



Nordea ID -sovelluksen käyttöohjeen kehittäminen ikääntyneiden ja digitaalisesti epävarmojen asiakkaiden tarpeisiin

Emilia Väisänen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tradenomi

Opinnäytetyö

2025

Tiivistelmä

Tekijä(t) Emilia Väisänen
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Nordea ID -sovelluksen käyttöohjeen kehittäminen ikääntyneiden ja digitaalisesti epävarmojen asiakkaiden tarpeisiin
Sivu- ja liitesivumäärä 46 + 1
<p>Pankkipalveluiden digitalisaatio on vaikuttanut merkittävästi pankkien asiakkaiden asiointitapoihin ja tuonut mukanaan haasteita monille asiakasryhmille. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Nordea Bank Oyj:lle ja sen lähtökohtana oli havainto siitä, että erityisesti iäkkäät ja digitaalisesti epävarmat asiakkaat kokivat tunnistautumissovellus Nordea ID:n käytön haasteelliseksi. Tavoitteena oli kehittää tälle asiakasryhmälle asiakasystävällinen, käytännönläheinen ja visuaalisesti selkeä käyttöohje, joka tukee asiakkaiden pystyvyyden tunnetta ja helpottaa sovelluksen käyttöä. Käyttöohje rajattiin koskemaan ainoastaan Nordea ID -sovellusta ja sen toimintaa kohderyhmän kannalta olennaisimpien toimintojen kautta.</p> <p>Tietoperusta rakentui neljästä pääluvusta, joita olivat tunnistautumisvälineet pankkiasioinnissa, palvelumuotoilu, käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja hyvän käyttöohjeen määrittelmä. Tietoperustassa tarkasteltiin digitaalisen tunnistautumisen keskeisiä teemoja, palvelumuotoilun ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiä sekä prosesseja, asiakasymmärrystä ja -kokemusta sekä hyvän käyttöohjeen ominaisuuksia sisällön, käytettävyyden, visuaalisuuden ja saavutettavuuden näkökulmista. Lähteinä käytettiin suomalaisia sekä kansainvälisiä tieteellisiä artikkeleita ja kirjallisuutta.</p> <p>Työn toiminnallinen osuus toteutettiin kehittämisprojektina, joka jäljitteli palvelumuotoilun ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessia. Projekti sisälsi aiheen määrittelyn, asiakasymmärryksen keräämisen, ohjeen suunnittelun ja prototypoinnin sekä viimeistelyn. Toimeksiantajaa haastatettiin työn tavoitteista ja toteutuksen raameista. Asiakasymmärrystä kerättiin havainnoimalla ja haastatteleamalla kolmea Nordean Personal Banking -liiketoimintayksikössä työskentelevää palveluneuvojaa. Pankkisalaisuuden ja asiakkaiden yksityisyydensuojan takia asiakkaiden osallistaminen prosessiin ei ollut mahdollista. Havainnoin ja haastattelujen pohjalta saadun ymmärryksen perusteella määriteltiin käyttöohjeen sisältövaatimukset. Käyttöohjeen toteutuksessa käytettiin hyvän käyttöohjeen ominaisuuksia ja arvioitiin sitä sisällön, käytettävyyden, visuaalisuuden, saavutettavuuden ja käyttäjäkokemuksen kautta. Käyttöohje suunniteltiin vaiheittain eteneväksi ja visuaalisesti selkeäksi A4-pituiseksi ohjeeksi, jota voidaan jakaa konttorissa asiakkaille ja hyödyntää neuvonnassa.</p> <p>Tuloksena syntyi tavoitteita vastaava käyttöohje, joka täyttää laadulliset kriteerit ja tukee sekä asiakkaiden itsenäistä asiointia että asiakaspalvelun sujuvuutta. Työ osoitti, että palvelumuotoilun ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmillä sekä hyvän käyttöohjeen periaatteita hyödyntämällä on käyttöohjeita mahdollista parantaa merkittävästi.</p> <p>Valmis käyttöohje on toimeksiantajan pyynnöstä salattu opinnäytetyön liitteistä.</p>
Asiasanat Digitaalinen tunnistautuminen, käyttöohje, asiakaslähtöisyys, käytettävyys, käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palvelumuotoilu

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	2
1.2	Toimeksiantajan esittely	2
2	Tunnistautumisvälineet pankkiasioinnissa	4
2.1	Keskeiset käsitteet	4
2.2	Verkkopankki ja verkkopankkitunnukset.....	5
2.3	Tunnistautumisvälineet.....	5
2.3.1	Tunnistautumisvälineiden moninaisuus ja haasteet.....	6
3	Palvelumuotoilu	8
3.1	Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut.....	8
3.2	Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi.....	9
4	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu	11
4.1	Käyttäjäymmärrys	11
4.2	Käyttäjäkokemus	12
4.3	Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät	14
4.4	Käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi.....	15
5	Hyvän käyttöohjeen määritelmä	17
5.1	Käyttöohjeen laatimisen periaatteet.....	17
5.2	Hyvän käyttöohjeen ominaisuudet.....	18
5.2.1	Käyttöohjeen sisältö	18
5.2.2	Käyttöohjeen käytettävyys	19
5.2.3	Käyttöohjeen visuaalisuus.....	21
5.2.4	Käyttöohjeen saavutettavuus	22
6	Käyttöohjeen kehitysprojekti	24
6.1	Lähtötilanteen kuvaus	24
6.2	Kehitysprojektin aloitus.....	24
6.3	Asiakasymmärryksen muodostaminen	27
6.3.1	Havainnointi	27
6.3.2	Haastattelut.....	28
6.3.3	Asiakasprofiilit.....	30
6.4	Käyttöohjeen suunnittelu	31
6.4.1	Ohjeen rakenteen ja visuaalisen ilmeen suunnittelu	31
6.4.2	Käyttöohjeen toteutus ja viimeistely	34
6.4.3	Lopullinen käyttöohje	36
7	Pohdinta	39

