdossa ja sen lisäksi siinä on valkoinen ympyrä kertomassa valinnasta. Tässä kysymys-elementissä hakija voi antaa yhden vastausvaihtoehdon, joten se tulee kertoa käyttäjälle heille tutulla tavalla. Jakobin lain mukaan palvelut tulevat olla mahdollisimman yhteneväisiä logiikaltaan ja käyttöliittymissä tulisi käyttää vakiintuneita standardeja (Nielsen 1994). Radio button -kysymyksissä on totutusti ympyrä symboloimassa valittua vastausta, joten opintopolun hakulomakkeen tulisi noudattaa tätä hyväksi havaittua tapaa.

Näiden neljän käyttöliittymämuutoksen avulla myös hakijoiden kokemus opintopolun luotettavuudesta ja käytettävyydestä myös toivottavasti paranee entisestään. Käytettävyyden kehittyminen taas heijastuu toivottavasti asiakaskokemukseenkin. Eheää ja sulavaa palvelupolkua on turvallista ja mukavaa edetä. Toivottavasti tulevat yhdeksäsluokkalaiset voisivat yllättyä vieläkin myönteisemmin opintopolusta ja hakulomakkeesta näiden muutosten kautta. Mitä vahvempia tunteita, kohtaamisia ja mielikuvia palvelusta muodostuu, sitä vahvempi on asiakaskokemus (Löytänä & Korteso 2011, 45).


Valitettavasti aikataulusyistä pääsin testaamaan näistä muutoksista yhdeksäsluokkalaisten kanssa vain uutta pohjakoulutusosiota. Edellä esittelemäni pohjakoulutusosion käyttöliittymämuutos sai yhdeksäsluokkalaisilta eniten ääniä. Toteutin tämän toiminnallisuuden testaamisen haastatteluiden yhteydessä. Keskiarvolaskuria ja keskiarvograafia on kuitenkin esitelty ja testattu digioppo-projektin yhteydessä yhdeksäsluokkalaisilla ja opoilla. Muita uusia toiminnallisuksia en ole vielä testauttanut yhdeksäsluokkalaisilla, mutta tavoitteena on, että näin tapahtuisi ennen varsinaisen kehitystyön aloittamista.

6.3 Service blueprint Unelmien hakulomake -konseptista

Unelmien hakulomakkeen service blueprint -malli kuvaa kokonaisuudessaan hakijan matkaa läpi uudistuneen opintopolun ja hakulomakkeen. Service blueprint eli palvelumalli on visualinen kuvaus palvelun tuottamisesta, siihen vaadi-

tuista resursseista ja siitä, miten asiakkaat kytkeytyvät tuotantomalliin. Kuvauksessa käy ilmi palvelun näyttämö eli asiakkaan toimet sekä palveluntuottajan toiminta näkyvän palvelun taustalla. (Tuulaniemi 2011, 210.)

Service blueprint -mallit kuten palvelupolutkin ovat hyviä työkaluja synteisien ja analyysin tekemiseen, ja niitä voidaan käyttää uusien ideoiden visualisoinnissa ja ideoinnin pohjana (Penin 2018, 218). Mallin monikäyttöisyyden vuoksi se sopii myös opinnäytetyöhöni ja uuden hakulomake -konseptin esittämisen yhteenvedoksi ja kokonaiskuvaksi. Polaine ym. (2013, 92) korostavat, että palvelu on enemmänkin esitys kuin tuotos ja tämän esityksen kuvaamiseen service blueprint -malli on käytännöllinen.

