



Julkisten- ja hyvinvointialojen liitto JHL:n ammattialatoiminnan verkkoympäristön kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin

Miika Lumitsalo

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Julkisten- ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:n ammattialatoiminnan verkkoympäristön kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin

Miika Lumitsalo
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu 2023

Miika Lumitsalo

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:n ammattialatoiminnan verkkoympäristön kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin

Vuosi

2023

Sivumäärä

43

Tämän opinnäytetyön aiheena on Julkisten- ja Hyvinvointialojenliitto JHL ry:n (JHL) ammattialatoiminnan verkkoympäristön kehittäminen. Tarkoituksena opinnäytetyöllä oli kehittää JHL:n teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialaverkostojen verkkoympäristöä ja sen sisältöjä jäsenlähtöisemmän ammattialatoiminnan tueksi. Tavoitteena oli selvittää, kuinka verkkoympäristön sisällöt ja käytettävyys palvelevat ammattialaverkoston jäseniä entistä paremmin ja tehdä tulosten pohjalta muutoksia verkkoympäristön käytettävyyden parantamiseksi. Verkkoympäristön kehittäminen on osa koko ammattialatoiminnan kehittämistyötä, joka käynnistyi tammikuussa vuonna 2023.

Tietoperusta rakentuu palvelumuotoilun käytettävyydestä toiminnan kehittämisessä, palvelumuotoiluprosessista ja palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa käytettävistä tutkimus- ja kehittämismenetelmistä. Opinnäytetyön kehittämistyössä käytettiin palvelumuotoilun prosessia ja tutkimus- ja kehittämismenetelminä sidosryhmäkarttaa, palvelusafaria, benchmarkingia, persoonia, viiden vaiheen haastatteluita (five-act interview), palvelupolkua, prototyyppejä ja pilotointia.

Tulosten perusteella verkkoympäristön nähdään toimivan hyvin erityisesti materiaalin tallentamiseen, koulutustilaisuuksien- ja ammattialatoiminnan projektityöskentelyn alustana. Verkkoympäristön käyttöliittymän yleinen käytettävyys koettiin hyväksi ja miellyttäväksi. Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat verkkoympäristön keskusteluosioiden ja videoneuvottelujärjestelmän tarpeellisuus, materiaalin käytettävyys ja järjestelmän lähettämät sähköposti-ilmoitukset. Kehittämistyön tuloksena verkkoympäristön materiaalin käytettävyyttä ja houkuttelevuutta voidaan kehittää selkeyttämällä sisältöjä lisäämällä materiaaleihin tiivistelmiä, lyhyitä videomuotoisia tietoiskuja ja luomalla sisällöistä verkkokoulutuksia. Uudistetun verkkoympäristön lanseeraus ja pilotointi suoritetaan tämän opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Miika Lumitsalo

The development of the online environment for the trade union JHL's occupation-specific activities using service design methods

Year	2023	Pages	43
------	------	-------	----

The topic of this thesis is the development of the online environment for the occupation-specific activities of the Trade Union for the Public and Welfare Sectors JHL ry (JHL). The thesis aims to develop the online environment and its contents of JHL's technical, energy, and traffic professional networks to support more member-oriented professional activities. The goal was to produce information for the organization about how the materials and usability of the online environment can better serve the occupation's professional network members and, based on the results, make changes to the online environment to improve its usability. The development of the online environment is part of the development work of the entire professional sector, which started in January 2023.

The database consists of the usability of the service design, the service design process, and the research and development methods used in the different stages. The development process of this thesis is made by using service design and the following research and development methods were used in the development work of the thesis: Stakeholder map, service safari, benchmarking, personas, five-act interviews, service path, prototype, and piloting.

Based on the results, the online environment is seen to work well for storing material, as a platform for training events and project work. The general usability of the user interface of the online environment was found to be good and pleasant. The most important areas for development were the necessity of the discussion sections of the online environment and the video conferencing system, the material's usability, and the system's e-mail notifications. As a result of the development work, the usability and attractiveness of the material in the online environment can be improved by clarifying the contents, adding summaries to the materials, short information bursts in video format, and creating online training based on materials from the online environment. The launch and piloting of the renewed online environment will be carried out after the publication of this thesis.

Keywords: trade union, service design, customer understanding, the online platform

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja opinnäytetyössä käytettävät menetelmät.....	6
3	Toimeksiantaja - Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry	7
4	Palvelumuotoilu toiminnan kehittämisessä	8
4.1	Asiakasymmärrys palvelumuotoilun kivijalka	9
4.2	Palvelumuotoiluprosessi	9
4.2.1	Kartoita ja kuvaa	11
4.2.2	Tutki ja kiteytä	12
4.2.3	Ideoi ja kokeile	12
4.2.4	Toteutus	13
5	Palvelumuotoilun menetelmät	14
5.1	Yhteiskehittäminen menetelmien keskiössä	14
5.2	Toimintaympäristön kartoitus ja tutkimushaasteen kuvaus	15
5.3	Asiakasymmärryksen tutkimusmenetelmät ja tiedon kiteyttäminen	16
5.4	Ideointi ja ratkaisujen kokeilun menetelmät	19
5.5	Palvelukokonaisuuden toteutus.....	20
6	Verkkoympäristön kehittämissuunnitelma ja käytettävät menetelmät.....	20
7	Kehittämistyö ja tulokset	23
7.1	Asiantuntijoiden palvelusafari	23
7.2	Ammattialatoiminnan sidosryhmäkartta	24
7.3	Benchmarking JHL:n verkkoympäristöistä	25
7.4	Persoonat jäsensegmenteistä.....	26
7.5	Viiden vaiheen haastattelut.....	27
7.6	Verkkoympäristön palvelupolku	28
7.7	Prototyyppi ja testaaminen	29
8	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	30
9	Pohdinta ja arviointi	32
9.1	Luotettavuus	34
9.2	Eettisyys	35
	Lähteet	36
	Kuviot	38
	Liitteet.....	39

1 Johdanto

Ammattiliittojen ja muiden kansalaisjärjestöjen toimintaympäristöt ovat kovassa murroksessa, kilpailu ihmisten vapaa-ajasta ja paineet uusien vapaaehtoistoiminnan osallistumismuotojen kehittämiseksi ovat suuret. Erityisesti koronapandemia synnytti uudenlaisia tarpeita toimintatapojen muutoksille ja etäyhteyksin tapahtuvalle järjestötoiminnalle, joihin ei ennen pandemia-aikaa perinteisessä järjestö- ja vapaaehtoistyössä suuresti kiinnitetty huomiota.

Työnantajani Julkisten ja hyvinvointialojenliitto JHL ry (myöhemmin JHL) on hankkinut käyttöönsä erilaisia sähköisiä järjestelmiä, joilla jäsenet ovat päässeet joustavammin ja kellonaikaan katsomatta mukaan ammattiliiton toimintaan. Yksi käytössämme olevista sovelluksista on Howspace-verkkoympäristö (myöhemmin verkkoympäristö) joka JHL:ssä on tarkoitettu käytettäväksi niin jäsenille, luottamushenkilöille ja asiantuntijoille. Verkkoympäristöä hyödynnetään erityisesti ammattialaverkostojen tiedonkulun, koulutuksen, sekä jäsenten ja asiantuntijoiden välisen keskustelun alustana. Vaikka verkkoympäristöt ovat viimeisten vuosien aikana kehittyneet merkittävästi ja niiden sisältöihin ja käytettävyyteen on pyritty panostamaan, olen työssäni ammattialatoiminnan asiantuntijana kuitenkin havainnut ja saanut suusanallista palautetta, että verkkoympäristössä tarjoamamme sisällöt ja osallistumisen mahdollisuudet eivät aina kohtaa jäsentemme tarpeiden kanssa.

Tämän opinnäytetyöni aiheena on JHL:n ammattialatoiminnan verkkoympäristön kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin. Verkkoympäristön kehittäminen on osa koko ammattialatoiminnan kehittämistyötä, joka käynnistyi tammikuussa 2023. Käytännönläheisenä opiskelijana ja työntekijänä halusin toteuttaa opinnäytetyön aiheesta, josta uskon olevan hyötyä niin toimeksiantajalle, itselleni, kuin kehitettävän kohteen loppukäyttäjälle. Lisäksi halusin toteuttaa opinnäytetyöni menetelmillä, jotka eivät ole toimeksiantajan normaalissa toiminnassa tyypillisiä, ja jotka haastavat itseni käyttämään opintojeni aikana oppimiani tietoja, taitoja ja menetelmiä käytännössä.

2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja opinnäytetyössä käytettävät menetelmät

Tarkoituksena opinnäytetyöllä on kehittää JHL:n teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialaverkostojen verkkoympäristöä ja sen sisältöjä. Tavoitteena on selvittää ja tuottaa tietoa organisaatiolle siitä, kuinka verkkoympäristön sisällöt ja käytettävyyden palvelevat ammattialaverkoston jäseniä entistä paremmin ja tehdä tulosten pohjalta muutoksia verkkoympäristöön käytettävyyden parantamiseksi. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialoja näiden alla toimivia jäsensegmenttejä.

Tutkimuskysymykset:

- 1) Minkälaista tietoa ammattialaverkoston jäsenet tarvitsevat työnsä tueksi ja mitä sisältöistä olisi syytä löytyä verkkoympäristöstä?
- 2) Millä tavoin ja missä formaatissa tietoa tulisi verkkoympäristössä jakaa, jotta se olisi parhaalla tavalla käytettävissä ja sovellettavissa?
- 3) Millainen verkkoympäristö on käytettävyydeltään ja miten käytettävyyttä voitaisiin kehittää?

Opinnäytetyön kehittämistyössä on valittu käytettäväksi palvelumuotoilun menetelmiä, sillä uskon palvelumuotoilun menetelmien osallistavan ja empaattisen luonteensa puolesta sopivan hyvin myös ammattiliiton toiminnan ja osallisuuden kehittämiseen. Teoreettisessa tietoperustassa keskitytään palvelumuotoilun prosessiin, tavoitteisiin ja prosessin eri vaiheissa käytettäviin tutkimus- ja kehittämismenetelmiin.

3 Toimeksiantaja - Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry on vuonna 2005 perustettu ammattiliitto, joka toimii julkisella ja hyvinvointipalvelusektorilla. JHL on osa Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK:ta. JHL:n perustivat Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK:n julkisten alojen liitot Kunta-alan ammattiliitto KTV, Valtion ja erityispalvelujen ammattiliitto VAL ja Valtion yhteisjärjestö VTY ja myöhemmin vuonna 2010 Rautatieläisten liitto teki päätöksen liittyä osaksi JHL:ää. Lisäksi JHL:ään kuuluu neljä yhteisöjäsenliittoa Rajaturvallisuusunioni, Tulli-liitto, Vankilavirkailijain liitto VVL ja Aliupseeriliitto. (JHL 2023a.)

Jäseniä JHL:ssä on noin 165 000. Jäsenet työskentelevät valtion, kuntien ja valtio omisteisten yritysten tuottamissa tai verovaroin tuotettujen palveluiden piirissä kuten, sosiaali- ja terveyspalveluissa, kouluissa ja oppilaitoksissa, tutkimuslaitoksissa, virastoissa, kirjastoissa, rai-deliiikenteessä, energian tuotannossa ja muilla julkisten palveluiden tuotannossa. JHL:n jäsen-ten ammattinimikkeitä on noin 950 erilaista ja jäsenten sukupuolijakauma on 70 % naisia ja 30 % miehiä. Henkilökuntaa on yhteensä noin 240. (JHL 2023a.)

JHL:n perustehtävänä on jäsenten aseman parantaminen työelämässä ja yhteiskunnassa. Visiona JHL:llä on olla vaikuttavin, välittävin ja vahvin omalla toimialallaan. Toiminnan strategiseksi päämääräksi vuosille 2022-2027 on määritelty seuraavat asiat: 1. Jäsentemme toimeentulo, työehdot ja työmarkkina-asema parantuvat 2. Sopimusalojemme työpaikat ovat järjestäytyneet ja yhdistyksemme ovat toimivia ja niissä on osaavat aktiivit 3. Jäsenetumme ja jäsenpalvelumme ovat kilpailukykyisiä 4. JHL:n osallisuus ja joukkovoima vahvistuvat 5. Yhteiskunnallinen vaikutusvaltamme kasvaa. (JHL 2023b.)

JHL:n toiminta koostuu useista eri kokonaisuuksista, joista näkyvintä osaa edustaa työ- ja virkaehtosopimusten neuvottelemine, joita JHL:n neuvottelutoiminnan piirissä on noin 100. Työpaikoilla tapahtuvaa edunvalvontaa ja paikallista neuvottelutoimintaa suorittaa noin 8 000 luottamusmiestä ja noin 500 paikallista ammattiyhdistystä. JHL:n toiminnan piirissä on oma kansanopisto, joka järjestää jäsenille, luottamusmiehille ja muille liiton toiminnassa mukana oleville koulutusta työelämän yhteistyötaitoihin, työlainsäädäntöön, työehtosopimuksiin, ammatillisiin asioihin ja hyvinvointiin. Muita keskeisiä JHL:n toimintoja ovat yhteiskunnallinen vaikuttaminen, ammatillinen edunvalvonta, oppilaitosyhteistyö ja kansainvälinen edunvalvonta. (JHL 2023a.; JHL 2023b.; JHL 2023c.)

4 Palvelumuotoilu toiminnan kehittämisessä

Vaikka palvelumuotoilu terminä viittaa johonkin käytettävään palveluun, ovat sen sisältämät toimintaperiaatteet ja menetelmät näkemykseni mukaan sovellettavissa myös JHL:n toimintaympäristössä, jossa järjestön jäseniltä toivotaan osallisuutta kehitettäviin toimintoihin, tai niiden sisältöihin. Tässä tietoperustassa kuvataan, millainen palvelumuotoilu menetelmä on, mikä on sen käyttötarkoitus ja millainen on palvelumuotoiluprosessi ja prosessissa käytettävät menetelmät. Tietoperusta on rajattu koskemaan palvelumuotoilun niitä osia ja menetelmiä, jotka olen arvioinut opinnäytetyön kehittämistyön kannalta olennaisiksi ja työhön parhaiten soveltuviksi.

Palvelumuotoilu asiakaslähtöinen menetelmä, jossa palveluiden tai tuotteiden käyttäjät ovat aktiivisessa vuorovaikutuksellisessa roolissa kehittämistyön jokaisessa vaiheessa. Palvelumuotoilussa pyritään kuvaamaan asiakkaalle palvelun tai tuotteen suunniteltua ideaa havainnollistamalla sitä visuaalisesti kuvien, videoiden, tai prototyyppien pohjalta, jolloin kehittäjinä toimivien asiakkaiden on helppoa havaita mistä kehittämistyössä on kysymys. Uusia ideoituja tuotteita, palveluita tai niiden osia testataan käyttäjien kanssa esimerkiksi näyttelemällä palvelutilanteita, kokeilemalla prototyyppejä tai tarkastelemalla tuotteen visuaalista ilmettä. Tehtyjä toimenpiteitä toistetaan tarvittaessa monia kertoja, jotta kehitettävät ideat saadaa muotoiltua käyttäjän kannalta parhaaseen muotoon. (Miettinen 2016, 21.)