7.1	Opinnäytetyön arviointi.....	39
7.2	Oman oppimisen arviointi	41
	Lähteet.....	43
	Liitteet.....	47
	Liite 1. Nordea ID -sovelluksen käyttöohje ikääntyneille ja digitaalisesti epävarmoille käyttäjille. (Salassa pidettävä).....	47

1 Johdanto

Pankkipalveluiden digitalisaatio on muuttanut merkittävästi asiakkaiden asiointitapoja viime vuosina. Digitaaliset palvelut ja tunnistautumisvälineet ovat siirtyneet pääasiassa verkkoon ja mobiililaitteisiin, mikä on tarjonnut mahdollisuuden asioiden hoitamiseen ajasta ja paikasta riippumatta (Grym, Koskinen & Manninen 2018). Siirtymä on helpottanut monien asiakkaiden arkea, mutta samalla tuonut mukanaan haasteita erityisesti niille asiakkaille, joilla on puutteelliset digitaidot tai jotka kokevat teknologian käytön epävarmaksi. Tämä kehitys on korostanut saavutettavuuden ja asiakaslähtöisen ohjeistuksen merkitystä.

Nordealla on pitkään ollut käytössä useita tunnistautumisvälineitä kuten tunnuslukulaite, Nordea ID -sovellus sekä näkövammaisille tarkoitettu puhuva tunnuslukulaite. Viime vuosina pankki on kuitenkin muokannut valikoimaa tuomalla käyttöön uuden Nordea ID -laitteen, jonka tarkoituksena on ollut lopulta korvata vanha tunnuslukulaite. Muutos on ollut merkittävä, sillä vanhalla laitteella pystyi kirjautumaan sekä mobiili- että verkkopankkiin, mutta uusi laite toimii vain verkkopankissa, minkä seurauksena mobiililaitteissa toimivan mobiilipankin käyttö edellyttää Nordea ID -sovellusta. Näin ollen sovelluksesta on tullut keskeinen osa asiakkaiden päivittäistä asiointia ja sen käyttöä suositellaan ensisijaisesti kaikille asiakkaille.

Muutos toi mukanaan myös uudenlaisia haasteita. Siirtymän aikana monet asiakkaat, erityisesti iäkkäät ja digitaalisesti epävarmat, kokivat epävarmuutta sovelluksen käyttöönotossa ja tunnistautumisessa sen avulla. Työskennellessäni palveluneuvojana Nordean päivittäispalvelukonttorissa havaitsin toistuvasti tilanteita, joissa asiakkaat kamppailivat sovelluksen käytön ja eri tunnistautumismenetelmien erojen ymmärtämisen kanssa. Vaikka Nordean verkkosivuilla on tarjolla ohjeita ja ohjevideoita, ei niiden digitaalinen muoto aina tavoita tai palvele niitä asiakkaita, jotka aidosti kaipaavat materiaaleja. Lisäksi Nordealla on käytössä konttoreilla jaettava, hiljattain uudistettu fyysinen Konttori kotonasi -opas, joka tarjoaa laajan kokonaiskuvan digitaalisista pankkipalveluista ja niiden käytöstä kotona. Opas on kattava ja informatiivinen, mutta laajan sisältönsä vuoksi se ei tarjoa kohdennettua ja nopeaa apua yksittäisiin käyttötilanteisiin, kuten pelkästään Nordea ID -sovelluksen käyttöön.

Tämä opinnäytetyö syntyi tunnistetusta tarpeesta kehittää ja parantaa Nordea ID -sovelluksen käyttöohjeistusta siten, että se olisi saavutettava, visuaalisesti selkeä ja erityisesti asiakkaiden kokemista haasteista lähtevä. Pankkipalveluiden digitalisoituminen on tuonut mukanaan haasteita ja aiheuttanut turhautumisen tunteita monille asiakkaille. Tämän työn tarkoituksena on tukea sekä asiakaspalvelua että asiakkaita päivittäisessä pankkiasioinnissa tarjoamalla asiakasystävällinen ja käytännönläheinen käyttöohje, joka helpottaa Nordea ID -sovelluksen käyttöä sekä edistää asiointin sujuvuutta erityisesti tilanteissa, joissa digitaalisten palveluiden käyttö koetaan hankalaksi.

Samalla työ edustaa myös laajempaa vastuullisuuden näkökulmaa. Käyttöohjeen kehittämisen taustalla on erityisesti Nordean tavoite toimia sosiaalisesti vastuullisena ja yhdenvertaisuutta edistävänä toimijana. Palveluiden saavutettavuudesta huolehtiminen sekä kaikille asiakkaille yhtäläisten mahdollisuuksien tarjoaminen palveluiden käyttöön ja ymmärtämiseen on olennainen osa tätä vastuullisuutta. Tämän opinnäytetyön toiminnallisena osana syntynyt käyttöohje tukee paitsi asiakaskokemuksen parantamista myös laajempaa yhteiskunnallista tavoitetta edistää digitaalista yhdenvertaisuutta.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa asiakasystävällinen, käytännönläheinen ja helposti ymmärrettävä käyttöohje Nordea ID -sovellukseen, jonka avulla voidaan vahvistaa asiakkaiden pysyvyyden tunnetta sekä luoda onnistumisen kokemuksia. Ohjeen tarkoituksena on tukea erityisesti iäkkäitä ja digitaalisesti epävarmoja asiakkaita, mutta se on hyödynnettävissä kaikilla Nordean päivittäispalveluasiakkailla. Digitaalisesti epävarmoilla asiakkailla tarkoitetaan henkilöitä, jotka kokevat digitaalisten palveluiden käytön haastavaksi puutteellisten digitaitojen, vähäisen kokemuksen tai teknologiaan liittyvän epävarmuuden vuoksi. Käyttöohjeen luomisessa käytetään palvelumuotoilun, käyttäjakeskeisen suunnittelun ja hyvän käyttöohjeen luomisen teoriapohjaa, jotta lopullisesta produktista saadaan luotua asiakkaille mahdollisimman miellyttävä ja toimiva.