Fyysiset elementit	 Mobiili, tabletti, tietokone										
Hakijan toimet	Hakija avaa opintopolkuvuoston	Hakija etsii tietoa kiinnostavista koulutuksista ja näkee edellisten vuoden keskiarvo- ja pisterajat	Hakija siirtyy lomakkeelle joko etusivun tai koulutuksen kautta	Hakija lukee ohjeet tai katsoo ohjevideon. Lomakkeen rakenne on selvä ja osiot erottuvat	Hakija valitsee oikean pohjakoulutuksen	Hakija valitsee hakukohteet ja asettaa ne mieluisuusjärjestykseen	Hakija vastaa hakukohteisiin liittyviin lisäkysymyksiin	Hakija lähettää hakemuksen	Hakija näkee tarvittavat liitepyynnöt ja mahdolliset pääsykoeajan kohdat kootusti	Hakija muokkaa tarvittaessa omaa hakemustaan	Hakija odottaa muistutusviestiä
Hakijalle näkyvät toimet	Opintopolun sisältösiivut avautuvat oikein.	Opintopolun sisältösiivut avautuvat oikein.	Hakija löytää lomakkeelle vievät painikkeet	Hakulomake/ opo ohjaa täyttämässä	Hakulomake/ opo ohjaa täyttämässä	Hakulomake/ opo ohjaa täyttämässä	Hakulomake/ opo ohjaa täyttämässä	Hakija saa vahvistuksen sähköpostiin	Yhteenvedossa tiedot näkyvät oikein	Linkki on aktiivinen ja toimii	Hakija saa muistutuksen liitteen palauttamisesta ja pääsykokeista
Näkymättömät toimet	Opintopolku on toiminnassa	Koulutuksen järjestäjät ovat päivittäneet ajantasaiset koulutustarjon tiedot	Käyttöliittymäsuunnittelu on selkeää		Käyttöliittymäsuunnittelu on selkeää	Koulutuksen järjestäjät ovat päivittäneet ajantasaiset koulutustarjon tiedot	Opetushallitus on tallentanut lisäkysymykset	Lomakkeen tallennus toimii	Käyttöliittymäsuunnittelu on selkeää	Hakuajan tarkistus toimii ja hakija voi tehdä hakuajana oikeutetut muutokset	
Tuki-prosessit	AWS-valvonta eri opintopolun palveluille. Opintopolun ylläpitotiimi on valmiudessa.	Koulutustarjonta palvelun resurssit ovat riittävät ja koulutuksen järjestäjät ovat päivittäneet tiedot oikein	Hakemuspalvelun resurssit ovat riittävät			Hakemus- ja koulutustarjonta palvelut toimivat moitteetta ja koulutuksen järjestäjät ovat päivittäneet tiedot oikein	Hakukohde-ryhmäpalvelun resurssit ovat riittävät ja toimii moitteetta	Viestintäpalvelu toimii moitteetta		Hakemus- ja koulutustarjonta palvelut toimivat moitteetta	Viestintäpalvelu toimii moitteetta

Kuva 31. Service blueprint -malli unelmien hakulomakekonseptista

Kuvassa 31 olen mallintanut unelmien hakulomake -konseptin service blueprint -mallin. Palvelumalli rakentuu hakijan uudesta palvelupolusta, polun eri kontaktpisteistä sekä taustalla tapahtuvista toimista, jotka ovat hakijalle näkymättömiä. Hakijalle näkyvät toimet ovat vihreällä taustavärillä ja näkymättömät taas sinisillä. Polaine ym. (2013, 91) toteavat, että palvelumallissa tulisi puhua näkyvyyden ja näkymättömyyden sijaan kokonaisvaltaisemmin kokemuksellisuudesta. Myös käyttäjän aistimat ja kokemat hajut ja äänet vaikuttavat asiakaskokemukseen (Polaine ym. 2013, 91).