Palvelumuotoilu on menetelmä, jolla palveluntuottaja kykenee havaitsemaan palveluiden tai tuotteiden tarjoamat mahdollisuudet omassa toiminnassaan ja auttaa kehittämään jo olemassa olevia palveluita, tuotteita tai niiden yksittäisiä osia, tai innovoimaan uusia tuotteita ja palveluita. Palvelumuotoilua voidaan pitää perinteisten muotoiluun ja palveluiden kehittämiseen liittyvien kehittämistapojen yhdistäjänä, jossa eri menetelmät tuodaan yhteen. Palvelumuotoilu ei siis ole menetelmiensä puolesta suoranaisesti uusi asia, vaan uudenlainen keino käyttää perinteisiä menetelmiä. Palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen ja systemaattinen tapa liiketoiminnan kehittämisessä, joka rakentuu useiden osaamisalojen mukaan tuomista

menetelmistä ja työkaluista. Palvelumuotoilulle tyypillistä on kehitettävän palvelun, tai tuotteen kokonaisvaltainen lähestymistapa, jossa kaikista toimintaan vaikuttavista osa-alueista muodostetaan kokonaiskuva, jota tarkastellaan läpi prosessin. Kehitettävä palvelu jaetaan pienempiin osiin, jotka jaetaan edelleen yksittäisiksi palasiksi, jotta niihin päästään konkreettisen tasolla paremmin kiinni. (Tuulaniemi 2011, 24-27.)

4.1 Asiakasymmärrys palvelumuotoilun kivijalka

Asiakasymmärryksen tavoitteena on luoda empatiaa palvelun käyttäjää kohtaan, joka antaa edellytykset luovalle työskentelylle ja oivalluksille, joilla voidaan kehittää ja suunnitella palvelukonsepteja, jotka tarjoavat käyttäjilleen kokonaan uudenlaisia asiakaskokemuksia. Asiakasymmärrys tarkoittaa, että yrityksen on tunnettava ja sisäistettävä asiakkaidensa maailmankuva ja ne arvotekijät, jotka vaikuttavat asiakkaaseen ja hänen päätöksentekoonsa suhteessa palveluun. Asiakasymmärryksen kattavan jäsentämisen rakentamiseksi tulisi asiakasta ymmärtää tarpeiden, odotusten, tottumusten, tapojen, arvojen, mielipiteiden, hintojen ja palvelun ominaisuuksien pohjalta. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Asiakasymmärryksen ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisen pyrkimyksenä on tunnistaa asiakkaiden todelliset, myös piilevät tarpeet. Piilevillä tarpeilla tarkoitetaan asioita, tarpeita tai vaatimuksia, joita ei välttämättä osata tunnistaa, nähdä, tai edes kuvitella asiakkaiden itsensä toimesta. Piilevät tarpeet voivat olla esimerkiksi palveluita, tuotteita tai näiden käytävyyteen liittyviä ominaisuuksia. (Stickdorn & Schneider 2017, 128-129.)

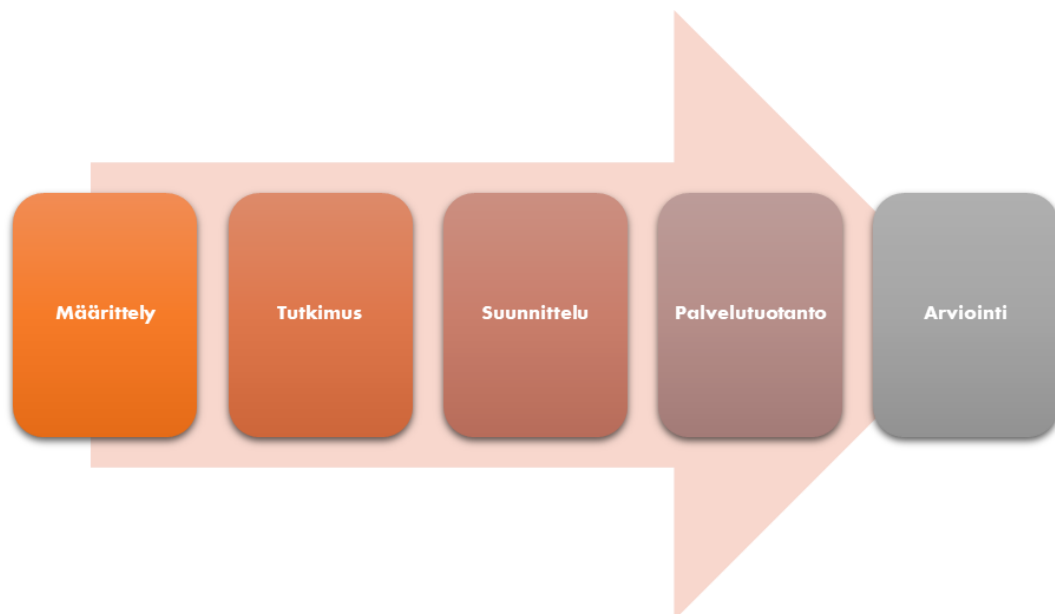
4.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilua kuvataan tyypillisesti prosessina, joka koostuu järjestelmällisesti etenevistä toiminnoista ja jonka keskeisenä periaatteena on luova ongelmanratkaisu. Palvelumuotoiluprosessia kuvataan erilaisin menetelmin, mutta kaikissa malleissa pääperiaatteet ja tavoite ovat samanlaiset riippumatta siitä, kuinka prosessi kuvataan. Järjestelmällisen prosessin etuna luovassa työskentelyssä on se, että itse prosessia ei tarvitse erikseen suunnitella, vaan keskittyminen ja resurssit voidaan paremmin suunnata luovaan ongelmanratkaisuun. Uusien ratkaisujen ja ideoiden luomisen vuoksi palvelumuotoiluprosessin kuvaaminen yhtenä, aina samanlaisena toistuvana prosessina on mahdotonta, sillä se muuttuu ja elää jokaisen kehittämiskohteen mukaiseksi ja on täten ainutkertaista. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Esimerkin vuoksi kuvaan tässä tietoperustassa kaksi erilaista mallia siitä, kuinka palvelumuotoiluprosessia voidaan kuvata. Molemmissa malleissa menetelmät ja tavoitteet ovat samoja, erot ovat ainoastaan prosessin vaiheiden esittämisessä. Laurea-ammattikorkeakoulun

palvelumuotoilu (Service design) kurssilla käytetyissä oppimateriaaleissa on vuonna 2022 ollut käytössä näistä esimerkeistä jälkimmäinen, eli niin kutsuttu tuplatimantti, jonka pohjalta tietoperustassa kuvattu palvelumuotoilun prosessin vaiheet esitetään ja jonka mukaisesti olen kehittämistyön suunnittelun kuvannut.

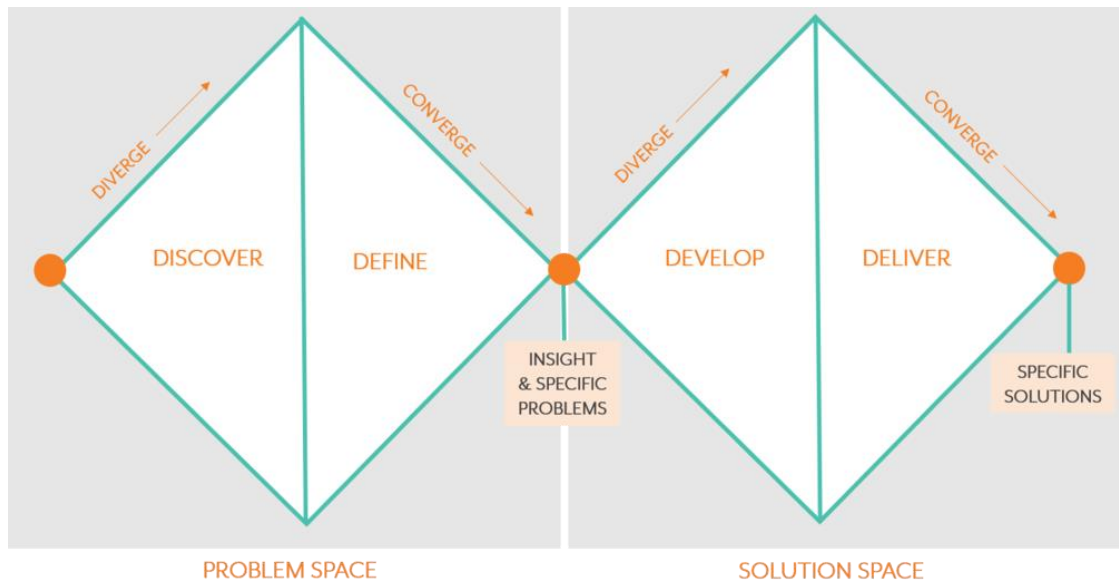
Palvelumuotoilun prosessi sisältää erilaiset osa-alueet, joista jokaisella on omat tavoitteensa. Tuulaniemen (2011, 128.) mallissa prosessi kuvataan viisi vaiheiseksi. 1. Määrittelyvaiheessa tarkastellaan ja määritellään ratkaistavat kokonaisuudet ja niihin liittyvät tavoitteet tilaavan tahon näkökulmasta. 2. Tutkimusvaiheessa selvitetään ja rakennetaan kokonaiskuva kehittämiskohteesta, tilaajan toimintaympäristöstä ja käytettävissä olevista resursseista. 3. Suunnitteluvaiheessa luodaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja kehitettävän ongelman ratkaisuksi ja testataan niitä yhdessä käyttäjien kanssa. 4. Palvelutuotantovaiheessa valmis palvelukokonaisuus tai tuote jalkautetaan markkinoille käyttäjien arvioitavaksi ja kokeiltavaksi. 5. Arviointivaiheessa kehittämistyön tuloksia arvioidaan, mitataan ja tarvittaessa korjataan saatujen tulosten pohjalta.



Kuvio 1: Palvelumuotoiluprosessin vaiheet (mukaillen Tuulaniemi 2011, 127.)

Toinen, ehkä tyypillisempi tapa kuvata palvelumuotoiluprosessia, on niin kutsuttu tuplatimantti malli, joka koostuu neljästä eri kokonaisuudesta. 1. Discover (kartoita ja kuva) 2. Define (tutki ja kiteytä) 3. Develop (ideoi ja kokeile) 4. Deliver (testaa ja toteuta). Tällä mallilla voidaan kuvata yleisesti palvelumuotoilun eri vaiheita, mutta käytännön toteuttamisessa prosessi on iteratiivinen, eli toistuva. Käytännössä toistuvuus prosessissa tarkoittaa, että eri vaiheista voidaan joutua ottamaan askeleita takaisinpäin tai jopa palaamaan alkuun. Prosessin

jokaisessa vaiheessa reflektoidaan tehtyjä toimenpiteitä ja tarvittaessa uusitaan vaihe reflektoinnista saadun tiedon pohjalta. (Stickdorn & Schneider 2017, 124-126.)



Kuvio 2: Palvelumuotoilun tuplatimantti (Palvelumuotoilu Palo 2023a.)

4.2.1 Kartoita ja kuvaa

Prosessin aloittamisessa olennaista on, että palvelumuotoilusta vastaaville henkilöille saadaan luotua riittävän laaja ymmärrys organisaation kokonaistoiminnoista, tavoitteista ja strategiasta. Tarvittavia lähtötietoja, joita voidaan tarvita ovat muun muassa organisaation tulevaisuuden suunnitelmat, organisaation määrittelemät arvot ja periaatteet, strategiat ja suunnitelmat, kilpailija-analyysit, tiedot toimialasta ja sen rakenteesta, yrityksen tuote ja palvelurakenne, yrityksen toimialaan liittyvä lainsäädäntö, tärkeimmät kohderyhmät ja muu yrityksen toimintaan vaadittavat tiedot. Ideana on siis kuvata palvelukokonaisuuden tila nykymuodossaan. (Tuulaniemi 2011, 136-137)

Palvelumuotoiluprosessia suunnitellessa yrityksen pohjatietojen perusteella syntyy käsitys organisaation kokonaistoiminnoista ja tavoitteista, jotka liittyvät kehitettävään kokonaisuuteen. Palvelumuotoiluun liittyvän kartoitustyön ensimmäisen vaiheen tarkoituksena määrittellä tarkemmin ongelma ja tavoitteet organisaation omasta näkökulmasta, eli asioista, joita organisaatio katsoo tärkeäksi kehittää palvelumuotoilun menetelmin. Esille selville nousseista asioista poimitaan tärkeimmät havainnot, joita hyödynnetään prosessin muissa vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 137; Stickdorn & Schneider 2017, 128).

4.2.2 Tutki ja kiteytä

Tutki ja kiteytä vaiheessa konkretisoidaan suunnitteluhaaste ja hankitaan palvelun kohderyhmää koskevaa asiakasymmärrystietoa. Tutkimusvaiheen tärkein tavoite on luoda mahdollisimman selkeä käsitys nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden kokemuksista, tosiasiallisista ongelmista ja kehittämiskohtaista palvelukokonaisuuden nykytilanteen mukaan. Tämä vaihe luo pohjan onnistuneelle palvelumuotoilulle. (Stickdorn & Schneider 2017, 128-129.)

Kriittisimpiä vaiheita palvelumuotoiluprosessissa on asiakasymmärryksen kerääminen ja kohderyhmää koskevien ajatusten, tarpeiden ja toiveiden selvittäminen. Tärkeän vaiheesta tekee se, että palveluita suunnitellaan haluttua asiakasryhmää varten, joten asiakkaiden odotukset ja tarpeet tulee kyetä tunnistamaan mahdollisimman selkeästi, jotta palveluita kyetään kehittämään vastaamaan mahdollisimman täsmällisesti halutun kohderyhmän tarpeisiin. Asiakasymmärryksessä kerätään tietoa asiakkaan motiiveista kokonaisvaltaisesti, joten vaiheen kannalta tärkeää on tarkastella myös asiakkaan arkielämän koskevia valintoja ja motiiveja niiden taustalla. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Palvelumuotoilun tutkimusvaihe on konkreettista ja tarkoituksenmukaista tiedonkeräämistä tulevaa suunnittelutyötä varten. Tiedon keräämisen tarkoituksena on hyödyttää kehitettävän aihekokonaisuuden jatkosuunnittelua ja ohjata suunnitteluvaiheessa keskittyminen oikeisiin asioihin. Tutkimusmenetelmiä ja -kysymyksiä valitaan ja käytetään sen mukaan, miten ne soveltuvat suunnitteluhaasteen ratkaisuun parhaiten. Tutkimusmenetelminä voidaan käyttää joko määrällisiä tai laadullisia menetelmiä, mutta palvelumuotoiluun kytkeytyvissä suunnitteluhaasteissa, joissa asiakkaan tarpeet ja toiveet ovat keskeisessä roolissa, on laadullisilla menetelmillä paremmat edellytykset saavuttaa parempi asiakasymmärrys. (Tuulaniemi 2011, 142-143.)

4.2.3 Ideoi ja kokeile

Yleisenä toimintatapana on, että ongelmaan etsitään ratkaisuja neutraalisti ilman kriittistä näkökulmaa ja ratkaisuideoita kerätään mahdollisimman suuri määrä, josta edetään ideoiden toteuttamiskelpoisuuden arviointiin. Tyypillinen ajatus on, että mitä suurempi määrä ideoita, sitä todennäköisemmin ideoiden joukosta löytyy ratkaisut ongelmiin. Ideoinnin toteuttamiskelpoisuutta arvioidessa voidaan ideoita hylätä, muokata, yhdistellä toisiinsa tai ottaa kehitettäväksi sellaisenaan. Ideointiprosessia toistetaan erilaisilla menetelmillä, kunnes sopivia ratkaisuideoita katsotaan olevan sopiva määrä, tai ideointiin varatut resurssit tai aikataulu eivät anna enempää mahdollisuuksia. (Tuulaniemi 2011, 180.)