Käyttöohjeen kehitysprojektissa keskitytään nimenomaan Nordea ID -sovellukseen ja sen toimintaan asiakkaiden kannalta olennaisimpien toimintojen kautta. Ohjeessa ei käsitellä sovelluksen kaikkia teknisiä ominaisuuksia tai toimintoja, vaan se tarjoaa tukea kohderyhmälle sovelluksen käytön ja ymmärtämisen kannalta olennaisiin asioihin kuten sovelluksen merkityksen selkeyttämiseen sekä tunnistautumiseen Nordean ja muiden palveluntarjoajien palveluissa. Työssä ei käsitellä myöskään muita Nordean tunnistautumisvälineitä, sillä ohjeen kehittämisen taustalla on tunnistettu tarve keskittyä nimenomaan Nordea ID -sovellukseen ja sen käytettävyyden parantamiseen asiakkaiden näkökulmasta.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Nordea Bank Oyj. Nordea on Pohjoismaiden suurin finanssipalvelukonserni, joka on palvellut jo 200 vuoden ajan eri yhteiskunnan toimijoita ihmisistä perheisiin ja yrityksiin. Se toimii sekä Pohjoismaissa että Baltiassa ja toiminta jakaantuu neljään liiketoimintaa-alueeseen, joita ovat Personal Banking, Business Banking, Large Corporates & Institutions sekä Asset & Wealth Management (Nordea s.a.). Tämä opinnäytetyö toteutettiin Nordea Personal Banking -liiketoimintayksikölle, joka keskittyy henkilöasiakkaiden päivittäisten pankkipalveluiden tarjoamiseen.

Nordea on viime vuosina panostanut voimakkaasti digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja nämä investoinnit ovat saaneet kiitosta myös kansainvälisesti. Vuonna 2023 Global Finance valitsi Nordean mobiili- ja verkkopankin Suomen parhaiksi niin henkilö- kuin yritysasiakkaille suunnatuissa palveluissa. Lisäksi pankin chatbot palkittiin parhaasta digitaalisesta asiakaskokemuksesta sekä Suomessa että Länsi-Euroopassa. (Nordea 2022.)

Digiasioinnin suosio on kasvanut merkittävästi Nordean asiakkaiden keskuudessa. Vuonna 2022 Pohjoismaisista asiakkaista noin neljä miljoonaa käytti digipalveluita aktiivisesti ja mobiilipankkisu- vellukseen kirjaututtiin vuosittain yli miljardi kertaa. Nordea on pyrkinyt edistämään digitaalista yh- denvertaisuutta. Digipalveluiden kehittämisen lisäksi pankki on panostanut myös asiakkaiden opastamiseen digipalveluiden käytössä, jotta kaikille asiakkaille voitaisiin tarjota yhdenvertaiset asi- ointimahdollisuudet. Digiopastusta on tarjolla kaikenikäisille asiakkaille monikanavaisesti ohjevide- oiden, webinaarien, viestinnän sekä konttoreissa tarjottavan henkilökohtaisen opastuksen kautta. (Nordea 2022.)

2 Tunnistautumisvälineet pankkiasioinnissa

Viime vuosikymmeninä digitalisaatio on ollut yksi merkittävimmistä teknologisista ja yhteiskunnallisista kehityskuluista. Se on laaja yhteiskunnallinen muutos, jonka myötä perinteisiä prosesseja ja toimintoja on korvattu digitaalisilla ratkaisuilla ja teknologioilla. (Opetushallitus 2025). Muutos näkyy vahvasti myös pankkipalveluissa, sillä asiointi on siirtynyt vahvasti konttoreista verkkoon ja mobiilisovelluksiin. Digitaaliset pankkipalvelut mahdollistavat esimerkiksi laskujen maksun, tilisiirtojen tekemisen, asuntolainaneuvottelut ja lainan hakemisen ajasta ja paikasta riippumatta. Tästä syystä sähköinen asiointi ja asiakkaan turvallinen tunnistaminen ovat nousseet keskeisiksi käsitteiksi. (Nordea 2022.)

2.1 Keskeiset käsitteet

Sähköinen asiointi on merkittävä osa nykypäivää ja se on yleistermi palveluiden käyttämiselle digitaalisesti. **Digitaaliset pankkipalvelut** ovat yksi osa sähköistä asiointia. Digitaalisilla pankkipalveluilla tarkoitetaan asiakkaiden mahdollisuutta hoitaa raha-asioitaan mobiilisovellusten tai verkkosivustojen kautta. Näiden palveluiden ansiosta asiointi onnistuu nopeasti ja vaivattomasti, ilman tarvetta vierailta konttorissa tai käyttää puhelinpalvelua. (Nordea 2022.)

Sekä sähköinen asiointi että digitaaliset pankkipalvelut edellyttävät lähes poikkeuksetta sähköistä tunnistautumista. Sen avulla varmistetaan, että palvelua käyttää oikea henkilö, esimerkiksi salasanan, PIN-koodin tai muun tunnistautumisvälineen avulla.

Arkaluontoisia tietoja sisältävissä palveluissa, kuten viranomais- ja terveydenhuollon palveluissa, edellytetään yleensä **vahvaa sähköistä tunnistautumista**. Se perustuu käyttäjän tunnistamiseen vähintään kahden eri todentamistekijän yhdistelmällä ja dynaamisella todentamisella, jossa jokainen tunnistautumiskerta tuottaa kertaluonteisen ja muuttuvan varmenteen käyttäjän hallussa olevista tunnistetiedoista. Traficom (2025) mukaan näitä todentamistekijöitä ovat:

- Tietoon perustuva esimerkiksi salasana tai PIN-koodi.
- Hallussapitoon perustuva esimerkiksi mobiilisovellus tai avainlukulista.
- Luontaiseen ominaisuuteen perustuva esimerkiksi sormenjälki tai kasvojen tunnistus.

Suomessa vahva sähköinen tunnistautuminen toteutetaan yleisimmin **verkkopankkitunnusten** avulla, joiden kautta sekä asiakkaan henkilöllisyys että palveluntarjoajan luotettava tunnistus voidaan varmistaa (Traficom 2025).