Olen merkinnyt keltaisilla tähdillä malliin uudet konseptin mukaiset toiminnallisuudet, jotka olen esittänyt skenaarioissa luvussa 5.2.4. Mallin yläosa on siis päivitetty versio yhdeksäsluokkalaisen palvelupolusta. Mallissa korostuu myös hakulomakkeen ohjaavuus, jolloin myös hakulomakkeen täyttäminen ja lähettäminen onnistuu myös ilman opinto-ohjaajan tukea ja neuvoja. Hakijalle näkyvässä toimissa korostuu opintopolun tekninen palveluarkkitehtuurimalli. Opintopolku koostuu kymmenistä palveluista, joiden on toimittava saumattomasti yhteen, jotta koko hakijan kokema palvelupolku ja asiakaskokemus olisi mahdollisimman sulava ja mukava. Eri mikropalveluiden yhteispeliä helpottaa muun muassa opintopolun pyöriminen Amazonin Web Services -pilvipalvelussa, jolloin tärkeiden palveluiden (esimerkiksi hakemuspalvelu) resursseja voidaan skaalata helpommin käyttäjämääriin sopiviksi.

Digitalisaation myötä myös asiakaskokemuksen kehitystyölle on asettava myös uusia tavoitteita. Opintopolun käyttäjien vaatimukset ovat kasvaneet ja kasvavat entisestään, ennen kaikkea globaalien toimijoiden asettamien uusien standardien myötä. Asiakkaat ovat tietoisia uusista mahdollisuuksista ja odottavat niitä myös. He myös tuntevat saatavilla olevan teknologian, joskus jopa paremmin kuin palveluntarjoaja itse. Esimerkiksi yhdeksäsluokkalaiset ovat tottuneet siihen, että palvelut ovat koko ajan pystyssä ja niitä voi käyttää läpi vuorokauden. Tämä odotusarvo heijastuu opintopolkuunkin. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42–43.)

7 LUOTETTAVUUDEN ARVIONTI

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lähestyä kolmen teeman avulla. Näitä ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Uskottavuus viittaa siihen, missä määrin tutkimusta lukevat työyhteisön jäsenet, tutkimuksen kohteena olevat henkilöt ja tavalliset kansalaiset ymmärtävät tutkimuksen tulokset tosiksi ja luottavat siihen, että tutkimusaineisto on kerätty asianmukaisesti ja analysoitu riittävällä huolellisuudella. Luotettavuus tarkoittaa sitä, että tutkija pystyy vakuuttamaan uskottavasti ja perustellusti lukijan ammattitaidoistaan ja siitä, että hän on valinnut oikeanlaisia lähestymistapoja ja menetelmiä ratkaistakseen tutkimusongelman. Eettisyys taas on sitä, että tutkija on noudattanut eettisiä periaatteita tutkimuksessaan. Tehdyn tutkimuksen pitää myös pyrkiä

saamaan aikaan hyviä asioita sen kohteena oleville ihmisille. (Juuti & Puusa 2020, 175.)

Olen pyrkinyt noudattamaan ja toimimaan omassa kehittämistyössäni näiden kolmen käsitteen piirtämässä kehikossa. Olen kuvannut opinnäytetyön etenemisprosessin ja asiakasymmärrysaineiston keräämisen sekä siihen liittyvät menetelmät yksityiskohtaisesti. Tämän lisäksi olen kuvannut käyttämäni aineiston analyysimenetelmän riittävällä tasolla ja vastannut esittämiini tutkimuskysymyksiin. Näin toimien olen vastannut myös validiteetin haasteeseen eli olen tutkinut opinnäytetyössä sitä, mitä olen luvannut, vaikkakaan se ei pelkästään riitä ratkaisemaan validiteetin ongelmaa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160). Aineiston keräämisen ja kirjoitusprosessin aikana olen miettinyt työtapavalintojani ja rajauksiani, jotta ne tukisivat mahdollisimman hyvin opinnäytetyön aihetta ja tutkimuskysymyksiä (Vilka 2020, 197).