Ideointivaiheen jälkeen tulee kokeiluvaihe, jossa toimenpiteiden toistuvuus korostuu erityisesti. Kokeilu- ja kehitysvaiheessa tuotteista voidaan rakentaa prototyyppejä, joiden kanssa palataan asiakkaiden pariin hakemaan lisää palautetta prototyypin toiminnoista ja toimivuudesta. Palvelukokonaisuuksien suhteen testaaminen ei kuitenkaan ole näin yksinkertaista, sillä palvelutilanteissa on todella paljon aineettomia ja emotionaalisia asioita, jotka vaikuttavat kokonaisuuteen, joten yksinkertaisen prototyypin rakentaminen ei riitä. Palvelukokonaisuuksien osalta luodaan visuaalinen tarina, jolla asiakas saa hyvän mielikuvan kehitettävästä konseptista. Ajateltavissa olevaa tarina palvelusta voidaan esittää asiakkaalle sarjakuvan, kuvakäsikirjoituksen, videoiden ja valokuvasarjojen, joiden avulla pyritään saavuttamaan asiakkaalle ymmärrys uudesta konseptista ja saamaan sillä tavoin testattua ideaa. Palvelumuotoilun testaamisvaiheessa käytetäänkin tyypillisesti teatterista tuttuja lavastuksia ja näytelmärooleja, joilla esitetään palvelutilanne asiakkaalle mahdollisimman todenmukaisesti. (Stickdorn & Schneider 2017, 132-133.)

4.2.4 Toteutus

Palvelumuotoilussa herkin vaihe on palvelun tai tuotteen lopullinen tuottaminen ja käyttöönotto. Lopullinen tuote testataan aina vielä kuluttajien toimesta, joten mittaaminen on todella tärkeä osa lopullista lanseeraamista. Mittausta voidaan suorittaa erilaisilla menetelmillä, kuten asiakkaiden tekemiä havaintoja keräämällä, koeostoilla, haastatteluilla ja työntekijöiden tekemillä arvioinneilla. Kuten palvelumuotoilulle on tyypillistä, vielä tässäkin vaiheessa voidaan joutua palaamaan prosessissa taaksepäin ja arvioimaan palveluntuottamiseen liittyviä ongelmakohtia ja tekemään niihin muutoksia. Yksi toteutusvaiheen tärkeitä osia on henkilökunnan ja kaikkien palvelun tuottamiseen kytkeytyvien henkilöiden valmennus ja muutosprosessissa mukana pitäminen, jotta kaikki osalliset tietävät mihin palvelumuotoiluprosessin lopputulos perustuu, jolloin muutoksiin sitoudutaan paremmin (Tuulaniemi 2011, 230).

Uuden palvelukonseptin jalkauttaminen tarkoittaa organisaatiolle aina muutosprosessia. Palvelumuotoiluprosessissa on syytä ottaa huomioon joitain muutoksen liittyviä seikkoja jo prosessin alkuvaiheessa. Tärkeintä on, että muutokset perustuvat johdonmukaiseen palvelukonseptiin, joka on ideoitu, muotoiltu ja testattu edellisissä vaiheissa ja se pohjautuu tutkittuun asiakaskokemukseen. Tämän asian viestiminen asiakkaille, työntekijöille ja muille sidosryhmille on välttämätöntä. Uudistettu palvelusuunnitelma, josta käy ilmi kehitetyt prosessit ja menetelmät, on tyypillinen tapa havainnollistaa muutoksia ja perustella muutoksia palvelunkäyttäjille ja työntekijöille. Ihannetilanteessa työntekijät ovat mukana prosessissa esimerkiksi tuottamassa ongelmia ratkaisuja tai prototyyppien testaajina. (Stickdorn & Schneider 2017, 134-135.)

5 Palvelumuotoilun menetelmät

Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilulle tyypillisiä kehittämismenetelmiä, joita ovat iteratiivisuus ja inkrementaalisuus, joilla tarkoitetaan toistuvuutta ja kokonaisuuden rakentamista pienistä osista. Iteratiivisuudella palvelumuotoilussa tarkoitetaan sitä, että erilaisista ratkaisuksista luodaan malli, jota sitten kehitetään toistamalla prosessia niin kauan, kunnes tavoiteltu ratkaisu saavutetaan. Inkrementaalisuudella tarkoitetaan sitä, että jokin laajempi kokonaisuus pilkotaan osiin ja jokaiseen näistä osakokonaisuuksista luodaan omat erilliset ratkaisunsa, joiden myötä koko kokonaisuus kehittyy. (Tuulaniemi 2011, 112.)

Asioiden reflektointi ja kehittäminen muodostavat yhdessä pohja-ajatuksen iteratiiviselle kehittämistyölle. Toistuvuudessa on konseptien testaamisesta, kehittämisestä ja uudelleen testaamisesta, jonka jokaisessa vaiheessa kehitettyjä ideoita reflektoidaan, tutkitaan ja etsitään palvelusta tai tuotteesta virheitä, jotka estävät asioita toimimasta. Tavoitteen on löytää ja korjata virheet mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, joilla haasteet saadaan ratkaistuiksi ennen lopullista palvelun tai tuotteen lanseeraamista. Palvelumuotoilun toistuvuutta ei tapahdu pelkästään tuplatimantti-mallissa esitettyjen neljän vaiheen välillä, vaan se tapahtuu jokaisen prosessin vaiheen sisällä ja jokaisessa työryhmän tilaisuudessa, ideointipajassa, yhteiskehittämisen ryhmätyössä. (Stickdorn & Schneider 2017, 130.)

Palvelumuotoiluprosessin eri vaiheessa hyödynnetään erilaisia menetelmiä ja työkaluja, joiden tavoitteena on tuottaa projektin eri vaiheisiin tarvittavaa tietoa ja materiaalia kehitettävän kohteen haasteiden ratkaisemiseksi, tai palvelua ja sen käyttäjiä koskevan ymmärryksen lisäämiseksi. Erilaisia työkaluja palvelumuotoilussa on runsaasti ja niiden käyttöä arvioidaan projektin tavoitteiden ja tarkoituksenmukaisuuden mukaan. (Stickdorn & Schneider 2017, 148.)

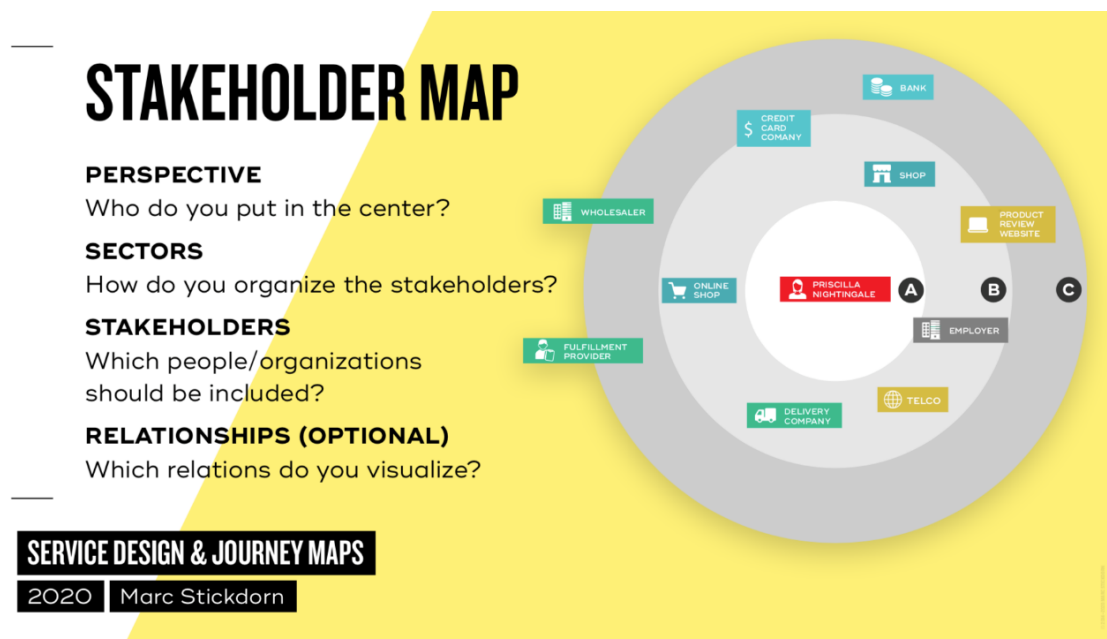
5.1 Yhteiskehittäminen menetelmien keskiössä

Palvelumuotoilua voidaan pitää kokonaisuudessaan yhteiskehittämisenä, sillä sen perusperiaate on, että jokainen palveluun ja sen tuottamiseen liittyvä osapuoli osallistetaan palvelun kehittämiseen, sen jokaisessa vaiheessa. Palveluiden ytimen muodostavat ihmiset, joille palvelua tuotetaan ja jotka sitä käyttävät, lisäksi organisaation sisältä prosessiin osallistuu useita eri roolissa toimivia henkilöitä, joilla on merkittävä osa palvelutuotannon kokonaisuutta. Jokainen palvelun käyttämiseen, tuottamiseen ja taustatyöhön osallistuvista ryhmistä on tärkeää olla mukana prosessin alkuvaiheesta asti. (Tuulaniemi 2011, 116.) Yhteiskehittäminen on tärkeä osa prosessia myös siitä syystä, että se mahdollistaa sujuvan vuorovaikutuksen sidosryhmien välillä varsinaisen palveluntarjonnan aikana, joka on olennaista sekä kestävän asiakas- että työntekijätyytyväisyyden kannalta (Stickdorn & Scheider 2017, 39).

Palvelumuotoilijan ja palvelumuotoilun menetelmien tavoitteena ja tarkoituksena on luoda ympäristö, joka helpottaa eri sidosryhmien luovaa työskentelyä ja asioiden realistista arviointia. Osallistavan yhteiskehittämisen pohjaksi on olemassa erilaisia menetelmiä ja työkaluja, jotka havainnollistavat ja edesauttavat aidon näkemyksen saavuttamisessa eri näkökulmista palvelujen luomisessa sekä näiden palvelukonseptien kehittämisessä, prototyyppien tekemisessä ja testaamisessa. (Stickdorn & Schneider 2017, 38-39.) Palvelumuotoiluprosessin tärkeä osa on mahdollistaa yhteiskehittämiselle laadukkaat olosuhteet tarjoamalla kehittämisprosessiin käyttökelpoisia menetelmiä ja työkaluja niin käyttäjille kuin muille palvelun kehittämiseen osallistuville sidosryhmille. Kehittämistyöhön osallistuville on tärkeää tarjota mahdollisuuksia itsensä ilmaisemiseksi, luovaa ongelmanratkaisua tukevia välineitä, alustoja vuorovaikutukselle ja yhteistyölle. (Tuulaniemi 2011, 117.)

5.2 Toimintaympäristön kartoitus ja tutkimushaasteen kuvaus

Sidosryhmäkartta on visuaalinen kuvaus kaikista palvelukonseptiin kytkeytyvistä sidosryhmistä kuten asiakkaista, yrityksen kilpailijoista, työntekijöistä, yhteistyökumppaneista ja heidän vuorovaikutussuhteistaan ja kytkeytymisestä toisiinsa. Sidosryhmäkartta on tehokas keino tuoda esiin eri sidosryhmien rooli ja tärkeys palvelukokonaisuudessa, jonka avulla eri sidosryhmien arvo palvelun kehitykselle voidaan arvioida ja siten suunnata resursseja tehokkaammin oikeaan kohteeseen. (Stickdorn & Schneider 2017, 150-151.)



Kuvio 3: Sidosryhmäkartta (Stickdorn 2020.)

Benchmarking on menetelmänä eräänlainen vertailuanalyysi, jossa vertaillaan omaa palvelua muiden organisaation vastaaviin palveluihin, benchmarkingilla voidaan myös vertailla organisaation eri yksiköiden välisiä eroavaisuuksia toiminnassa. Tyypillisesti vertailu tehdään vertaamalla alalla hyvin menestyviä organisaatioita ja pyritään selvittämään, kuinka ne toimivat ja mitä omalla organisaatiolla heiltä voisi olla opittavissa. Benchmarkingissa lähdetään siitä, että aluksi määritellään, mitä asioita on tarvetta vertailla suhteessa omaan kehittämistyöhön, määrittämällä oma kehittämiskohde riittävän selkeästi ja kohdennetusti saavutetaan parhaat tulokset. Oman kehittämiskohteen määrittelyn jälkeen selvitetään, mitkä organisaatiot onnistuvat vastaavassa asiassa hyvin tai jotka ovat asian suhteen hyvässä maineessa. Tämän jälkeen tehdään tutkimustyötä ja kerätään tietoa, joilla saadaan selville, miten vertailukohteina olevat organisaatiot ovat ratkaisseet arvioitavan asian. Kun tarvittavat tiedot eri organisaatioista on saatu kerättyä, tehdään vertailu oman toiminnan ja muiden välillä, jonka jälkeen arvioidaan mistä asioista on omalle organisaatiolle hyötyä ja miten ne ovat hyödynnettävissä toiminnassa. Benchmarkingista saatavia hyötyjä on esimerkiksi kilpailutilanteen selkiytyminen, oma asema toimialalla suhteessa muihin ja uusien innovaation löytäminen. Benchmarkingissa on syytä muistaa ja ottaa huomioon yritysten salassapitovelvollisuuteen ja muuhun tietoturvaan liittyvät asiat. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 186.)

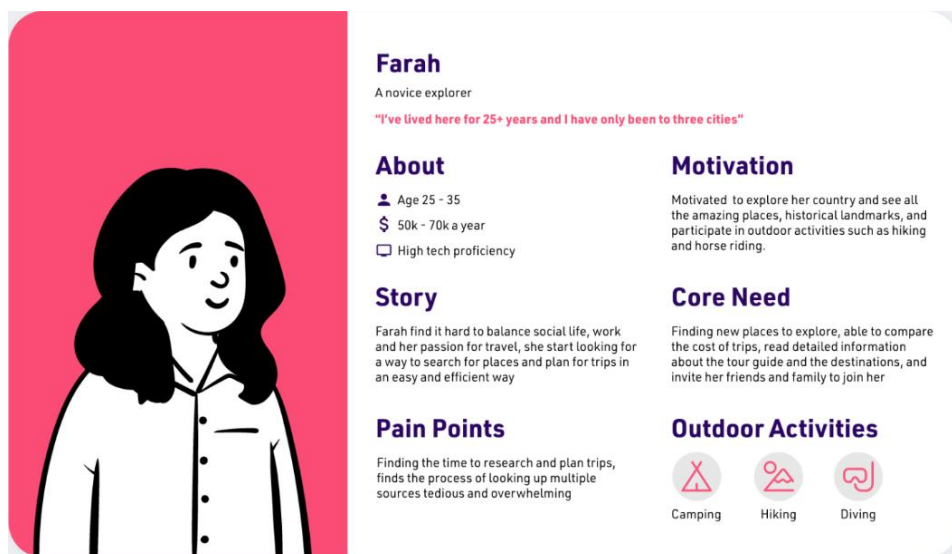
Palvelusafari on menetelmä, jossa ryhmä palveluntuottajan henkilöstöä tai palvelumuotoilu-projektin tiimi käyvät kokeilemassa palvelua asiakkaan näkökulmasta ja arvioivat sitä neutraalisti puuttumatta siihen. Palvelusafarissa etuna on, että palveluntuottajat ja muotoilijat saavat aidon kokemuksen asiakkaan näkökulmasta, joka luo empatiaa ja aitoa ymmärrystä asiakkaan kokemuksesta. Menetelmä soveltuu hyvin vanhan palvelun uudelleen konseptointiin ja voi osoittautua arvokkaaksi myös täysin uusia palvelukokonaisuuksia kehittäessä. Tyypillinen tapa käyttää palvelusafareita on järjestää ne ideointi, tai toiminnan suunnittelutilaisuuden yhteydessä luomaan inspiroiva ilmapiiriä ja luomaan yhteisöllisyyttä tiimin jäsenten välille. (Polaine, Løvlie & Reason 2013, 58-59.)