2.2 Verkkopankki ja verkkopankkitunnukset

Verkkopankki ja sen käyttämiseen tarvittavat verkkopankkitunnukset ovat pitkään olleet keskeinen osa suomalaisten pankkiasiointia. Euroopan unionin maksutilidirektiivi (PSD2) velvoittaa pankkeja tarjoamaan Suomessa asuville kuluttaja-asiakkaille peruspankkipalvelut, joihin kuuluvat myös verkkopankkitunnukset ja vahva sähköinen tunniste (Takala 2022).

Verkkopankkitunnukset toimivat käytännössä sähköisenä henkilöllisyystodistuksena ja vastaavat allekirjoitusta. Ne koostuvat yleensä käyttäjätunnuksesta sekä tunnistautumisvälineestä ja ovat monipuolinen väline sähköiseen asiointiin. Verkkopankkitunnukset on mahdollista hankkia helposti tekemällä sopimus jonkin suomalaisen pankin kanssa. Verkkopankkitunnusten avulla pankin asiakas voi kirjautua verkkopankkiin sekä tunnistautua kolmansien osapuolten, esimerkiksi Verohallinnon ja Kelan palveluihin sekä maksaa ostoksia verkossa. (Pohjoismainen Yhteistyö s.a.; Nordea s.a.)

Verkkopankilla tarkoitetaan pankkien tarjoamia nettisivuja, joissa heidän asiakkaansa voivat hoitaa omia pankkiasioitaan. Verkkopankissa asiakas näkee henkilökohtaiset tilinsä ja pystyy esimerkiksi maksamaan laskuja, allekirjoittamaan sopimuksia ja osallistumaan verkkotapaamisiin. (Nordea s.a.)

2.3 Tunnistautumisvälineet

Tunnistautumisvälineellä tarkoitetaan työkalua tai sovellusta, jonka avulla käyttäjän henkilöllisyys voidaan varmentaa sähköisissä palveluissa yhdessä käyttäjätunnuksen kanssa (Nordea s.a.). Suomessa toimii lukuisia pankkeja, joista jokaisella on käytössä omat verkkopankkinsa ja tunnistautumisvälineensä. Nämä tunnistautumisvälineet voidaan jakaa kahteen kategoriaan, joita ovat mobiilisovellukset ja fyysiset tunnistusvälineet.

Suurimmalla osalla pankeista kuten Nordealla, Osuuspankilla, Aktialla sekä Ålandsbankenilla on tunnistaumisessa käytössä mobiilisovellus, jonka avulla pankin asiakas voi tunnistautua ja vahvistaa maksutapahtumia turvallisesti omalla älylaitteellaan. Nordea on kehittänyt tätä tarkoitusta varten erillisen Nordea ID -sovelluksen, jossa asiakas syöttää itse luomansa PIN-koodin kirjautuessaan tai vahvistaessaan maksutapahtuman (Nordea s.a.). Osuuspankilla tunnistauminen tapahtuu puolestaan mobiiliavaimen avulla, joka on osa mobiilipankkisovellusta. Mobiilipankkiin kirjautuessa tai esimerkiksi maksua vahvistaessa sovellus pyytää automaattisesti mobiiliavaimen PIN-koodia. (Osuuspankki s.a.) Vaikka sovellusten toteutustavat vaihtelevat pankkien välillä, niiden toimintaperiaate on samankaltainen.

Fyysisiin tunnistusvälineisiin kuuluvat tunnuslukulistat ja -laitteet. Tunnuslukulistat ovat yleensä paperisia listoja, jotka sisältävät kertakäyttöisiä tunnuslukuja. Tunnistautumisen yhteydessä asiakas etsii listasta pyydetyn luvun ja syöttää sen koneelleen. (S-Pankki s.a.) Tunnuslukulaitteet ovat vielä harvinaisempia ja Suomessa vain Nordealla sekä Danske Bankilla on käytössä kyseinen väline. Laitte sopii henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää mobiilisovellusta. Tunnistautumisen yhteydessä laite tarjoaa numerosarjan, joka syötetään omalle mobiililaitteelle tai tietokoneelle. Niin Nordea kuin Danske Bank tarjoavat myös näkövammaisille asiakkaille puhuvan tunnuslukulaitteen. (Danske Bank s.a.; Nordea s.a.)

2.3.1 Tunnistautumisvälineiden moninaisuus ja haasteet

Tunnistautumisvälineiden ja tunnistautumisen moninaisuus sekä digitalisoituminen ovat lisänneet valinnanvaraa, mutta samalla tuoneet mukanaan haasteita monille käyttäjille, erityisesti ikäihmisille ja digitaalisesti epävarmoille käyttäjille. Kokemattomuus erilaisista laitteista ja jatkuvasti muuttuvat tunnistautumisvälineiden käyttöliittymät aiheuttavat hämmennystä ja häpeällisiä osaamattomuuden tunteita. Vaikka digitaalinen tunnistautuminen tarjoaa turvallisen ja tehokkaan tavan käyttää pankkipalveluita, voi sen käyttö tuottaa merkittäviä ongelmia tiedon, taidon tai rohkeuden puutteen takia. (Digi- ja väestövirasto s.a.; Ripatti 24.7.2025.)

Haasteet eivät kuitenkaan liity pelkästään tekniseen osaamiseen. Myös psykologiset tekijät kuten digipelko rajoittavat usein palveluiden käyttöä. Palvelun käyttäjä pelkää tekevänsä jotain väärää tai peruuttamatonta, jota nykypäivänä valtavasti lisääntyneet pankkien ja muiden viranomaisten nimissä lähetetyt huijausviestit ja -puhelut lisäävät. Pelko lisää epäluottamusta ja korostaa tuen tarvetta. Esimerkiksi Tilastokeskuksen mukaan digitaalisten palveluiden käyttö vähenee merkittävästi yli 75-vuotiailla, mikä osoittaa selkeästi eri ikäryhmien välisiä eroja digitaaloissa. (Digi- ja väestövirasto s.a.; Finanssivalvonta 2025.)