Käyttämäni tutkimuskirjallisuus on ollut sekä kotimaista että kansainvälistä, joka tuo monipuolisuutta teoriapohjaani. Eettisyyden aspektit olen ottanut erityisesti huomioon, koska osa asiakasymmärrysaineistostani on alaikäisten yhdeksäsluokkalaisten tuottamaa. Tutkimus ei saa missään vaiheessa vaarantaa sen kohteena olevien ihmisten elämäntulkua, siksi aineistosta ei voi tunnistaa yhtäkään opiskelijaa, vaikkakaan aiheeni ei ole arkaluonteinen (Juuti & Puusa 2020, 175).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli kehittää opintopolku.fi -palvelun perusopetuksen jälkeisen haun hakulomaketta entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja käytettävämmäksi palvelumuotoilun keinoin sekä parantaa näin myös hakijoiden asiakaskokemusta. Tavoitteenani oli myös tuottaa konkreettisia kehitysideoita hakulomakkeen toimintaan tulevia hakukierroksia varten ja muodostaa käyttäjäprofiilit Opintopolun kehittämistyön tueksi.

Kehittämistyöni päätutkimuskysymykseni oli: ”Miten perusopetuksen jälkeisen koulutuksen hakulomakkeen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta voidaan kehittää ja parantaa palvelumuotoilun keinoin?”. Tähän lyhyenä vastauksena on

yhteiskehittäminen ja sen voima. Osoitin, että hakulomakkeen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta voidaan kehittää paremmiksi yhteiskehittämisen avulla nostamalla hakijoiden ideat ja tarpeet kehitystyön keskiöön. Osoitin myös opinnäytetyössäni, miten palvelumuotoilu ja palvelumuotoiluprosessi sopivat myös julkisten palveluiden kehittämiseen entistä asiakaslähtöisemmin, vaikka kyseessä olisikin iso palvelukokonaisuus, kuten Opintopolku.fi on.

Alatutkimuskysymyksiä minulla oli kaksi: ”Mitä käytännön kehittämis ehdotuksia /toimenpiteitä nousee tutkimuksesta ja käyttäjäymmärryksestä?” ja ”Millaisia käyttäjäprofiiileja voidaan tunnistaa aineistosta ja miten niitä voidaan hyödyntää opintopolun kehittämisessä?”.

Asiakasymmärrysaineistostani muodostamani suunnitteluohjurit ja käyttäjäprofiilit sekä niihin liittyvä skenaariotyöskentely vastaavat näihin konkreettisempiin alatutkimuskysymyksiin. Valittujen suunnitteluohjureiden pohjalta on toteutettu vielä käyttöliittymäsuunnitelmat uusista toiminnallisuuksista, jotka esittelin opinnäytetyössäni. Käyttäjäprofiilit ja esittelemät skenaariot taas vastaavat toiseen alakysymykseeni. Profiilit ja skenaariot konsepteineen toisivat Opintopolun ylläpito- ja kehittämistyöhön entistä enemmän asiakaslähtöisyyttä ja empatiaa, jonka merkitys korostuu digitaalisissa palveluissa, joissa suora ihmiskontakti usein puuttuu.

Asiakasymmärrysaineistossa korostui hakuprosessin kokonaisvaltaisuus, joka koostuu myös koko opintopolun toiminnallisuuksista eikä vain itse hakulomakkeen toiminnasta. Tämän takia tuloksissa on myös opintopolkuun liittyviä kehitys- ja parannusehdotuksia. Pidän kuitenkin edelleenkin työni tiukkaa rajausta onnistuneena, koska koko haku- ja valintaprosessin käytettävyyttä ja asiakaskokemusta on järkevämpää oman kokemuksen perusteella kehittää pienissä osissa osa-alue tai palvelu kerrallaan paremmaksi.

Opinnäytetyöni kyselyihin, haastatteluihin ja työpajoihin osallistui vain yleisopetuksessa olevia yhdeksäsluokkalaisia saamieni tietojen mukaan. Aineistostani siis puuttui osittain erityisopetuksessa olevien yhdeksäsluokkalaisten mielipiteet, havainnot ja ideat. Toki erityisopetuksessa olevat opiskelijat ovat voineet antaa hakulomakkeen palautekyselyssä kommentteja ja siten ne ovat päätyneet osaksi aineistoani. Eri taustoista ja oppimisvalmiuksista tulevat

opiskelijat ja heidän tarpeensa on tärkeää kuitenkin huomioida. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi käyttäjäprofiilityön avulla Opintopolun jatkokehityksessä.