5.3 Asiakasymmärryksen tutkimusmenetelmät ja tiedon kiteyttäminen

Persoonana on visualisoitu profiili, jolla esitellään tietty asiakas- tai käyttäjäryhmä, markkinasegmentti, tai mikä tahansa muu sidosryhmä. Persoonan profiili rakentuu tutkitun tiedon perusteella, eikä siten ole pelkkä stereotyyppi kohderyhmän asiakkaasta- tai käyttäjästä, ja vaikka persoonat ovat fiktiivisiä yleiskuvauksia, voidaan niiden avulla ymmärtää kohderyhmän tarpeita paremmin ja saavuttaa parempaa asiakasymmärrystä. Persoonat auttavat myös tiedon ja tulosten jakamisessa organisaation muille osa-alueille ja eri sidosryhmille, sillä sen avulla osapuolet ymmärtävät kenelle palvelua kehitetään. Persoonat rakentuu erilaisista

osista, jotka kootaan yhteen esimerkiksi paperille, tai muulle pohjalle, johon voidaan visualisoida kokonaisuus. (Lawrence, Stickdorn, Hormess & Schneider 2017, 41.)

Persoonaa sisältää henkilöstä seuraavia asioita: 1. Kuva tai kuvaluonnos henkilöstä, joka visualisoi persoonan. 2. Persoonan nimi. 3. Demograafiset tiedot, ikä, sukupuoli, asuinpaikka, joilla luodaan mielikuva kohderyhmästä. 4. Motto. Motolla tiivistetään henkilön asenne yhteen lauseeseen ja auttaa ymmärtämään henkilöä paremmin. 5. Tunnekuvat (mood images). Tunnekuvat ovat kuvia henkilön harrastuksista, elinympäristöstä, tai jostain muusta tarpeelliseksi katsotusta. Yksi tapa on kerätä kuvia henkilöllä taskussa tai laukussa aina mukana kulkevista tavaroista. 6. Kuvaus. Kuvauksessa kerrotaan henkilöstä yleisesti ja kuvaillaan henkilön luonnetta, tavoitteita, odotuksia, kiinnostuksen kohteita, käyttäytymistä, motivaatiota, hänen käyttämiään palveluita, teknologiaa ja muuta taustatarinaan vaikuttavia asioita. 7. Tilastot. Visuaaliseen muotoon kerätty tilastotieto esittää luotettavalla tavalla henkilöön liittyvää dataa. Määrällisesti kerättyä tilastoa voidaan käyttää pohjana persoonan rakentamiselle, tai vaihtoehtoisesti sillä voidaan täydentää laadullisin menetelmin rakennettua persoonaa. (Lawrence ym. 2017, 41-42.)



Kuvio 4: Esimerkki persoonasta (Alhassan 2023.)

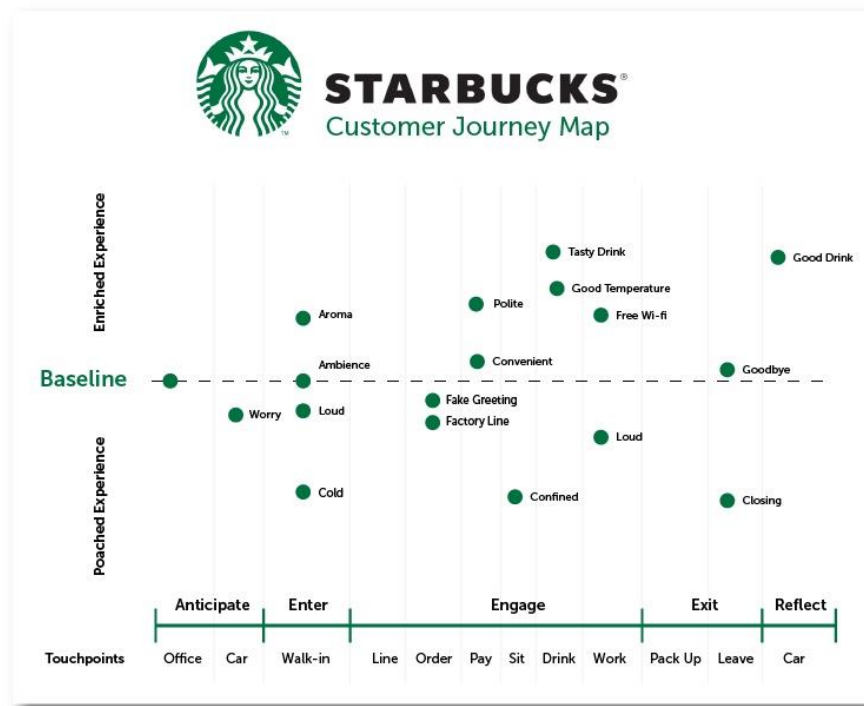
Viiden vaiheen haastattelu (five-act interview) on menetelmä, jonka on kehittänyt Google Ventures osana heidän palvelusprintti menetelmäänsä. Haastattelu sisältää samanaikaisesti tuotteen- tai palvelun käyttäjätestaamisen, joten se soveltuu käytettäväksi niin tutkimus- kuin prototyypin testausvaiheessa. Haastattelun pohjaksi haastattelija luo todenmukaisen tilanteen, tai tarinan, joka käydään haastateltavan kanssa lävitse samalla käyttäen tuotetta tai

palvelua. Tilaisuuden aikana kerätään haastateltavalta tulevaa palautetta, oivalluksia ja ymmärrystä hänen tarpeistaan. Menetelmän etuina on jäsennetty rakenne, helppo toistettavuus ja luotettavuus, jossa avoimilla kysymyksillä on hyvät edellytykset kerryttää asiakasymmärrystä. (designsprintkit.withgoogle.com 2023.)

Nimensä mukaisesti haastatteluun kuuluu yhteensä viisi vaihetta. 1. vaiheessa haastattelijan tehtävänä on luoda hyvä suhde haasteltavaan ja luodaan haastateltavalle miellyttävä ja turvallinen ilmapiiri, jossa on helppoa kertoa rehellisesti ajatuksistaan ja mielipiteistään. 2. vaiheessa siirrytään kontekstikysymyksiin, jossa voidaan kysyä esimerkiksi käyttäjän aikaisemmista kokemuksista vastaavien palveluiden parissa. Tiedot haastateltavan niissä kohtaamista haasteista ja muista kokemuksista, auttaa saamaan selville haastateltavan mieltymyksiä, tottumuksia ja odotuksia palvelua kohtaan. 3. vaiheessa esitellään kehitteillä oleva palvelu tai sen prototyyppi ja annetaan haastateltavan koekäyttää sitä ja antaa siitä palautetta ja erityisesti kehittämiskohteita. 4. vaiheessa haastateltavalle annetaan tehtäviä, joilla häntä ohjataan syvemmälle palvelun niihin osiin, jotka ovat kehitystyölle merkityksellisimpiä ja tarvittaessa ohjataan aloittamaan palvelun käyttäminen uudelleen alusta. Tässä vaiheessa haastateltavaa voi esimerkiksi pyytää etsimään jokin tietty toiminto palvelusta ja seurata, löytyykö ominaisuus helposti, vai aiheutuuko siitä haasteita. Lisäksi voidaan selvittää mitä haastateltava odotti tapahtuvan tai mitä hän tekisi seuraavaksi. 5. vaiheessa käydään lyhyesti läpi käyty keskustelu ja esiin nousseet asiat siten, että haastattelija kertoo ensin omat oivalluksensa ja huomionsa, sitten esittää vielä avoimia kysymyksiä, joilla haastateltava voi kerrata omat kokemuksensa. Hyvä kysymys voi olla esimerkiksi ”Kuinka kuvailisit palvelua ystävillesi?” (Garcia 2020.)

Palvelupolku on asiakkaan näkökulmasta tehty visuaalinen kuvaus palveluprosessista, jossa palvelutilanne on jaettu palvelussa tapahtuviin vaiheisiin, jotka palvelun käyttäjä käy läpi palvelun aikana. Palvelupolku asettaa palvelun käyttäjän keskiöön ja auttaa hahmottamaan minkälaisia vaiheita hän käy läpi ja kauanko viettää aikaa minkäkin vaiheen aikana. Palvelupolun tavoitteena on auttaa ymmärtämään palvelunkokonaisuutta ja sen vaiheita, jotka asiakkaan on käytävä läpi saavuttaakseen haluttu lopputulos, kuten ostotapahtuma tai asiakaspalutteen antaminen. (Marquez & Downey 2016, 72-73.)

Palvelupolun jokainen asiakkaan ja palvelun välinen vuorovaikutustilanne on eritelty kontaktipisteiksi, jotka voivat olla esimerkiksi asiakkaan näkemä mainos, virtuaalinen vuorovaikutus verkkosivustolla, toimipaikan sisään astuminen ja kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset. Palvelupolku auttaa ymmärtämään mitä asiakas tekee, tavoittelee ja miten asiakas kohtaa palveluntarjoajan kussakin palvelun vaiheessa. Jokaisen kontaktipisteen vaikutuksia asiakkaan kokemiin tunteisiin voidaan myös arvioida ja merkitä palvelupolkukarttaan. Palvelupolku on tärkeä osa asiakasymmärryksen rakentamista ja palvelukokemuksen arviointia vaihe vaiheelta. (Stickdorn & Schneider 2017, 158-159.)



Kuvio 5: Esimerkki Starbucksin palvelupolusta (Chen 2022.)

5.4 Ideointi ja ratkaisujen kokeilun menetelmät

Prototyypit ovat palvelun kehittämisen edistämiseksi tärkeä osa prosessia. Jotta palvelua voidaan kehittää konkreettisesti yhdessä palvelun käyttäjien kanssa ja varmistua ideoiden toimivuudesta käytännössä, tulisi kehittämistyö kyetä luomaan vastaamaan mahdollisimman hyvin todellista palvelutilannetta, prototyypit ovat ratkaisu tähän. Prototyyppien etuna on, että ne helpottavat kommunikoinnissa asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa auttaen heitä hahmottamaan uudet ideat ja suunnitelmat, lisäksi prototyyppien luominen on taloudellisesti ja tuotannollisesti riskittömämpää kuin palvelun muuttaminen suoraan tuotantoon. (Kurokawa & Frankl 2015, 57-59.)

Palveluprototyypit ovat tyypillisesti lavastettuja tilanteita, joissa toistetaan jokin kehitteillä olevan palvelu tai sen jokin yksityiskohta. Prototyyppiä varten voidaan esimerkiksi pystyttää lavasteita kuvitteellisesta palveluympäristöstä, tehdä simulaatio tai rakentaa pienoismalleja. Prototyyppejä voidaan käyttää palveluideoiden tutkimiseen, arvioimiseen ja kehittämistyön tilanteesta viestimiseen palvelumuotoilu prosessin eri vaiheissa. Hyödyntämällä prototyyppejä, on mahdollista tutkia ja tunnistaa uuden konseptin tärkeimmät osa-alueet, etsiä niihin ratkaisuehdotuksia ja arvioida ratkaisujen toimivuutta, lisäksi prototyypeillä on mahdollista

selvittää ja kuvata myös palveluiden taustalla tapahtuvia prosesseja. Riippuen prototyyppien tarkoituksesta, ne voivat olla joko hyvin alkeellisia ja keskeneräisiä, tai hyvinkin pitkälle vietyjä ja valmiita, esimerkiksi pahvista taiteltu luonnos kahvilan ovenkahvasta voi olla ensimmäinen prototyyppiversio ja vastaavasti 3D-tulostettu muovinen jo huomattavasti pidemmälle toteutettu prototyyppi. Prototyyppien testaaminen tulisi suunnitella jo varhaisessa vaiheessa ja testauksen suhteen tärkeää on miettiä ja valita oikea testausmenetelmä, -aika ja kohde-ryhmä. Prototyyppejä voidaan testata suoraan oikeissa tilanteissa, oikeiden asiakkaiden kanssa tai vaihtoehtoisesti jossain kuvitteellisessa ympäristössä kutsuttujen kehittäjien kanssa. (Lawrence ym. 2017, 65-67.)

5.5 Palvelukokonaisuuden toteutus

Pilotoinnilla tarkoitetaan palvelun testausjaksoa, jossa kehitetty palvelu otetaan tuotannolliseen käyttöön ja siitä kerätään palautetta ja kehittämisehdotuksia. Tyypillisesti pilotointi toteutetaan tietyssä ajanjaksona, jonka aikana palvelusta kerätään palautetta ja seurataan palvelun toimivuutta. Pilotointia voidaan pitää vain palvelun toteutuksen ja julkaisun osana, tai vaihtoehtoisesti kokonaisuutena toteutuksena, jossa pilotointivaihe on ikään kuin palvelun koe-aika, jonka aikana voidaan vielä ottaa askelia taaksepäin ja edelleen kehittää palvelua. Pilotoinnin merkittävin ero prototyyppien testaukseen nähden on se, että pilotointivaiheessa jokaisen palveluvaiheen työntekijä ja prosessi on samanaikaisesti toiminnassa jo tositilanteessa, joten siinä paljastuu lopulliset haasteet ja kehittämistarpeet. (Prevention Collaborative 2023; Lawrence ym. 2017, 272.)

Pilotoinnissa testataan myös henkilökunnan osaaminen uuden palvelun käytössä ja haasteisiin vastaamisessa. Ennen pilotoinnin käynnistämistä on tärkeää varmistua, että henkilökunta ja palveluun kytkeytyvät esihenkilöt ovat tietoisia ja koulutettuja palvelun uusista ominaisuuksista. Pilotoinnissa on tärkeää, että koko palvelumuotoilusta vastaava tiimi on sitoutunut ja keskittynyt kokonaisuuden toteuttamiseen ja ovat vastaamassa henkilökunnan ja asiakkaiden kysymyksiin ”miten” ja ”miksi”. (Lawrence ym. 2017, 272-273.)

6 Verkkoympäristön kehittämissuunnitelma ja käytettävät menetelmät

Kehittämistyö on tehty vaiheittain ja eri vaiheita on esitelty opinnäytetyöhön liittyvissä suunnitelma- ja julkaisuseminaareissa. Tämä prosessi on tekstissä kuvattu vaiheittain lähtien suunnitelmasta kehittämistyöhön ja tuloksiin, joita seuraavat johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset. Vaiheet on tekstissä jaettu omiin otsikkoihinsa kehittämistyön näkökulmasta kronologisessa järjestyksessä, jossa ne ovat tosiasiallisesti myös toteutettu.