Finanssivalvonnan (2025) ja Finanssiala ry:n (2021) mukaan pankkien odotetaan aktiivisesti tunnistavan eri asiakasryhmien avun tarpeet ja tarjoavan digitukea niihin. Käytännössä lähes kaikki suomalaiset pankit tarjoavatkin digitukea ja -neuvontaa kuten oppaita, ohjevideoita sekä henkilökohtaista digiopastusta konttoreissa. Koska valtaosa avusta on tarjolla digitaalisesti, voi sen hyödyntäminen olla hyvin vaikeaa juuri niille asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea eniten. Tämä korostaa saavutettavuuden merkitystä eli ohjeiden tulee olla selkeitä ja helposti ymmärrettäviä sekä löydettävissä kaikille pankin asiakasryhmille. (Saavutettavuusvaatimukset s.a.)

Digipelon lievittämisessä merkittäväksi teemaksi nousee myös digirohkeus. Sillä tarkoitetaan uskallusta kokeilla uusia digitaalisia laitteita ja palveluita. Digituen avulla digirohkeutta voidaan kasvattaa ja itsenäistä toimimista sekä ongelmanratkaisukykyä lisätä. (Kaaresvirta-Huhta 15.12.2023.)

Näin ollen tunnistautumisvälineiden moninaisuuden mukanaan tuomiin haasteisiin tulee vastata huomioimalla sekä teknisten ohjeiden että psykologisen tuen tarve, jotta myös kokemattomammat asiakasryhmät pystyvät hyötymään palveluista tasavertaisesti.

3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu ei ole tarkasti rajattu akateeminen tieteenala, vaan pikemminkin jatkuvasti kehittyvä ajattelutapa, jolle ei ole yhtä tiettyä yhtenäistä määritelmää tai yhteistä kieltä (Stickdorn 2011, 28). Voidaan kuitenkin sanoa, että palvelumuotoilu on prosessi, joka keskittyy palveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti. Sen ydinajatuksena on käyttäjän kokemus palvelutapahtumasta ja pyrkimys ymmärtää, miltä palvelun käyttäminen asiakkaasta tuntuu ja miten se vastaa tämän tarpeisiin. Palvelumuotoilussa palveluita kehitetään luovan ja analyttisen ajattelun sekä käyttäjiä osallistavan suunnitteluprosessin kautta. Nämä keinot tarjoavat monipuolisia mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämiseksi sekä palvelun laadun ja asiakaskokemuksen parantamiselle tuoden samalla yritykselle liiketoiminnallista lisäarvoa. (Alhonen & Iloranta 2021.)

Palvelumuotoilun käyttämiselle ei ole yhtä oikeaa tapaa. Sitä voidaan hyödyntää niin olemassa olevan kuin täysin uuden palvelun kehittämiseen. (Alhonen & Iloranta 2021). Palvelumuotoilu voi myös auttaa organisaatioita tunnistamaan liiketoiminnallisia kehitysmahdollisuuksia. Se yhdistää erilaisia työskentelymenetelmiä ja tarjoaa uudenlaisen tavan tarkastella tuttuja asioita. Ilmiönä palvelumuotoilu ei ole uusi vaan pikemminkin jatkuvasti kehittyvä lähestymistapa, joka vastaa muuttuvan yhteiskunnan, talouden ja kulttuurin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 24-25).

Stickdorn ja Schneider (2011, 34) listaavat kirjassaan *This is Service Design Thinking* viisi palvelumuotoilun periaatetta, joita ovat käyttäjäkeskeisyys, yhteiskehittäminen, todistaminen, vaiheistaminen ja kokonaisvaltainen lähestymistapa. Näillä periaatteilla tarkoitetaan, että palvelut tulee aina kokea asiakkaan näkökulmasta, kaikki sidosryhmät tulee ottaa mukaan muotoiluprosessiin, palvelu tulee hahmottaa toisiinsa liittyvien toimintojen sarjana, aineettomat palvelut on suotavaa konkretisoida fyysisten työkalujen esimerkiksi kaavioiden avulla ja koko palveluympäristö tulee huomioida suunnittelussa. Nämä periaatteet muodostavat palvelumuotoilun ajattelutavan ytimen ja ohjaavat suunnitteluprosessin etenemistä.