Opetushallituksen ja opintopolun jatkokehityksessä tulisi suosia yhteiskehittämisen menetelmiä rohkeasti. Näin opintopolku-palveluna tulisi entistä aidomaksi oppijoiden kohtaamispaikaksi ja kehitystyön kantavana suuntana olisi asiakaslähtöisyys. Eri käyttäjäprofiilien päivittäminen tulisi olla vuosittain Opintopolun palvelu- ja prosessivastaavien tehtävänä. Tähän työtehtävään kuuluisi myös asiakasymmärrystiedon päivittäminen. Ilman tätä aito yhteiskehittäminen ei ole mahdollista, vaan silloin se muodostuu isoksi arvausleikiksi, jossa edetään sokkona. Näiden lisäksi hakijat ja muut sidosryhmät ovat otettava entistä aktiivisemmin kehitystyöhön, sekä ideointiin että ideoiden testaamiseen, vaikka tämä on ollut nykyäänkin käytäntönä. Skenaariot toimivat tässä hyvänä ja taloudellisena tapana innovoida uusia ja tärkeitä ominaisuuksia.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni kirjoittamis- ja työstöprosessi on ollut tiivis alle vuoden mittainen retki palvelumuotoilun maailmaan. Onnistuin vastaamaan esittämiini tutkimuskysymyksiin ja sain tuotettua sekä Opintopolun kehitysprosessiin liittyviä parannusehdotuksia että konkreettisia kehitysideoita, joita voidaan implementoida jopa suoraan tuotantokäyttöönkin.

Näitä kaikkia uusia toiminnallisuuksia en kuitenkaan ehtinyt testaamaan (ks. Luku 6.2) opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana uusien yhdeksäsluokkalaisten kanssa, vaikka se olikin alun perin tarkoitukseni. Aikataulusyistä näiden testaamattomien käyttöliittymäprototyyppien testaaminen siirtynee alkuvuodelle 2023. Osa uusista toiminnallisuuksista on kuitenkin tarkoitus ottaa käyttöön alkuvuodesta 2023, mutta tämä aikataulu on vielä avoin. Näiden muutosten kautta oppijoiden kokema asiakaskokemus paranisi toivottavasti entisestään. Opintopolun hakulomakkeiden tähtipalautteiden keskiarvo ja sanalliset palautteet toimivat eräinä mittareina tämän tavoitteen saavuttamisessa.

Aineistoni ja tuloksien pohjalta olisi vielä hedelmällistä ja tärkeää kehittää opintopolun hakulomakkeen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta erityisopetuksessa olevien hakijoiden näkökulmasta, koska tämä puoli jäi omassa opinnäytetyössäni puutteelliseksi. Erityisopetusnäkökulman huomioiminen taas toisi lisähaasteita kehitystyön eettisyydelle. Toisena jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia ja kehittää hakulomaketta korkeakouluhakijoiden kanssa ja heidän perspektiivistään.

Kirjoitin luvun alussa opinnäytetyön kirjoittamisprosessista, josta on muotoutunut itselleni sivu sivulta iso, merkityksellinen ja mieleen jäävä oppimiskokemus. Nyt koko prosessin lopussa on hyvä palata alkuun. Olen huomannut, että palvelumuotoiluprosessi on aina jatkuva ja syklinen. Loppu sulautuu uuteen alkuun helposti ja alkupiste onkin jonkin vaiheen päätös. Tämän huomasin itsekin vuoden 2022 aikana, kun kirjoitin tätä työtä. Esimerkiksi opinnäytetyössäni olevat kuvat tuotoksista ja analyyseistäni ovat samaan aikaan valmiita, mutta toisaalta ne voivat olla kipinä jollekin uudelle alulle ja muutokselle. Muotoilutyö ei siis pääty mihinkään tiettyyn pisteeseen.