Verkkoympäristön kehittäminen aloitetaan pitämällä projektin käynnistyspalaveri, jossa käydään teknisten-, energia- ja liikennealojen yksikön asiantuntijoille läpi kehittämishankkeen tarkoitus, tavoitteet, suunnitelma, aikataulu ja täsmennetään kehittämishankkeen merkitystä koko yksikön toiminnalle. Käynnistyspalaverin yhteydessä järjestetään asiantuntijoille palvelusafari-tilaisuus, jossa he käyttävät verkkoympäristöä ja arvioivat sitä jäsenen näkökulmasta.

Toimintaympäristön kartoittamiseksi ja kuvaukseksi mallinnetaan ammattialatoiminnan sidosryhmäkartta, laaditaan benchmarking muiden ammattialojen verkkoympäristöistä ja järjestetään yksikön asiantuntijoille havainnointitilaisuus verkkoympäristön toimintaan. Tavoitteena sidosryhmäkartalla on visualisoida, mihin kaikkeen verkkoympäristön, sen käyttäjät kytkeytyvät ja minkälaisiin sisältötarpeisiin sen tulisi mahdollisesti vastata, benchmarkkauksella arvioida minkälaisia ominaisuuksia muut JHL:n verkkoympäristöt tarjoavat jäsenilleen ja havainnointitilaisuudella tuottaa asiantuntijoille ymmärrystä verkkoympäristön käytettävyydestä ja sisältöjen nykytilanteesta ja saada ideoita minkälaisia sisältöjä asiantuntijoiden näkökulmasta verkkoympäristön tulisi tarjota.

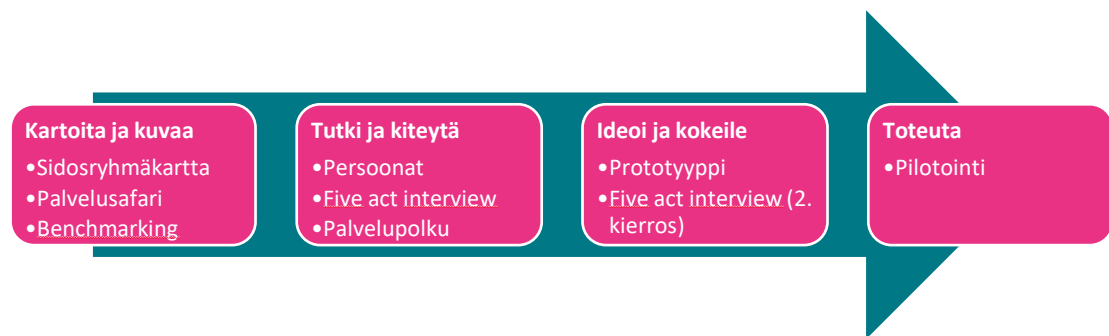
Asiakasymmärryksen tutkimiseksi ja tiedon kiteyttämiseksi luodaan ensi vaiheessa persoonat teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialojen tärkeimmistä jäsensegmenteistä. Persoonien tavoitteena on visualisoida henkilöhahmot, joille verkkoympäristöä ollaan kehittämässä, ja tuoda esille, miten nämä jäsensegmentit eroavat muista JHL:n segmenteistä. Seuraavassa vaiheessa jäsensegmenttien sisältä haetaan kolmesta viiteen henkilöä, jotka haastatellaan five-act interview -menetelmällä. Haastatteluiden tavoitteena on kartoittaa miten jäsenet verkkoympäristöä nykytilassa käyttävät, miten he sen kokevat, minkälaista tietoa sieltä hakevat ja tarvitsevat, ja kerätä ideoita verkkoympäristön käytettävyyden kehittämiseksi. Haastatteluiden perusteella visualisoidaan palvelupolku, josta käy ilmi, miten jäsenet verkkoympäristöön löytävät, mitkä ovat tärkeimmät kontaktipisteet ja mitkä niiden vaikutukset ovat käytettävyydelle.

Ideointi ja ratkaisujen testaaminen toteutetaan tekemällä haastatteluissa esille tulleiden haasteiden pohjalta prototyypit uusista verkkoympäristön osista, jotka testataan käyttäjillä toteuttamalla uusi haastattelukierros five-act interview, tai muuta helppoa haastattelumenetelmää käyttäen, jolla prototyyppiä voidaan testata nopeasti. Prototyyppien testaamisessa käydään läpi ainoastaan verkkoympäristön osioihin laaditut prototyypit ja keskittyen tehtyihin muutoksiin, joten testaushaastatteluiden on tarkoitus olla nopeampia ja lyhytkestoisempia kuin ensimmäisellä haastattelukierroksella. Tarvittaessa prototyyppettä muokataan testaustulosten pohjalta lisää ja testaus toistetaan.

Lopullisen tuotteen toteutus suoritetaan käynnistämällä pilotointi alustavasti 10.-11.6., jolloin teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialatoiminnan valtakunnallinen seminaari on tarkoitus järjestää, seminaarin lopullista aikataulua ei ole vielä päätetty. Mikäli kehittämistyössä

ei tapahdu suuria haasteita ja aikataulut onnistuvat, uudistettua verkkoympäristöä voidaan hyödyntää osana fyysistä seminaaria ja kerätä heti alkuvaiheessa käyttäjäpalautetta valmiista verkkoympäristöstä.

Alapuolella kuviossa kuvattuna opinnäytetyön etenemissuunnitelma, joista ensimmäisessä on kehittämissuunnitelma kuvattuna palvelumuotoiluprosessin vaiheiden mukaisesti ja kussakin vaiheessa käytettävät menetelmät. Toisessa kuviossa on esitelty opinnäytetyön eri vaiheiden, menetelmien ja esittelytilaisuuksien aikataulut. Kuvioden tarkoituksena on hahmottaa opinnäytetyöprosessin suunnitelman kokonaisuus visuaalisemmassa muodossa.



Kuvio 6: Kehittämissuunnitelman havainnointikuva



Kuvio 7: Opinnäytetyösuunnitelman aikataulu

7 Kehittämistyö ja tulokset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja tuottaa tietoa toimeksiantajalle siitä, kuinka verkkoympäristön sisällöt ja käytettävyys palvelevat ammattialaverkoston jäseniä entistä paremmin ja löytää keinoja verkkoympäristön käytettävyyden parantamiseksi. Opinnäytetyön prosessi toteutettiin palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen. Tulosten esittäminen tapahtuu esittelemällä ensin esittelemällä kunkin menetelmän toteuttamistavan ja sen tuottamat tulokset.

Kehittämistyön jokaisessa vaiheessa toimenpiteitä on arvioitu yhdessä toimeksiantajan kanssa ja ideoitu osittain eteenpäin tiimityönä. Kehittämismenetelmiä pyrittiin käyttämään sen mukaisesti, mikä teorian pohjalta on katsottu toimivaksi verkkoympäristön kehittämisen näkökulmasta. Osittain kehittämistyö ja valitut menetelmät olivat myös kokeilevia ja erilaisia menetelmiä testaava prosessi, jossa käytin joitain menetelmistä ensimmäistä kertaa käytännössä.

7.1 Asiantuntijoiden palvelusafari

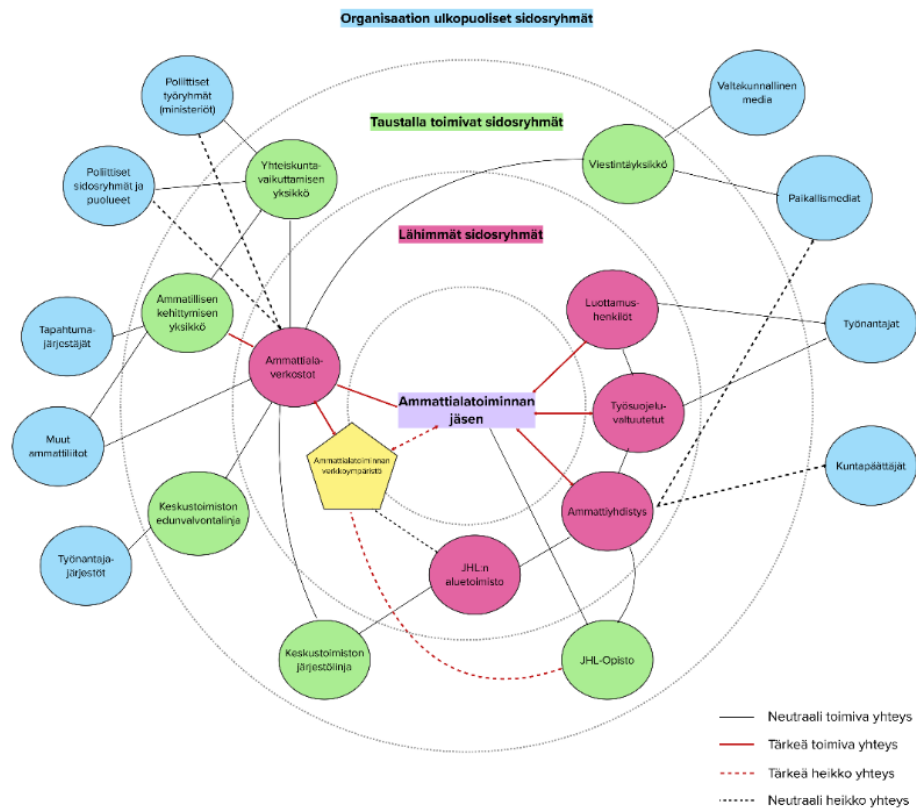
Kehittämisprosessi käynnistyi pitämällä teknisten-, energia- ja liikennealojen yksikölle esittelytilaisuus, jossa kävin läpi opinnäytetyön tarkoituksen, tavoitteet ja miten ne kytkeytyvät yksikön toimintaan. Lisäksi kävin läpi kehittämistyön suunnitelman, palvelumuotoiluprosessin yleiskuvauksen, opinnäytetyössä käytettävät menetelmät ja perustelut miksi olen valinnut ne verkkoympäristön kehittämiseksi. Esittelytilaisuuden yhteydessä järjestin yksikkömme viidelle asiantuntijalle vapaamuotoisen palvelusafari-tilaisuuden, jossa asiantuntijoille luotiin käyttäjätunnukset verkkoympäristöön. Tehtävänantona safarissa oli, että asiantuntijat käyttävät verkkoympäristöä, kuin olisivat itse jäsenen roolissa, joka etsii työnsä tueksi tietoa ja materiaalia. Tilaisuuden jälkeen pyysin arvioimaan havainnointikokemuksen perusteella nykyisten sisältöjen määrää ja formaattia, tarpeellisuutta ja eri osioiden käytettävyyttä.

Asiantuntijoille järjestetyssä palvelusafaritilaisuudessa selvisi, etteivät organisaatiossa työskentelevät asiantuntijat nähneet verkkoympäristöä jäsenten verkostoitumisen näkökulmasta juurikaan merkitykselliseksi, vaan että verkkoympäristön käyttötarkoitus tulisi olla ennemminkin tietojen tallentamista ja tilaisuuksien ja koulutusten tukemista varten. Käytettävyyden osalta selvisi, että verkkoympäristö on jaettu sopiviin osa-alueisiin ja on helppokäyttöinen pois lukien järjestelmään sisäänkirjautuminen, joka tapahtuu sähköpostiin saapuvalla linkillä. Asiantuntijat pitivät kuitenkin tärkeänä, että teknisten-, energia- ja liikennealoilla on oma verkkoympäristö, joka mahdollistaa myös jäsenten kohtaamisen verkossa.

7.2 Ammattialatoiminnan sidosryhmäkartta

Sidosryhmäkartan laatimiseksi, tein arvion mihin kaikkeen ammattialatoiminnassa mukana oleva jäsen kytkeytyy ja minkälaisia vaikuttamis- ja osallistumiskanavia hänellä nykytilanteessa on suhteessa ammattialatoimintaan. Sidosryhmäkartan keskiöön asetin ammattialatoiminnan jäsenen, jonka jälkeen jaoin sidosryhmäkartan kolmeen eri kehään, 1. lähimmät sidosryhmät 2. taustalla toimivat sidosryhmät 3. organisaation ulkopuoliset sidosryhmät, lisäksi asetin erillisenä osana sisäkehälle kehittämiskohteena olevan verkkoympäristön havainnollistamaan sen roolia osana sidosryhmiä. Arvioidakseni eri osa-alueiden painopisteitä ja tärkeyttä haastattelin vapaamuotoisesti eri yksiköiden asiantuntijoita, jonka pohjalta tein myös arvion eri sidosryhmien vuorovaikutussuhteista ja niiden toimivuudesta. Helpottamaan sidosryhmäkartan tarkastelua, merkitsin eri kehillä olevat sidosryhmät erilaisilla väreillä ja visualisoin vuorovaikutussuhteiden toimivuutta erilaisin värein ja katkoviivoin. Lopullisen sidosryhmäkartan piirsin MURAL-applikaatiolla, jossa on käytettävissä erilaisia sapluunoita, jotka katsoin soveltuvan tähän työhön.

Sidosryhmäkartta paljasti, kuinka laajasta kokonaisuudesta ammattialatoiminnassa on kyse ja kuinka suureen määrään asioita jäsenet ovat joko suoraan, tai välillisesti kytköksissä. Sidosryhmäkartasta käy ilmi, että verkkoympäristön nykyiset osiot ovat sidosryhmiin suhteutettuna tasapainoisesti jaoteltuja ja niissä olevat sisällöt ovat laajuudeltaan riittäviä auttamaan jäseniä löytämään etsimänsä tiedon ja toimimaan ammattialaverkostoissa. Vuorovaikutussuhteiden osalta selvisi, että aluetoimistoilla työskentelevillä asiantuntijoilla ei ole toimivaa vuorovaikutussuhdetta verkkoympäristöön, eikä sen myötä myöskään ammattialaverkostoihin.



Kuvio 8: Sidosryhmäkarta JHL:n ammattialatoiminnasta

7.3 Benchmarking JHL:n verkkoympäristöistä

Benchmarkingin pohjaksi päätin valita kehittämiskohteena olevan ympäristön lisäksi kolme toisistaan poikkeavaa verkkoympäristöä, joita arvioin yhdessä kehittämiskohteena olevan verkkoympäristön kanssa. Benchmarkingiin valitsin seuraavat verkkoympäristöt: teknisten-, energia- ja liikenteen ammattiala, kasvatuksen ja ohjausalan ammattiala, luottamusmieskursin 8.-10.3. verkkoympäristö ja yksityisen sosiaalipalvelualan verkkoympäristö luottamusmiehille. Valitsin viisi erilaista vertailtavaa asiaa, jotka ovat jaettavat materiaalit, kuinka verkostoitumismahdollisuudet on ratkaistu, verkkoympäristön tiedotuskanavat, miten verkkoympäristön osiot on jaoteltu ja yleiset huomiot verkkoympäristöstä.