3.1 Palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut

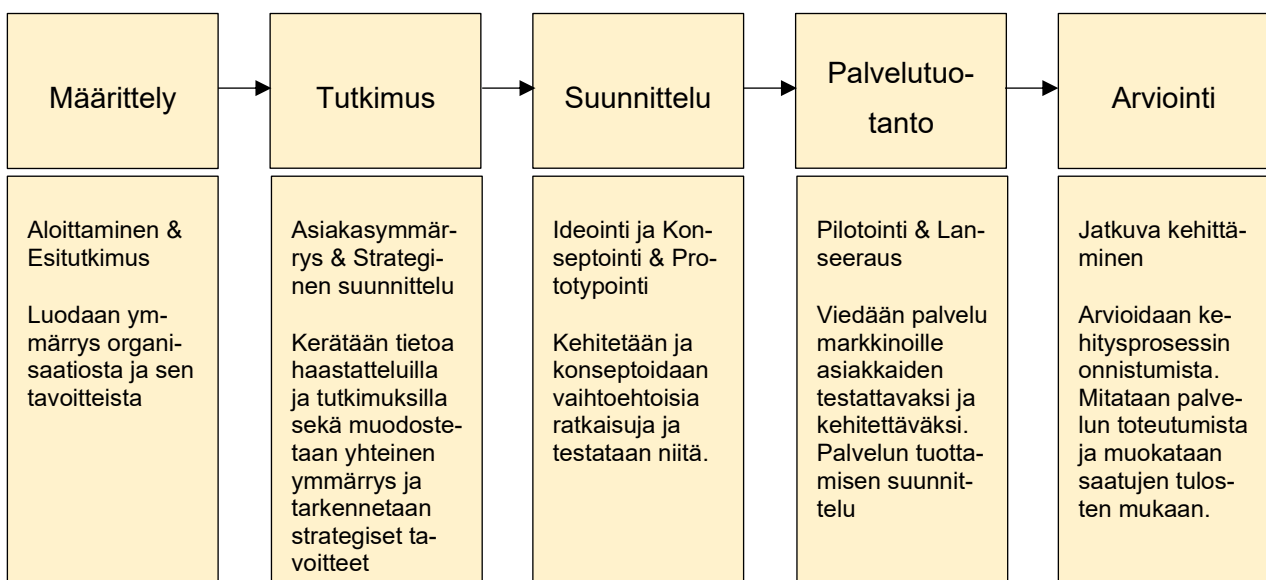
Palvelumuotoilu pohjautuu useisiin eri tieteisiin ja sen menetelmävarasto on ammentanut menetelmiä eri tieteenaloilta muun muassa sosiaalitieteistä, vuorovaikutussuunnittelusta ja muotoilusta. Koska palvelumuotoilun pohja on niin laaja, on menetelmiä ja työkaluja myös valtava määrä. (Palvelumuotoilu Palo 16.4.2019). Palvelumuotoilussa työkalut ja menetelmät ovat toisiaan tukevia mutta erillisiä asioita. Menetelmät ovat tapoja, joilla tietoa kerätään ja ideoita kehitetään jonkin tavoitteen lähestymiseksi tai saavuttamiseksi. Sen sijaan työkalut ovat konkreettisia visuaalisia tai rakenteellisia malleja, jotka noudattavat tiettyä rakennetta tai perustuvat tiettyyn malliin ja joiden avulla palvelua mallinnetaan. (Cramer 19.5.2021.) Menetelmiin kuuluvat esimerkiksi haastattelut ja

havainnointi, kun taas työkaluja voivat olla sidosryhmäkartta ja palvelupolku (Palvelumuotoilu Palo 16.4.2019).

Koska palvelumuotoilun menetelmiä on tarjolla rajattomasti, korostuu niiden käytössä palvelumuotoilijan oma kokemus, kyky soveltaa eri menetelmiä sekä erityisesti ymmärrys palvelumuotoilun ajattelumallista ja siitä, millainen hyvä menetelmä on (Palvelumuotoilu Palo 16.4.2019). Menetelmien ja työkalujen käytössä ei ole yhtä oikeaa tapaa vaan tärkeintä on löytää toimiva yhdistelmä, jonka avulla ideoita voidaan jäsentää, kehittää ja testata vaiheittaisessa prosessissa (Schneider & Stickdorn 2011, 148).

3.2 Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi

Tuulaniemi (2011, 126) kertoo kirjassaan Palvelumuotoilu, että ”Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi”. Koska jokainen palvelumuotoiluprosessi on ainutkertainen, ei ole mahdollista luoda tarkkaa prosessia, joka sopisi kaikkien palveluiden kehittämiseen ja kaikkiin tilanteisiin (Tuulaniemi 2011, 126). Kirjallisuudesta ja käytännöstä on löydettävissä useita erilaisia prosesseja, jotka kuitenkin pohjimmiltaan perustuvat samaan ajattelutapaan (Schneider & Stickdorn 2011, 126). Tuulaniemi esittelee edellä mainitussa kirjassaan yleisen palvelumuotoilun prosessin (kuva 1), jonka avulla voidaan hahmottaa palvelun kehittämisprosessi ja jota voidaan soveltaa palveluiden muotoilussa. Prosessi koostuu viidestä toisiinsa linkittyvästä vaiheesta, joita ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. (2011, 126-127).



Kuva 1. Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Tuulaniemi 2011, 128)

Vaikka palvelumuotoiluprosessin pääpiirteet voidaan hahmottaa, on tärkeää ymmärtää, että prosessi ei etene suoraviivaisesti. Kyseessä on jatkuvasti kehittyvä ja muokkautuva prosessi, jossa

iteratiivinen lähestymistapa on keskeinen osa onnistumista. Iteratiiviselle lähestymistavalle on ominaista, että eri vaiheisiin saatetaan palata useasti, ja toisinaan koko suunnittelu joudutaan aloittamaan alusta. Olennaista on, että jokaisella kerralla virheistä opitaan ja kehitys etenee. (Schneider & Stickdorn 2011, 126.)

Palvelumuotoilu ei keskity ainoastaan itse palvelun sisällön kehittämiseen, vaan tarkastelee myös palvelun kontekstia ja käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä ennen palvelutapahtumaa, sen aikana ja jälkeen (Stevens 6.12.2024). Prosessin aikana on tyypillistä, että laaja kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin, kosketuspisteisiin, joiden suunnittelussa on tärkeää nähdä niiden rooli osana laajempaa asiakaspolkua. Samalla suunnittelussa liikutaan jatkuvasti yksityiskohtien ja kokonaisuuden välillä, jotta palvelu säilyy ehjänä ja toimivana. Näin varmistetaan, että jokainen osa-alue tukee koko palvelukokemusta. (Schneider ym. 2011, 127; Tuulaniemi 2011, 58.)

4 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on menetelmä, jota käytetään käyttäjien osallistamiseen kehittämissä ja suunnitteluprosesseissa (Lowdermilk 2013, luku 2). Se on yleinen ajattelutapa sekä kokoelma erilaisia menetelmiä. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa käyttäjien osallistuminen voi vaihdella paljon eri lähestymistavoissa, mutta olennaista on, että käyttäjät ovat mukana tavalla tai toisella. (Abrás, Maloney-Krichmar, Preece 2004, 445.) Sen tavoitteena on tehdä tuotteista ja palveluista mahdollisimman helppokäyttöisiä ja mieluisia käyttäjilleen. Jos tuotteen loppukäyttäjää ei osallisteta tuotteen kehittämiseen, on lopputuloksena usein tuote, joka ei vastaa käyttäjän tarpeita. (Niemelä 31.5.2021.)