Tekijäkin eli tässä tapauksessa allekirjoittanut vaikuttaa myös lopputuloksiin ja tuotoksiin. Palvelumuotoilija tekee työtään aina omalla persoonallaan. Eri aineistolla tai eri menetelmillä tämä kehitystyö tai palvelumuotoiluprosessi olisi muovaantunut erilaiseksi ja lopputuotoksetkin painottaisivat eri asioita. Entä jos olisinkin kysynyt eri asioita haastatteluissa ja kyselyissä, kun kokosin aineistoani? Näihin kysymyksiin en voi saada vastausta, mutta voin oppia tämän kehitystyön opeista ja kehittyä siten entistä paremmaksi palvelumuotoilijaksi. Uudelle ja kehittyvälle ammatti-identiteetille on annettava tilaa muotoutua vähitellen ja tämä prosessi oli vasta sen alku.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Clatworthy, S. 2012. At – one: Becoming at-one with your customers. Teoksessa: Stickdorn, M. S. & Schneider, J. (toim.) This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Amsterdam: BIS Publishers, 136–143.

Design Council. 2015. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovationdesign-councils-evolved-double-diamond> [viitattu 27.4.2022].

Van Dijk, G., Raijmakers, B. & Kelly, L. 2012. This is a Toolbox – not a manual. Teoksessa: Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Amsterdam: BIS Publishers, 148–215.

Downe, L. 2020. Good services: how to design services that work. 4th printing. Amsterdam: BIS Publishers.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodin valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Ps-kustannus, 24–42.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2015. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. 2.painos. Helsinki: Talentum Pro.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent Oy.

Holma, L., Laasio, K., Ruusuvuori, M., Seppä, S. & Tanner, R. 2021. Menestys syntyy asiakaskokemuksesta. B2B-johtajan opas. Helsinki: Alma Talent Oy.

Hurja. 2021. Käyttöliittymäsuunnittelu vaatii teknistä ja visuaalista osaamista. Blogi.Päivitetty 13.9.2021. Saatavissa: <https://www.hurja.fi/blogi/kayttoliittymasuunnittelu-vaatii-teknista-ja-visuaalista-osaamista/> [viitattu 10.11.2021].

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 61–75.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 173–175.

Jäppinen, T. & Sorsimo, J. 2014. Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna julkisten palvelujen uudistamisessa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, 84–95.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. 2. painos. Helsinki: Alma Talent.

Korpela, J. & Linjama, T. 2005. Web-suunnittelu. Jyväskylä: Docendo Finland oy.

Krug, S. 2014. Don't Make Me Think, Revisited. A Common Sense Approach to Web Usability. Third Edition. USA: New Riders.

Liao, T. 2013. Muotoilun tarinat ja kärsimyksen ääni. Teoksessa: Keinonen, T., Vaajakallio, K. ja Honkonen J. (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu: Ota-van kirjapaino Oy, 75–88.

Lupton, E. 2017. Design is Storytelling. USA: Cooper Hewitt.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova Oy, 106–121.

Nielsen, J. 1994. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Www-sivu. Päivitetty 15.11.2020. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics> [viitattu 11.5.2022].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2021. Saatavissa: <https://okm.fi/oppivelvollisuuden-laajentaminen> [viitattu 4.11.2022].

Opetushallitus. 2022a. Mikä on Opintopolku? Opintopolku. Saatavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/sivu/mika-on-opintopolku> [viitattu 4.11.2022].

Opetushallitus. 2022b. Opetushallituksen tehtävät. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/tietoa-meista/opetushallituksen-tehtavat> [viitattu 4.11.2022].