Vertailussa selvisi, että vaikka verkkoympäristöt ovat luotu saman palveluntarjoajan alustalle ja toimitaan saman organisaation sisällä, toiminnot ja sisältötarpeet vaihtelevat merkittävästi riippuen mitkä ovat verkkoympäristön käyttäjäkohderyhmät. Jokainen verkkoympäristö oli rakennettu kohderyhmälle sopiviin osioihin ja materiaalia lisätty verkkoympäristön käyttäjien tarpeiden mukaisesti. Yhteistä kaikille verkkoympäristöille oli keskusteluosio, joka oli

jokaisessa vertailukohteena olevassa verkkoympäristössä toteutettu hieman eri tavalla, yleiset keskusteluasiat, jonne kaikilla on pääsy, olivat selkeästi vilkkaampia kuin pienempiin kokonaisuuksiin jaetut keskustelut. Selkeästi eniten keskustelua oli käyty luottamusmieskurssin 8.-10.3. verkkoympäristössä, jossa keskustelut oli jaoteltu jokaisen käsiteltävän aiheen materiaalin alle liitettyyn kommenttikenttään. Muita huomioita, jotka poikkesivat täysin muista verkkoympäristöistä, olivat kasvatus- ja ohjausalalla oleva koulutuskalenteri, josta jäsenet näkevät kaikki häntä koskevat tulevat koulutukset, yksityisen sosiaalipalvelualan kysy ja vastaa palsta, jossa jäsenet voivat kysyä asiantuntijoilta mieltä askarruttavia asioita ja luottamusmieskurssin 8.-10.3. etusivulla oleva galleria, jossa verkkoympäristön jäsenet esittelevät itsensä kuvan kera.

Benchmark Howspace verkkoympäristöt JHL:ssä

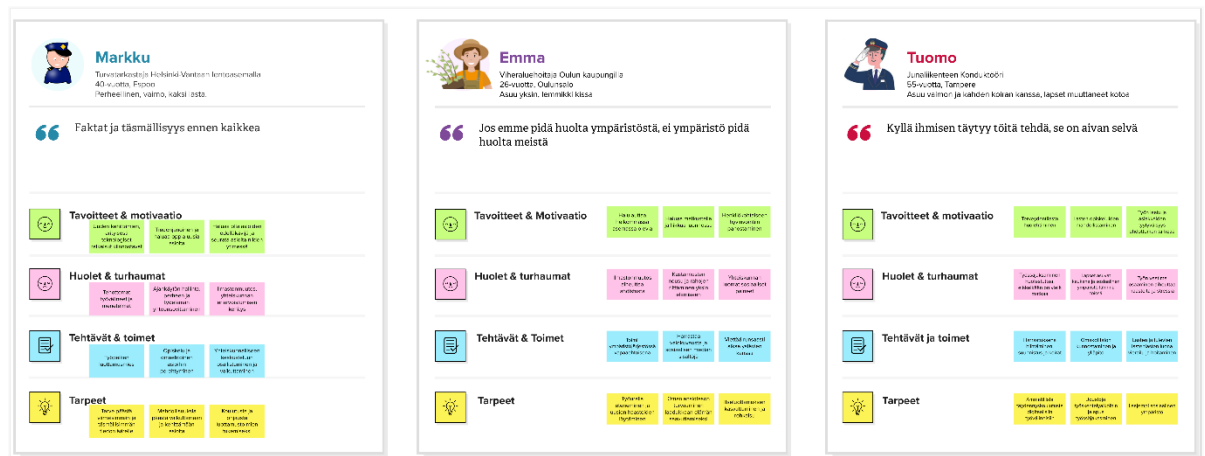
	Käyttötarkoitus	Materiaalit	Verkostoituminen	Tiedotuskanava	Osiot	Muut huomiot
Tekniset- energia- ja liikennealat	Ammattilaverkostot	Ammattilinen edunvalvonta, JHL:n tulevaisuuskehitysten tulokset, TEI-alojen työehtosopimukset, yhdistystoimintaan liittyviä ohjeita ja lomakkeita.	Keskusteluasio, jossa videomahdollisuus. Yhteinen koko verkkoympäristölle, ei rajoituksia osallistujin.	Ei tiedotusosiota, tai uutiskanavaa.	Tervetulo ja ohjesivu, keskustelu, ammattialatoiminta, jokaiselle ammattialalle oma materiaaliapankki ja kaikille yhteinen järjestömaterialipankki.	Runsas teksti- ja kuvamateriaali, powerpoint materiaalia.
Kasvatus- ja ohjausala	Ammattilaverkostot	Tulostettavia esitteitä työpaikoille, SAK:n, työturvallisuuskeskuksen ja muiden asiantuntijaorganisaatioiden oppaita, tehtyjen kyselyiden tulokset.	Kasvatusalalla keskusteluasiat on jaettu kolmeen osaan. Ei kaikille yhteistä keskustelualustaa.	Ei tiedotusosiota, tai uutiskanavaa.	Koulunkäynninohjaajat, varhaiskasvatus ja nuoristyö.	Verkkoympäristössä on koulutuskalenteri, jossa näkyy kaikki kasvatus- ja ohjausalaan koskevat JHL:n koulutukset.
Luottamusmieskurssi 8.3-10.3.	Kurssin aikaiseen työskentelyyn	Kaikki kurssilla käytetty materiaali, diat, ryhmätöiden tuotokset jne.	Jokaisen oppitunnin ja aiheen yhteydessä oma kommenttikenttä, jossa pystyy keskustelemaan luentojen aikana.	Ei tiedotusosiota, tai uutiskanavaa.	Jaettu jokaiselle päivälle oma osionsa ja lopussa kokonaan oma sivunsa kurssipalautteelle.	Etusivulta näkee, ketkä ovat ympäristön käyttäjinä.
Yksityinen sosiaalipalveluala	Luottamusmiesten verkkoympäristö	Työehtosopimukset ja neuvottelutulosten esittelydiat	Keskustelualueet jaettu aluetoimistoalueittain, jokaisella oma keskustelurunko. Lisäksi kaikille yhteinen "kahvihuone"	Ajankohtaisten asioiden tiedotusseinä, toimii pääosin ilmoitustauluna	Neuvottelukierros, materiaalit, TES, kahvihuone ja alueelliset sivustot.	"kysy ja vastaa" palsta, jossa verkkoympäristön käyttäjät voivat kysyä kysymyksiä, joihin asiantuntijat ja muut verkkoympäristön käyttäjät vastaavat.

Kuvio 9: Benchmark JHL:n verkkoympäristöistä

7.4 Persoonat jäsensegmenteistä

Persoonien rakentamiseksi keräsin JHL:n jäsenrekisteritietojen perusteella demografisia tietoja, eri ammattinimikkeitä ja luottamustehtäviä, joiden pohjalta tein kolme erilaista hahmotelmaa persoonista. Persooniin liitin demografisia tietoja (nimi, ikä, asuinpaikka, perhetilanne) ja kuvauksen persoonan 1. tavoitteista ja motivaatiotekijöistä 2. huolista ja turhautumista 3. tehtävistä ja toimista 4. tarpeista. Lisäksi laadin jokaiselle persoonalle oman mottonsa, joka kuvaa yleisellä tasolla heidän ajatusmaailmaansa. Kuvaukseen käytin tietoa, jota minulla on persoonaan sopivista tuntemistani henkilöistä entuudestaan ja lisäksi hankin tietoa käymällä vapaamuotoista keskustelua erilaisissa tilanteissa, kuten JHL-opiston kurssilaisten kahvitaukojen aikana. Persoonien profiilikuvissa käytin kuvituskuvina pixabay.com arkistomediasivuston avointa dataa. Persoonat visualisoin piirtämällä ne MURAL-applikaatiolla, jossa on käytettävissä erilaisia sapluunoita, jotka katsoin soveltuvan tähän tarkoitukseen.

Persoonien laatimisessa selvisi, että kaikkia käyttäjäryhmiä yhdistää halu tehdä työnsä hyvin ja huolellisesti, sekä vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. Verkkoympäristön näkökulmasta huomionarvoista on, että käyttäjäryhmillä on ajankäytön haasteita ja henkilökohtainen elämä on muuttunut aikaisempaa hektisemmäksi, lisäksi työssäjaksaminen ja yhteiskunnallinen kehitys aiheuttaa huolta. Jokaisella on myös tarve päästä vaikuttamaan omaan ammattiinsa ja työelämässä tapahtuviin muutoksiin ja halu saada aiheista lisää tietoa ja löytää uusia suuntia työuralle. Persooniin ei ollut tarvetta tehdä prosessin aikana muutoksia, vaan ensimmäiset versiot olivat kyllin todenmukaisia ja palvelivat tarkoitustaan. Persoonien tarkoituksena on lopullisessa työssä eritellä kehittämistyön kohteena olevat jäsensegmentit muista JHL:n jäsensegmenteistä, jottei tuloksista tehdä johtopäätöksiä muihin kehittämishankkeisiin. Lopulliset persoonat löytyvät liitteestä (liite 2.).



Kuvio 10: Persoonat teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialatoiminnassa

7.5 Viiden vaiheen haastattelut

Viiden vaiheen haastattelut toteutettiin kahviloissa, joiden arvioitiin olevan todenmukainen ympäristö verkkoympäristön käytölle. Haastattelussa testattiin verkkoympäristöä sekä tietokoneella, että mobiililaitteella. Haastatteluihin varasi aikaa yhden tunnin, jottei haastateltavan ensisijaiset tunteet ja nopeasti mieleen tulevat kehittämisideat esiin. Haastatteluja toteutettiin yhteensä kolme kappaletta, jonka katsoin olevan kehittämistyön tässä vaiheessa riittävä otanta, jotta tieto tarjoaa riittävät edellytykset prototyypin luomiselle. Haastateltavat työskentelivät kukin eri ammattialalla, jotka olivat lento- ja rautatieliikenne ja puutarha-ala. Kartoitusta haastateltavista tapahtui kysymällä yksikkömme asiantuntijoilta sopivia henkilöitä jäsensegmenttiemme sisältä, jotka voisivat olla halukkaita osallistumaan tämänkaltaisen työn kehittämiseen. Haastateltaviin otettiin puhelimitse yhteyttä ja kysyttiin halukkuudesta

osallistua kehittämistyöhön. Haastattelusuunnitelma ja -kysymykset ovat erillisellä liitteellä (liite 1.).

Haastateltavat olivat JHL:n toiminnassa jo mukana olevia luottamushenkilöitä tai paikallisyhdistyksen hallinnon tehtävissä toimivia henkilöitä, joilla on kokemusta JHL:n toimintaympäristöstä ja eri toiminnoista. Haastateltavat olivat käyttäneet jo aikaisemmin JHL:n tarjoamia verkkoympäristöjä pääasiallisesti koulutustilaisuuksissa ja yksi haastateltava oli käyttäjänä pysyvään toimintaan tarkoitetussa verkkoympäristössä. Haastateltavat kokivat, että verkkoympäristöt toimivat hyvin erityisesti etäyhteyksin järjestettyihin koulutuksiin ja oppimateriaalin tallennukseen, muttei niinkään verkostoitumiseen tai keskustelun ylläpitämiseen. Haastateltavien aikaisempien kokemusten perusteella verkkoympäristöjen käytettävyyttä pidettiin hyvänä ja miellyttävänä ja että verkkoympäristön osiot olivat rakenteiltaan ja käyttötarkoitukseltaan selkeitä ja palvelivat käyttötarkoitustaan.

Haastateltavat testasivat teknisten-, energia ja liikenteen verkkoympäristöä ja arvioivat käytettävyyttä ja sisältöjä. Haastateltavien näkemyksen mukaan erilaisia osioita oli melko suuri määrä, joka synnytti pohdintaa siitä, että onko jokaiselle ammattiryhmälle välttämätöntä olla omat osionsa, vaan voisiko verkkoympäristöä keskittää enemmän kaikille yhteiseksi kokonaisuudeksi. Verkkoolustalla olevat sisällöt nähtiin haastatteluissa kattaviksi ja tärkeiksi ammatilatoiminnan tueksi, mutta laajoista asiakirjakokonaisuuksista tiedon etsiminen nähtiin käytettävyytensä kannalta haastavaksi ja raskaaksi. Haastateltavat kokivat, ettei verkkoympäristö ole virtuaaliseen verkostoitumiseen tai viestintään riittävän hyvin soveltuva, vaan viestintä ja JHL:n järjestämät webinaarit ja muut videoneuvottelut tulisi järjestää muita sovelluksia ja kanavia käyttäen. Verkkoympäristö nähtiin hyvänä alustana tiedon kokoamiselle ja koulutustilaisuuksien taustatyökaluksi, jonne materiaaleja voidaan tallentaa ja kommentoida reaaliaikaisesti. Verkkoympäristön yleinen käytettävyyttä nähtiin hyväksi ja selkeäksi niin tietokoneella, kuin mobiililaitteella käytettäessä ja jokainen haastateltava pystyi käyttämään, löysi etsimänsä kokonaisuudet helposti, eikä käyttäminen tuottanut merkittäviä haasteita. Käyttäjäkokeemusta häiritsivät sähköpostilinkillä tapahtuva sisäänkirjautuminen, joka on tehtävä jokaiseen kirjautumiseen uudelleen ja se että järjestelmän koettiin lähettävän liikaa muistutusviestejä ja ilmoituksia, esimerkiksi kun joku kommentoi verkkoympäristössä käytävään keskusteluun. Suora lainaus lentoliikenteessä työskentelevän henkilön haastattelusta ”Se on ärsyttävää, kun näitä ilmoituksia tulee jatkuvasti, muttei kuitenkaan reaaliajassa, vaan tulevat viiveellä.”

7.6 Verkkoympäristön palvelupolku

Palvelupolun kuvaamisen tein haastatteluissa esiin nousseiden havaintojen ja haastateltavilta saatujen huomioiden pohjalta. Palvelupolun kuvauksessa ilmeni haasteita, jotka liittyivät

verkkoympäristön toiminnan luonteeseen, eikä kokonaisuuden kuvaaminen varsinaisena palvelupolkuna ollut tarkoituksenmukaista. Tein palvelupolusta yleisen kuvauksen eri vaiheiden käytettävyydestä ja haastateltavien kuvailemista tunteista liittyen eri vaiheisiin.

Palvelupolku ei tuottanut merkittävästi uusia havaintoja verkkoympäristöstä, vaan toimi lähinnä visuaalisena tuotoksena verkkoympäristön kokonaisuuden havainnollistamiseksi ja kehittämiskohteiden merkitsemiseksi. Palvelupolun kuvaus kuitenkin toimii kehittämiskohteisiin ratkaisujen ideoinnissa ja prototyypin luonnissa taustamateriaalina.

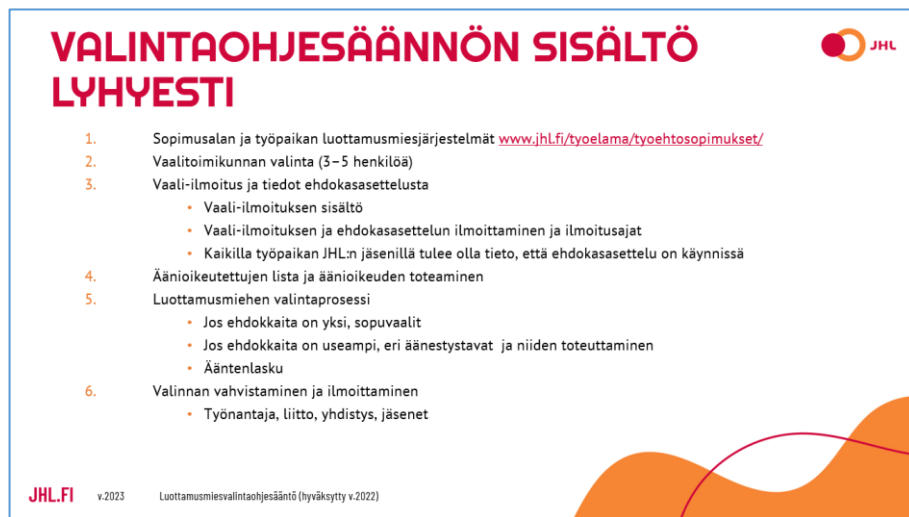


Kuvio 11: Verkkoympäristön palvelupolku

7.7 Prototyyppi ja testaaminen

Aikaisempien menetelmien tuottaman tiedon pohjalta aloitin prototyypin työstämisen, joka keskittyi materiaalin selkeyttämiseen tiivistelmän ja tietoiskuvideon luomiseen. Prototyyppi syntyi luottamusmiesten valintaohjesäännön tiivistämiseen ja videoon, joissa avataan valintaohjesäännön prosessi vaiheittain. Prototyypin osat lisäsin suoraan verkkoympäristöön, jonka jälkeen sovin haastateltavien kanssa testauksesta, jonka testaajat suorittavat itsenäisesti verkkoympäristössä. Testaajien havainnot ja palautteet käytiin läpi vapaamuotoisesti puhelimitse, jotta testaaminen kyettiin suorittamaan niin sanotulla nopean testaamisen periaatteella ja päivittämään sisältöjä välittömästi, mikäli niihin olisi tarvetta.