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja palvelumuotoilu jakavat paljon samoja periaatteita, erityisesti käyttäjien tai asiakkaiden osallistamisesta suunnitteluprosessiin. Niiden välillä on kuitenkin myös merkittäviä eroja. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu keskittyy usein yksittäisen tuotteen tai palvelun käytettävyyden parantamiseen, kun taas palvelumuotoilu tarkastelee kokonaisvaltaisesti koko palvelukokonaisuutta. Palvelumuotoilussa huomioidaan laajemmin eri sidosryhmät, palvelun tarjoamiseen liittyvät taustaprosessit sekä kaikki palvelun ympärillä tapahtuvat vuorovaikutukset. (Singh 2016.)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun peruseriaatteet ovat käyttäjien ymmärtäminen ja jatkuva osallistaminen, iteratiivinen suunnittelu, käytettävyyden ja monialainen yhteistyö. Jotta loppukäyttäjille voidaan mahdollistaa maksimaalinen hyöty ja helppous tuotetta käytettäessä, on peruseriaatteiden noudattaminen tärkeää. Suunnittelussa ei oleteta, vaan sen tulee perustua tosiasialliseen ymmärrykseen. (Niemelä 31.5.2021.)

4.1 Käyttäjäymmärrys

Käyttäjäymmärrys on yksi käyttäjäkeskeisen suunnittelun tärkeimmistä peruseriaatteista. Se tarkoittaa tietoa siitä keitä käyttäjät ovat, mitä tehtäviä he suorittavat, millaisia tarpeita heillä on, missä toimintaympäristössä he toimivat ja millaista teknologiaa he käyttävät. Koska tuotteet suunnitellaan vastaamaan käyttäjien todellisia tarpeita ja toiveita, on heidän tarpeiden ja motiivien huolellinen tunnistaminen välttämätöntä. Käyttäjäymmärrys ohjaa suunnittelua ja auttaa määrittämään tuotteen vaatimukset selkeästi ja realistisesti, jolloin lopputuloksena syntyy ratkaisu, joka palvelee käyttäjiä mahdollisimman hyvin. (Niemelä 31.5.2021; Tuulaniemi 2011, 142.)

Syvällisen käyttäjäymmärryksen luomiseksi on käyttäjien oltava mukana koko kehitysprosessin ajan. Jotta suunnittelijat pystyvät luomaan mahdollisimman syvällisen käyttäjäymmärryksen, on tavallista tehdä käyttäjäkokemustutkimuksia. Käyttäjiä tutkitaan ja havainnoidaan ennen tuotteen suunnittelua, sen aikana ja suunnittelun jälkeen. (Kuoppala, Sinkkonen, Parkkinen &

Vastamäki 2006, 29.) Näissä tutkimuksissa tutkitaan systemaattisesti kohdekäyttäjiä ja heidän tarpeitaan, jotta suunnitteluprosessiin saadaan realistista kontekstia sekä oivalluksia ja löydetään käyttäjien ongelmia ja mahdollisuuksia suunnittelussa (Farrell 2017).

Asiakastutkimuksien tuloksena on laaja määrä tietoa tutkittavista. Hyvin analysoitu ja jäsenneltä tieto käyttäjistä tarjoaa syvällistä ymmärrystä heidän käyttäytymisestä, motiiveista, tarpeista ja arvoista. Tämän tiedon avulla suunnittelijat voivat löytää laajemmalle käyttäjäjoukolle merkittävät asiat, perustella suunnitteluratkaisuja ja tehdä päätöksiä, jotka perustuvat todellisiin havaintoihin. (Tuulaniemi 2011, 143-154.)

4.2 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäymmärrys ja käyttäjäkokemus ovat tiiviisti toisiinsa liittyviä käsitteitä. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun avulla voidaan rakentaa syvälinen ymmärrys käyttäjien tarpeista ja toimintaympäristöstä, mikä luo pohjan erinomaiselle käyttäjäkokemukselle. Käyttäjäkokemus kuvaa kaikkia mahdollisia tapoja, joilla ihminen on vuorovaikutuksessa yrityksen ja sen tuotteiden sekä palveluiden kanssa. Se kuvaa millaiselta tuotteen tai palvelun käyttö tuntuu käyttäjältä ja miten hyvin se tukee hänen tavoitteidensa saavuttamista. Se on subjektiivinen kokemus, joka muodostuu käytön sujuvuudesta, tunnetasosta ja odotusten täyttymisestä. (Kaplan 2024.)

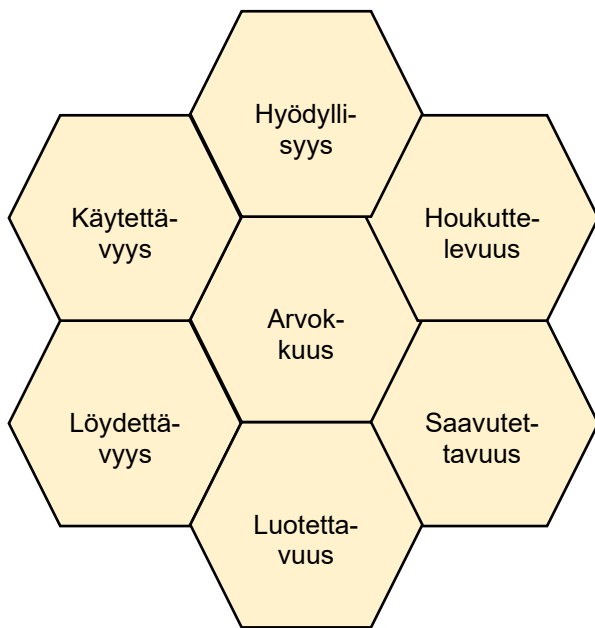
Käyttäjäkokemukseen vaikuttaa merkittävästi tunteellinen ja aistillinen näkökulma eli se, miltä käyttäjältä tuntuu tuotetta käyttäessään. Tunteet liittyvät läheisesti tarpeisiin ja motiiveihin, ja usein käyttäjän tarpeet ilmenevätkin juuri tunteiden kautta. Tunteet ja motiivit vaikuttavat siihen, millaiset tuotteet käyttäjä kokee houkuttelevina, hyödyllisinä ja käyttämisen arvoisina. Siksi tunteet ovat keskeisessä asemassa käyttäjäkokemuksen suunnittelussa. (Kujala ym. 2010, 42, 67.)