Opetushallitus. 2022c. Asiointi ja asiakaskokemus. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/tietoa-meista/palvelulupauksemme> [viitattu 3.11.2022]

Tomitsch, M., Borthwick, M., Ahmadpour, N., Cooper, C., Frawley, J., Hepburn, L., Kocaballi, A., Loke, L., Nunez-Pacheco, C., Straker, K. & Wrigley, C. 2020. Design. Think. Make. Break. Repeat. A Handbook of Methods. Netherlands: Bis Publishers.

Penin, L. 2018. Designing the invisible: An introduction to service design. London: Bloomsbury Visual Arts.

Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013. Service design: from insight to implementation. Brooklyn, NY: Rosenfeld Media.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 145–156.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 75–85.

Raitanen, K. 2021. Palveluun sujuvuutta ja laatua palvelumuotoilun menetelmin – Esimerkkinä Opetushallituksen tietopalvelut. Laurea ammattikorkeakoulu. Yamk-opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021111620369> [viitattu 3.11.2022].

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Steen, M., Manschot, M. & De Koning, N. 2011. Benefits of Co-design in Service Design Projects. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://isfcolombia.unian-des.edu.co/images/2020-intersemestral/18_de_junio/Benefits-of-Co-design-in-Service-Design-Projects.pdf [viitattu 15.5.2021].

Stickdorn, M. 2012a. 5 principles of Service Design Thinking. Teoksessa: Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Amsterdam: BIS Publishers, 34–51.

Stickdorn, M. 2012b. It is an Iterative Process. Teoksessa: Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases. Amsterdam: BIS Publishers, 122–135.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world: a practitioners' handbook. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Saatavissa: Storytelli [viitattu 11.5.2022].

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

Vaajakallio, K. & Mattelmäki T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Teoksessa: Keinonen, T., Vaajakallio, K. ja Honkonen J. (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy, 59–73.

Vaajakallio, K & Mattelmäki, T. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä

käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologia-info Teknova Oy, 77–97.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 100–112.

Verohallinto. 2022. Verohallinnon asiakaslähtöinen kehittäminen palkittiin Ornamon Muotoilun hyödyntäjä-palkinnolla. Saatavissa: <https://www.vero.fi/tieto-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2022/verohallinnon-asiakaslähtöinen-kehittäminen-palkittiin-ornamon-muotoilun-hyödyntäjä-palkinnolla/> [viitattu 23.11.2022].

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yablonski, J. 2020. Laws of UX. Using Psychology to Design Better Products & Services. First Edition. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.

Watkinson, M. 2013. The Ten Principles Behind Great Customer Experiences. Harlow: Pearson Education Limited.

Webb, N. 2022. What Customers Crave. How to create relevant and memorable experiences at every touchpoint. USA: HarperCollins Leadership.

KUVALUETTELO

Kaikki kuvat ovat tekijän, ellei toisin mainita.

Kuva 1. Opintopolun kävijämäärätilastoja 1.1.2021-31.10.2022. Kuvakaappaus Opetushallituksen intran sivuilta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 2. Opintopolun kävijämäärät 1.1.2021-30.4.2022. Kuvakaappaus Opetushallituksen intran sivuilta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 3. Opintopolun sidosryhmäkartta

Kuva 4. Käsitekarta

Kuva 5. Opinnäytetyön viitekehys

Kuva 6. Opinnäytetyön eteneminen tuplatimanttimallissa

Kuva 7. Opetushallituksen palvelulupaus. Opetushallitus. 2022. Saatavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Opetushallituksen%20asiakas-kokemus-infograafi%2C%20FI.pdf> [viitattu 7.11.2022].

Kuva 8. Opinnäytetyön eteneminen tarkennetusti tuplatimantissa

Kuva 9. Virittäytyminen: Oma suosikkipalvelusi ja miksi?

Kuva 10. Hakulomake: Mikä oli hyvää? Mikä oli epäselvää ja mitä halutaan kehittää?