Prototyyppi luottamusmiesten valintaohjesäännön tiivistelmästä ja tietoisuvideosta oli haastateltavilta saadun palautteen perusteella merkittävästi sisältöä selkeyttävä ja helpotti havainnollistamaan mitä tietoa varsinaisesta asiakirjasta on saatavilla. Videon osalta jatkokehittämisehdotukseksi syntyi idea, voisiko asiakirjojen sisällöstä kuvata koulutuksellisen videon, joka avaisi asiakirjojen sisältöjä ja tiedon käyttämiseen liittyviä käytännön asioita. Esimerkiksi luottamusmiesten valintaohjesäännöstä alustalle voisi tehdä videoidun verkkokoulutuksen, jossa käydään koko valintaprosessi lävitse vaihe vaiheelta ja koulutetaan, kuinka asiakirjassa esiintyvää tietoa voidaan soveltaa käytännössä. Lisäksi syntyi jatkokehittämisehdotus materiaaleista, joissa on avattuna jokin prosessi tai toimintamalli, voisiko tämänkaltaiset materiaalit kiteyttää tekemällä ”chekclist” -tyyppisen lomakkeen, josta kävisi asiakirjan sisältö ilmi ja jota jäsenet voisivat seurata prosessien edetessä. Prototyypeistä saadut palautteet olivat myönteisiä ja tiivistelmiä ja erityisesti videota pidettiin erinomaisena sisällöntuotannon muotona. Lisäksi prototyyppien testausvaiheessa syntyi idea, voisiko sisällöistä koostaa kokonaisia verkkokoulutuksia ja luentoja, joissa asiakirjojen hyödyntämisestä saisi enemmän irti käytännön tekemisessä.



Kuvio 12: Luottamusmiesvalintaohjeen sisällön tiivistelmän prototyyppi

8 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Tarkoituksena opinnäytetyössä oli kehittää JHL:n teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialaverkostojen verkkoympäristöä ja sen sisältöjä palvelumuotoilun menetelmin. Tavoitteena oli selvittää ja tuottaa tietoa toimeksiantajalle siitä, kuinka verkkoympäristön sisällöt ja käytettävyys palvelevat ammattialaverkoston jäseniä entistä paremmin ja tehdä muutoksia verkkoympäristöön käytettävyyden parantamiseksi. Päähuomiot kiinnittyivät erityisesti sisältöihin

ja sisältöjen käytettävyyteen, sillä niiden tuottamisesta ja ylläpidosta vastaa toimeksiantaja-organisaatio, verkkoympäristön teknisestä puolesta vastaa palveluntarjoaja.

Opinnäytetyön kehittämistyö palvelumuotoilun menetelmin toi esiin verkkoympäristön käyttäjilleen ja organisaatiolle tuottamia hyötyjä, sekä verkkoympäristön käyttöön ja sisältöihin liittyviä kehittämisehdotuksia. Tärkeimpänä asiana opinnäytetyössä selvisi koko verkkoympäristön käyttötarkoituksen kirkastaminen ja hyödyntäminen ammattialatoiminnassa, joka tulisi verkostoitumisen sijaan olla materiaalin tallentamisen ja projektityöskentelyn apuväline. Sivutuotteena kehittämistyö toi esiin teknisten-, energia- ja liikennealojen jäsensegmenttien erityispiirteitä ja visuaalisen kuvauksen ammattialatoimintaan kytkeytyvistä sidosryhmistä ja näiden vuorovaikutussuhteista, joita voidaan hyödyntää mahdollisesti muissa tulevilla kehittämissankkeissa. Vuorovaikutussuhteiden osalta jatkossa on syytä tehdä arviointi ja käydä aluetoimistojen asiantuntijoiden kanssa keskustelu, olisiko heille tarjottava pääsy verkkoympäristöön ja ammattialatoiminnan materiaaleihin.

Verkkoympäristöä pidetään tärkeänä osana nykyaikaista palvelutarjontaa ja JHL:n ammattialatoimintaa, sekä siihen liittyviä hankkeita, tilaisuuksia ja koulutuksia. Kehittämistyön joidenkaissa haastattelu, tai testausvaiheessa, riippumatta olivatko vastaajat jäseniä vai JHL:n asiantuntijoita, verkkoympäristön käyttötarkoitus nähtiin erityisesti tiedon tallentamiseen ja koulutusten apuvälineeksi soveltuvaksi. Sen sijaan verkostoitumiseen, kokousten järjestämiseen tai keskusteluun verkkoympäristöä ei nähty käyttökelpoiseksi työvälineeksi. Verkkoympäristöä on tästä näkökulmasta syytä tarkastella ja arvioida käyttötarkoitusta uudelleen ja kehittää kokonaisuutta tukemaan erityisesti tiedonjakoa ja kouluttamista. Verkostoitumiseen ja videoyhteyksin järjestettäviin kokouksiin on syytä suunnitella jokin muu ratkaisu ja käyttää verkkoympäristöä näiden tukemiseen.

Verkkoympäristön käytettävyys todettiin yleisesti ottaen hyväksi ja selkeäksi niin mobiililaitteella, kuin tietokoneella käytettynä. Käyttäjäkokeista heikentäviä asioita ilmeni sisäänkirjautumisessa ja verkkoympäristössä lähteivissä sähköposti-ilmoituksissa. Sisäänkirjautumisen osalta muutokset vaatisivat palveluntarjoajalta muutoksia järjestelmään, mutta ilmoitusasetuksia voidaan muokata ylläpitäjän toimesta. Ilmoitusasetusten muokkaamisessa on otettava kuitenkin huomioon verkkoympäristön käyttötarkoitus ja mikäli keskusteluasiat ja muut reaalitapahtumat tapahtuvat toimintoja ei käytetä, voisi sähköpostitse tulevia ilmoituksia harventaa saapumaan esimerkiksi kerran tai kaksi kuukaudessa.

Sisältöjen osalta kehittämistyössä selvisi, että verkkoympäristön tulisi pystyä vastaamaan niin luottamusmiestoimintaan, ammatilliseen edunvalvontaan ja järjestötoimintaan liittyviin tiedontarpeisiin, joihin se vastaa jo nykyisellään kyllin kattavasti. Verkkoympäristön sisältöjen ja eri osioiden tulee olla selkeitä ja helposti käytettäviä, jottei tiedon etsimiseen kuluisi liikaa aikaa ja tarvittavat materiaalit olisivat hyödynnettävissä lyhyessäkin ajassa. Sisällöt

nykyisellään ovat liian raskaita jäsenten vaatimuksiin, joten niiden tueksi kehitettiin prototyyppi tiivistelmästä ja videosta asiakirjan kiteyttämiseksi selkeämpään muotoon, josta asiakirjan sisällöt käyvät nopealla silmäilyllä ilmi. Sisältöjen kehittämiseksi jatkossa on syytä kiinnittää huomiota tiivistelmän tai sisällysluettelon lisäämiseen ja mahdollisten verkkokoulutusten rakentamiseen, jossa materiaalit tuotetaan tekstin lisäksi muuhun formaattiin. Eri osioiden jaottelun suhteen ilmeni, etteivät haastateltavat näe tärkeänä jokaiselle ammattiryhmällä olevaa omaa osiota, vaan kaikki voisivat toimia samalla alustalla. Osioiden jaottelun uudelleen järjestelyistä voisi kehittämistyönä tehdä uuden prototyypin ja testata sitä pilotoinnin yhteydessä.

Pilotointivaiheessa tulee tarkastella erityisesti verkkoympäristön käyttötarkoitukseen liittyviä asioita ja kerätä palaute siitä, kannattaako verkkoympäristöä kehittää verkostoitumisen tai keskustelun välineeksi ylipäättään, vaan luopua näistä ominaisuuksista. Palvelusafarin ja haastatteluiden osalta esiin nousi, että verkkoympäristö soveltuu hyvin koulutuksiin ja muihin tilaisuuksiin, joka pilotoinnissa on otettava huomioon luomalla verkkoalustalle seminaaria varten oma osionsa. Pilotoinnin käynnistämiseen suunnitellussa seminaarissa 10.-11.6 olisi pyrittävä hyödyntämään verkkoympäristöä mahdollisimman laaja-alaisesti ja kerätä palautetta kunkin käyttötarkoituksen tarpeellisuudesta.

Yleisenä havaintona voidaan todeta myös, että palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat erinomaisesti järjestömuotoisen organisaation toiminnan kehittämiseen. Palvelumuotoilun empaattinen ja osallistava luonne antavat toimintaan osallistuville jäsenille positiivisen ja motivoivan tunteen, kun he pääsevät vaikuttamaan itselleen tärkeiden asioiden edistämiseen. Sen lisäksi palvelumuotoilun toistoon perustuva toimintatapa varmistaa, että kehittämistarpeita ja toimintaa arvioidaan jatkuvasti, joka osaltaan varmistaa, ettei asioiden kehittyminen pysähdy. Esimerkkinä palvelumuotoilun hyödyntämisessä tulevaisuudessa voisi olla JHL:n jäsen-sivujen kehittäminen, johon tässä opinnäytetyössä käytetyt menetelmät soveltuvat erinomaisesti.

9 Pohdinta ja arviointi

Opinnäytetyön aiheen valinta perustui aiheeseen, josta uskoin olevan hyötyä niin toimeksiantajalle, itselleni, kuin loppukäyttäjälle. Opiskeluideni aikana innostuin palvelumuotoilun menetelmistä, jotka eivät ole toimeksiantajan normaalissa toiminnassa tyypillisiä, mutta jotka haastaisivat minut käyttämään opinnoissani saavuttamia tietoja, taitoja ja menetelmiä käytännössä. Vastaan työssäni JHL:n ammattialatoiminnan verkkoympäristön ylläpidosta ja kehittämisestä, joten tämän kokonaisuuden kehittäminen oli minulle luontainen valinta opinnäytetyön aiheeksi.

Tietoperustan ja käytännön kehittämistyön näkökulmasta teoria ja käytäntö kohtasivat oman arvioni mukaan hyvin ja kehittämistyön prosessi eteni johdonmukaisesti palvelumuotoilun tuplatimantin kuvauksen mukaisesti eteenpäin ja noudatteli jokaisessa vaiheessa palvelumuotoilulle tyypillisiä periaatteita. Kirjoitin valitsemistani kehittämismenetelmistä tietoperustan ja toimivat pääosin niihin käyttötarkoituksiin ja tuottivat sellaista tietoa, jota teorian mukaan niiden kuuluikin tuottaa. Tietoperustassa käsiteltiin toimeksiantajaa yleisellä tasolla ja palvelumuotoilun teoriaa. Kirjoittamistyön alkuvaiheessa tein runsaasti turhaksi osoittautunutta työtä kirjoittamalla aiheista liiankin laaja-alaisesti ja yrittäen käydä läpi kaikki palvelumuotoiluun liittyvät pienetkin huomiot. Kirjoittamistyön loppuvaiheessa teinkin lopulta ratkaisun, joten poistin ja supistin joitain jo kirjoitettuja kokonaisuuksia, jotka arvioin kokonaisuuden kannalta epäolennaisiksi. Lähdemateriaalin käytössä minulle oli haastavinta löytää riittävä määrä sopivia lähteitä ja kirjoittamisvaiheessa saada lähteet keskustelemaan tarkoituksenmukaisesti keskenään. Koen, että tietoperustasta tuli lopulta toimeksiannon näkökulmasta kattava ja selkeä kuvaus palvelumuotoilun menetelmistä ja niiden käyttötarkoituksesta, tuottaen riittävän teoriapohjan varsinaiselle kehittämistyölle.

Palvelumuotoilun prosessin käynnistämisessä ja menetelmien valinnassa lähdin siitä, että mitä kaikkea verkkoympäristön kehittämiseksi tulisi saada selvitettyä ja minkälaisilla menetelmillä niitä saadaan selvitettyä. Alkuvaiheessa menetelmiä oli suppeampi määrä ja ne keskittyivät pääasiassa haastatteluihin ja yhteiskehittämistilaisuuksiin, joilla verkkoympäristöä voidaan kehittää, mutta tietoperustaa kirjoittaessani ja aihetta tutkiessani muutin hieman suunnitelmaani. Alkuperäisestä suunnitelmastani poiketen, päätin tehdä enemmän visuaalisia mallinnuksia, kuten persoonat ja sidosryhmäkartan. Katsoin, että mikäli näitä menetelmiä ei toteuteta, on riskinä, että tämän kehittämistyön tuloksista vedettäisiin johtopäätöksiä myös muihin JHL:n verkkoympäristöihin, huomioimatta teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialatoiminnan ja ammattialojen jäsensegmenttien erityispiirteitä suhteessa JHL:n muiden ammattialatoimintaan ja jäsensegmentteihin. Menetelmistä palvelupolun käyttöä arvioisin nykytiedoilla uudelleen, sillä en tullut huomioineeksi verkkoympäristön luonnetta suhteessa palvelupolkuun. Palvelupolun näkökulmasta verkkoympäristössä ei ole selkeää prosessia, joka alkaa jostakin ja päättyy johonkin, vaan verkkoympäristössä jokainen voi työskennellä ja hakea asioita oman mielensä mukaan, eikä täten palvelupolun kuvaaminen suorana prosessina tuota kyllin kattavaa kuvaa kokonaisuudesta, mutta ratkaisin tämän haasteen tekemällä yleiskuvauksen verkkoympäristön eri vaiheistuksista. Kokonaisuutena kehittämistyö onnistui hyvin ja tuotti selkeitä tuloksia, joiden pohjalta verkkoympäristöä voidaan kehittää jäsenlähtöisemmäksi.

Toimeksiantajan kanssa yhteistyö opinnäytetyön suhteen sujui erinomaisesti ja sain työlleni riittävät resurssit ja runsaasti tukea työn toteuttamiselle. Teknisten-, energia- ja liikennealojen yksikön kokeneilta sopimusasiantuntijoilta tullut tuki, ideat ja kontaktit olivat alkuvaiheessa työlleni tärkeä apu. Tämä oli niin itselleni, kuin teknisten-, energia- ja liikennealojen

yksikölle ensimmäinen palvelumuotoilumenetelmin toteutettu kehittämistyö ja oman näkemykseni perustella uskoisin, ettei tämä jää viimeiseksi, vaan menetelmiä tullaan hyödyntämään jatkossakin. Toimeksiantajalta saadun palautteen perusteella opinnäytetyö tuotti organisaatiolle hyödyllistä tietoa, joiden pohjalta verkkoympäristöä kehitettiin siten, että sitä voidaan hyödyntää aikaisempaa tehokkaammin ja jatkokehittää tuottaen jäsenlähtöisempää ammattialatoimintaa.