Kuva 11. Unelmien hakulomake

Kuva 12. Työpajan lopputuotokset

Kuva 13. Suunnitteluohjurin pohjalta lisäideoita

Kuva 14. Ideointityöprosessi pohjautui suunnitteluohjureihin

Kuva 15. Elli Epävarma -käyttäjäprofiili

Kuva 16. Anna Ammatillinen -käyttäjäprofiili

Kuva 17. Lauri Lukioon -käyttäjäprofiili

Kuva 18. Opintopolun palvelupolku yhdeksäsluokkalaisten silmin

Kuva 19. Opintopolun käyttö eri laitteilla. Kuvakaappaus Opetushallituksen intran sivuilta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 20. Elli Epävarman skenaario unelmien hakulomakkeesta

Kuva 21. Anna Ammatillisen skenaario unelmien hakulomakkeesta

Kuva 22. Lauri Lukioon skenaario unelmien hakulomakkeesta

Kuva 23. Liitepyynnöt kootusti hakijalle esille. Kuvakaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 24. Pääsykokeiden ja haastatteluiden ajankohdat kootusti hakijalle esille. Kuvakaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 25. Aiemmat sisäänpääsyn pisteet tai keskiarvot yhteishaussa. Kuva-kaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 26. Keskiarvolaskuri. Kuvakaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 27. Oman keskiarvon ja yhteispisteiden koontinäkyvä. Kuvakaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 28. Selkeä reitti hakulomakkeelle. Kuvakaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 29. Nykyinen pohjakoulutusosio hakulomakkeella. Kuvakaappaus opintopolun hakulomakkeelta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 30. Uusi pohjakoulutusosio hakulomakkeella. Kuvakaappaus opintopolun käyttöliittymäprotosta. Opetushallitus. 2022.

Kuva 31. Service blueprint -malli unelmien hakulomakekonseptista

Teemahaastattelun runko

Yhteishakuun valmistautuminen

Tiesitkö jo ennen hakuaikaa minne haet?

Oliko vaikeaa päättää mihin hakisit?

Kenen kanssa mietit eri vaihtoehtoja?

Jännittikö hakeutuminen ja hakulomakkeen täyttäminen?

Mihin hait yhteishaussa?

Hakulomakkeen täyttäminen

Missä täytit hakulomakkeen?

Luitko saamasi vahvistussähköpostin? Entä lukivatko vanhempasi sen?

Muokkasitko hakemustasi hakemuksen lähettämisen jälkeen?

Miten etsit hakukohteita hakulomakkeella?

Oliko sinulla haastatteluita tai pääsykokeita hakukohteissasi? Entä tarvitseeko sinun toimittaa jotain liitteitä oppilaitoksiin?

Hakulomakkeen hyvät ja toimivat puolet

-tässä teeman yhteydessä käymme hakulomaketta läpi yhteisesti

Hakulomakkeen epäselvyydet

-tämän teeman yhteydessä käymme hakulomaketta läpi yhteisesti

Perusopetuksen jälkeisen koulutuksen yhteishaun palautekysely (Google Forms)

1. Mikä kuvista A, B tai C miellyttää sinua eniten?
2. Mitä kännykkäsovellusta tai äppiä käytät eniten tällä hetkellä? Miksi käytät sitä usein?

Yhteishakuun valmistautuminen

3. Mihin hait yhteishaussa?
4. Tiesitkö jo ennen hakuaikaa, minne haet? Oliko vaikeaa päättää mihin hakisit?
5. Kenen kanssa mietit eri vaihtoehtoja?

Hakeutuminen ja hakulomakkeen lähettäminen

6. Mikä oli helppoa ja hyvää hakulomakkeen lähettämisessä?
7. Mikä oli vaikeaa tai epäselvää hakulomakkeen lähettämisessä?
8. Oletko muokannut hakemustasi lähettämisen jälkeen? Esimerkiksi oletko vaihtanut hakukohteita?
9. Vapaa sana! Terveisiä opintopolun päähän!