9.1 Luotettavuus

Opinnäytetyössä käytettävät kehittämismenetelmät ovat niin sanottuja osallistavia kehittämismenetelmiä, joiden oikeellisuutta ja luotettavuutta mitataan valikoitujen menetelmien valinnalla ja niiden tarkoituksenmukaisuudella suhteessa tavoitteisiin. Luotettavuutta mitataan myös sillä, kuinka paljon eri sidosryhmät ovat olleet mukana kehittämistyössä ja saaneet osallistua työn eri vaiheisiin. Käytettäessä määrällisiä tai laadullisia menetelmiä kehittämistyössä on luotettavuuden arviointi tehtävä valittujen menetelmien mukaisesti. (Hyväri & Vuokila-Oikkonen, 2020.)

Verkkoympäristön kehittämistyön näkökulmasta valitut menetelmät ja sidosryhmien osallistaminen prosessin eri vaiheisiin niiden aidoissa toimintaympäristöissä, tuottavat luotettavan tietomäärän verkkoympäristön kehittämiseksi. Palvelumuotoiluun perustuvat kehittämismenetelmät ovat valittu ja suunniteltu käyttäen tietoperustassa mainittuja luotettavia lähteitä. Palvelumuotoilun menetelmien käyttäminen kehittämistyössä itsessään kasvattaa työn luotettavuutta vaihe vaiheelta, sillä tehtyjä toimenpiteitä on esitelty ja testattu useaan kertaan käytännössä ennen työn lopullista julkaisua. Lisäksi palvelumuotoilussa käytössä oleva toistuva prosessi lisää kehittämismenetelmien luotettavuutta käynnistäen prosessin uudelleen alusta, mikäli jokin osa-alue todetaan toimimattomaksi. Prototyypin luominen ja testaaminen ennen lopullista julkaisua oli myös menetelmä, joka lisäsi kehittämistyön luotettavuutta.

Five-act interview haastattelut toteutettiin haastateltavien työskentelyn todenmukaisessa ympäristössä mahdollisimman autenttisissa olosuhteissa verkkoympäristön käyttämiseksi. Haastattelusuunnitelma noudatteli lähdemateriaaleissa esiteltyä menetelmän suunniteltua rakennetta ja oli suunniteltu huolellisesti. Lisäksi haastateltavat olivat valikoitu todellisten jäsensegmenttien sisältä ja he toimivat verkkoympäristön tosiasiallisina käyttäjinä, joten heidän puolueellisuutensa tai asenteellisuutensa vastauksissa olisi voinut toimia haastateltavien itsensä kannalta epäedullisesti. Nämä seikat huomioon ottaen kehittämistyössä toteutettuja haastatteluita voidaan pitää luotettavana.

9.2 Eettisyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunnan määrittelemät hyvän tutkimustavan periaatteiden yleiset linjat sisältävät neljä kokonaisuutta, jotka ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Luotettavuudella tarkoitetaan, että tieteellisen toiminnan suunnittelussa, kehittämis-työssä, analysoinnissa ja resursoinnissa toimitaan huolellisesti avoimen tieteen periaatteita noudattaen ja otetaan huomioon aikaisempi tutkimustieto. Rehellisyydellä tarkoitetaan, että prosessin jokaista osa-aluetta arvioidaan, raportoidaan ja viestitään avoimesti, puolueettomasti ja mitään salaamatta. Arvostuksella tarkoitetaan arvostusta kaikkia toiminnan osapuolia, kuten kollegoita, sidosryhmiä ja ympäristöä kohtaan. Vastuunkanto tarkoittaa, että tieteellisen toiminnan tekemisestä tulee kantaa vastuu aina ideasta julkaisemiseen ja vaikutuksiin asti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.)

Opinnäytetyöhön valitsemani menetelmät eivät ole ristiriidassa tutkimuseettisten periaatteiden kanssa, eikä ole ristiriidassa hyvän tutkimustavan periaatteiden kanssa. Kehittämistyö on suunniteltu huolellisesti perustuen tietoperustassa mainittuihin luotettaviin lähteisiin, kehittämis-työssä ilmenneet tulokset on raportoitu täysimittaisesti ja niistä viestitty avoimesti ja puolueettomasti. Kaikkia sidosryhmiä on arvostettu ja kunnioitettu jokaisessa opinnäytetyön vaiheessa ja jokainen opinnäytetyön kehittämiseen osallistuva oli vapaaehtoisesti mukana verkkoympäristön kehittämisessä. Lisäksi jokaisessa tutkimusvaiheessa huomioitiin henkilöiden tietosuoja erityisellä tarkkuudella, sillä ammattiliiton jäsenten kohdalla henkilötiedot ovat määritelty EU:n tietosuoja-asetuksessa (2022.) erityisten henkilötietojen ryhmään.

Lähteet

Painetut

Lawrence A., Stickdorn M., Hormess M. & Scheider J. 2017. This is service design doing - A practitioner's handbook. Yhdysvallat: O'Reilly media inc.

Marquez J. & Downey A. 2016. Library service design: a LITA guide to holistic assessment, insight, and improvement. Lanham: Rowman & Littlefield

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

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2015. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Polaine A. Løvlie L. & Reason B. 2013. Service Design: From Insight to Implementation. Brooklyn, NY: Rosenfeld Media

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino

Stickdorn M. & Schneider J. 2017. This is service design thinking. 7. painos. Amsterdam: BIS Publishers

Sähköiset

Chen J. 2022. What is a customer journey map and how to make your own. Viitattu 4.3.2023. <https://sproutsocial.com/insights/customer-experience-journey-mapping/>

Euroopan unioni. 2022. Yleinen tietosuojasäätös. Viitattu 28.4.2023. https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm

Garcia C. 2020. Five-Act Interview: How to conduct user tests for your design sprint. Viitattu 20.3.2023 <https://www.parallelhq.com/blog/five-act-interview-user-tests-design-sprint>

Hyväri S. & Vuokila-Oikkonen P. 2020. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0 - Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Viitattu 28.4.2023 <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642>

JHL. 2023a. JHL lukuina. Viitattu 15.3.2023. <https://www.jhl.fi/jhl/organisaatio/jhl-lukuina/>

JHL. 2023b. Toiminnan tavoitteet ja strategia. Viitattu 15.3.2023. <https://www.jhl.fi/jhl/or-ganisaatio/toiminnan-tavoitteet/>

JHL. 2023c. JHL-opisto. Viitattu 15.3.2023. <https://www.jhl.fi/jhl/jhl-opisto/>

Prevention Collaborative. 2023. Pre-testing and piloting. Viitattu 10.5.2023 <https://prevention-collaborative.org/guide-programming/pre-testing-and-piloting/>

Kurokawa T. & Frankl M. 2015. Service Design and Delivery: How Design Thinking Can Innovate Business and Add Value to Society. E-Kirja. Yhdysvallat, New York: Business Expert Press.

Nourah Alhassan. 2023. User persona - Travel app. Viitattu 20.3.2023. <https://dribbble.com/shots/17466475-User-persona-Travel-App>

Palvelumuotoilu Palo 2023. Tuplatimanttimalli kuvaa palvelumuotoiluprosessin kahden timantin muodossa. Viitattu 26.3.2023. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>

Stickdorn M. 2020. Ask Marc - about stakeholder maps. Viitattu 4.3.2023. <https://www.smaply.com/blog/ask-marc-stakeholder-maps>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käytäntö suomessa. Viitattu 28.4.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Palvelumuotoiluprosessin vaiheet (mukaillen Tuulaniemi 2011, 127.)	10
Kuvio 2: Palvelumuotoilun tuplatimantti (Palvelumuotoilu Palo 2023a.)	11
Kuvio 3: Sidosryhmäkartta (Stickdorn 2020.)	15
Kuvio 4: Esimerkki persoonasta (Alhassan 2023.)	17
Kuvio 5: Esimerkki Starbucksin palvelupolusta (Chen 2022.)	19
Kuvio 6: Kehittämissuunnitelman havainnointikuva	22
Kuvio 7: Opinnäytetyösuunnitelman aikataulu	22
Kuvio 8: Sidosryhmäkartta JHL:n ammattialatoiminnasta	25
Kuvio 9: Benchmark JHL:n verkkoympäristöistä.....	26
Kuvio 10: Persoonat teknisten-, energia- ja liikenteen ammattialatoiminnassa	27
Kuvio 11: Verkkoympäristön palvelupolku.....	29
Kuvio 12: Luottamusmiesvalintaohjeen sisällön tiivistelmän prototyyppi	30

Liitteet

Liite 1: Haastattelusuunnitelma ja -kysymykset	40
Liite 2: Persoonat (konduktööri, turvatarkastaja ja viheraluehoitaja).....	41

Liite 1: Haastattelusuunnitelma ja -kysymykset

Haastattelusuunnitelma ja -kysymykset (Five Act Interview)

Haastatteluille luodaan taustatilanne, joka voisi kuvitteellisesti olla jäsenelle todellinen paikka käyttää verkkoympäristöä esimerkiksi ruoka- tai kahvitauon aikana. Haastattelupaikaksi valitaan kahvila tai ravintolassa, jossa on rento ilmapiiri, mutta kuitenkin hieman taustalla olevia häiriötekijöitä.

Haastatteluiden suunniteltu kesto on noin yksi tunti.

Haastattelun vaiheet:

1. Ilmapiirin luominen
 - Haastattelun alkuun käydään rentoa aihetta sivuavaa keskustelua JHL:n ammattialatoiminnasta, haastateltavan roolista omalla työpaikallaan ja työmarkkinoilla tapahtuvista ajankohtaisista asioista.
2. Kontekstikysymykset
 - Oletko käyttänyt JHL:n tai muiden järjestöjen tilaisuuksissa tai koulutuksissa verkkoympäristöä, tai muita sähköisiä järjestelmiä?
 - jos kyllä, niin millaisia järjestelmiä?
 - Mihin käyttötarkoitukseen nämä verkkoympäristöt olivat tarkoitettu?
 - Minkälaista verkkoympäristöä oli käyttää?
 - Koitko verkkoympäristöjen soveltuvan tilaisuuden luonteeseen?
3. Verkkoympäristön esittely ja testaaminen
 - Lyhyt ammattialatoiminnan ja verkkoympäristön esittely, jossa käy ilmi mihin verkkoympäristöä on suunniteltu käytettäväksi.
 - Haastateltava testaa verkkoympäristöä ja tutkii sisältöjä.
 - Haastateltavalta pyydetään palautetta ja kehittämisohjeita sitä mukaan, kun uusia osioita ja ominaisuuksia tulee testattavaksi.
 - Mikäli haastateltavalta ei tule palautetta, esitetään tueksi avoimia kysymyksiä.
 - Millaisilta sisällöt mielestäsi vaikuttavat?
 - Ovatko eri osiot mielestäsi jaoteltu selkeästi?
 - Millainen verkkoympäristö on mielestäsi käyttää?
 - Mihin käyttötarkoitukseen verkkoympäristöä tulisi mielestäsi käyttää?
4. Haastateltavalle annettavat tehtävät
 - Etsi verkkoympäristöstä luottamusmiesvalintoihin liittyvät ohjemateriaalit
 - Kirjautu verkkoympäristöön omalla puhelimellasi ja etsi omaan ammattialaasi liittyvät materiaalit
5. Yhteenveto ja kertaus
 - Käydään läpi haastattelun aikana tulleet huomiot ja oivallukset
 - Viimeinen haastattelukysymys
 - Miten kuvailisit verkkoympäristöä muille työpaikkasi JHL:n jäsenille?

Liite 2: Persoonat (konduktööri, turvatarkastaja ja viheraluehoitaja)



Tuomo

Junaliikenteen Konduktööri

55-vuotta, Tampere

Asuu vaimon ja kahden koiran kanssa, lapset muuttaneet kotoa



Kyllä ihmisen täytyy töitä tehdä, se on aivan selvä



Tavoitteet & motivaatio

Terveydentilasta
huolehtiminen

Lasten opiskeluiden
mahdollistaminen

Työn laatu ja
asiakkaiden
tyytyväisyys
ehdottoman tärkeää



Huolet & turhaumat

Työssäjaksaminen
huolestuttaa,
eläkeikään on vielä
matkaa

Lapset asuvat
kaukana ja sosiaalinen
ympäristö lähinnä
töissä

Työn vaatima
osaaminen aiheuttaa
haasteita ja stressiä



Tehtävät ja toimet

Harrastuksena
hiihtäminen,
suunnistus ja koirat

Omakotitalon
kunnostaminen ja
ylläpito

Lasten ja tulevien
lastenlasten luona
vierailu ja hoitaminen



Tarpeet

Ammatillista
täydennyskoulutusta
digitaalisiin
työvälineisiin

Joustoja
työskentelyaikoihin
ja apua
työssäjaksamiseen

Laajempi sosiaalinen
ympäristö



Markku

Turvataarkastaja Helsinki-Vantaan lentoasemalla
40-vuotta, Espoo
Perheellinen, vaimo, kaksi lasta.



Faktat ja täsmällisyys ennen kaikkea



Tavoitteet & motivaatio

Uuden kehittämien,
erityisesti
teknologiset
ratkaisut kiinnostavat

Tiedonjanoinen ja
haluaa oppia uusia
asioita

Haluaa olla asioiden
edelläkävijä ja
seurata asioita niiden
ytimessä



Huolet & turhaumat

Tehottomat
työvälineet ja
menetelmät

Ajankäytön hallinta,
perheen ja
työelämän
yhteensovittaminen

Ilmastomuutos,
yhteiskunnan
eriarvoistumisen
kehitys



Tehtävät & toimet

Työpaikan
luottamusmies

Opiskelu ja
omaehtoinen
asioihin
perehtyminen

Yhteiskunnalliseen
keskusteluun
osallistuminen ja
vaikuttaminen



Tarpeet

Tarve päästä
viimeisimmän ja
täsmällisimmän
tiedon äärelle

Mahdollisuuksia
päästä vaikuttamaan
ja kehittämään
asioita

Koulutusta ja
ohjausta
luottamustoimien
tukemiseksi



Emma

Viheraluehoitaja Oulun kaupungilla
26-vuotta, Oulunsalo
Asuu yksin, lemmikki kissa



Jos emme pidä huolta ympäristöstä, ei ympäristö pidä huolta meistä



Tavoitteet & Motivaatio

Halu auttaa
heikommassa
asemassa olevia

Haluaa matkustella
ja liikkua luonnossa

Henkilökohtaiseen
hyvinvointiin
panostaminen



Huolet & turhaumat

Ilmastonmuutos
aiheuttaa
ahdistusta

Kustannusten
nousu ja rahojen
riittäminen yksin
elämiseen

Yhteiskunnan
luomat sosiaaliset
paineet



Tehtävät & Toimet

Toimii
ympäristöjärjestössä
vapaaehtoisena

Harrastaa
valokuvausta ja
sosiaalisen median
sisältöjä

Viettää runsaasti
aikaa ystävien
kanssa



Tarpeet

Työuralla
eteneminen ja
uusien haasteiden
löytäminen

Oman ansiotason
turvaaminen
laadukkaan elämän
saavuttamiseksi

Itseluottamuksen
kasvattaminen ja
rohkeaisu