Tunne on koettu elämys, eräänlainen tietoisuuden tila, joka syntyy sisäisen tai ulkoisen tapahtuman seurauksena. Käyttäjäkokemus muodostuu monimutkaisesta tunteiden kokonaisuudesta. Siihen vaikuttavat paitsi itse tuote myös käyttäjän persoonallisuus, aiemmat kokemukset, mielentila ja käyttöolosuhteet. Kognitiivinen tiedonkäsittely ja tunteet toimivat yhdessä, sillä tunteilla on suuri vaikutus muistiin, tarkkaavaisuuteen, päätöksentekoon, mielialaan ja toimintavireyteen. Käyttäjän tunteet ja mielentila vaikuttavat siis vahvasti käyttötilanteessa. Positiiviset tunteet rohkaisevat toimintaan, kun taas negatiiviset saavat välttelemään. (Kuoppala ym. 2006, 248-261.)

Positiiviset tunteet syntyvät, kun tarpeet tai tavoitteet täyttyvät ja negatiiviset tunteet kun käyttäjän nykyinen tilanne on ristiriidassa tärkeän tarpeen tai tavoitteen kanssa. Tunteet suuntaavat yleensä huomion ja tarkkaavaisuuden asioihin, jotka ovat tarpeiden ja tavoitteiden kannalta tärkeimpiä. Positiiviset tunteet helpottavat oppimista ja luovat käyttäjälle motivaatiota ja viitseliäisyyttä tuotetta

kohtaan, kun taas negatiiviset tunteet hajottavat ajattelua ja heikentävät ongelmien sietokykyä. (Kuoppala ym. 2006, 248-255.)

Peter Morvillen luoma hunajakennomalli (kuva 2) on yksi suosituimmista ja vakiintuneimmista käyttäjäkokemusta kuvaavista malleista. Se koostuu seitsemästä osa-alueesta, joista käyttäjäkokemus rakentuu. Näitä osa-alueita ovat hyödyllisyys, käytettävyys, houkuttelevuus, löydettävyys, saavutettavuus, luotettavuus ja arvokkuus. (Morville 21.6.2004.)



Kuva 2. Morvillen hunajakennomalli (mukaihen Morville 21.6.2004)

Hyödyllisyys tarkoittaa, että tuotteen tai palvelun on oltava aidosti tarpeellinen käyttäjälle, ja käytettävyys puolestaan viittaa siihen, että sen tulee olla helppokäyttöinen ja selkeä. Houkuttelevuus liittyy visuaaliseen ja esteettiseen laatuun, joka luo positiivisia tunnekokemuksia. Löydettävyys tarkoittaa, että käyttäjän on löydettävä etsimänsä sisältö ja toiminnot helposti, kun taas saavutettavuus edellyttää, että palvelu on käytettävissä kaikille käyttäjille heidän taidoistaan tai rajoitteistaan riippumatta. Luotettavuus viittaa siihen, että tuotteen tai palvelun on herätettävä uskottavuutta ja luottamusta, ja arvokkuus puolestaan siihen, että sen on tuotettava lisäarvoa sekä käyttäjälle että palveluntarjoajalle. Yhdessä nämä tekijät muodostavat kokonaisvaltaisen ja onnistuneen käyttäjäkokemuksen. (Morville 21.6.2004.)

Käyttäjäkokemus on pitkään nähty vain käytettävyyden kautta, mutta nykyään määritelmään on tuotu laajemmin eri tekijöitä (Kuoppala ym. 2006, 248). Myös Morvillen hunajakennomalli auttaa viemään keskustelua pelkkää käytettävyyttä pidemmälle, pohtimaan eri osa-alueiden tärkeysjärjestystä sekä tarkastelemaan käyttäjäkokemusta hunajakennon eri osien kautta (Morville 21.6.2004).

4.3 Käyttäjakeskeisen suunnittelun menetelmät

Käyttäjakeskeisen suunnittelun menetelmät eli käyttäjätutkimukset ovat erilaisia keinoja kerätä tietoa käyttäjistä ja luoda käyttäjäymmärrystä. Käyttäjätutkimusta on tyypillistä tehdä läpi suunnittelu-prosessin ja sen menetelmien perimmäinen tavoite on löytää tuotteen tai palvelun käyttäjistä sellaista tietoa, joka tukee suunnittelijoiden työtä. Käyttäjakeskeisen suunnittelun menetelmiä on lukuisia ja se millaisia menetelmiä ja mittaamistapoja käytetään, riippuu aina tutkittavan asian luonteesta. (Kujala ym. 2010, 183.)

Prosessin alussa ennen tuotekehitystä on tyypillistä käyttää menetelmiä, joiden avulla voidaan ymmärtää käyttäjät mahdollisimman luonnollisessa toimintaympäristössä. Havainnointi on yksi käyttäjätutkimuksen keskeisimmistä menetelmistä. Siinä tutkija seuraa tutkittavia joko passiivisesti puutumatta tilanteeseen tai aktiivisesti osallistuen, tehden samalla huomioita toiminnasta. Havainnoinnin etuna on, että käyttäjien toimintatavat ja haasteet tulevat esiin sellaisina kuin ne luonnollisessa kontekstissa ilmenevät ja tutkimustuloksia voidaan luontevasti soveltaa käytännön ongelmien ratkaisemisessa. (Kujala ym. 2010, 190.)

Myös haastattelut ovat keskeinen menetelmä käyttäjien ymmärryksen rakentamisessa. Niissä tutkija henkilökohtaisesti kysellen ja keskustellen hankkii tietoa tutkittavan suhtautumisesta tutkittavaan asiaan. Haastattelut voivat olla strukturoituja, puolistrukturoituja tai strukturoimattomia. Strukturoidussa kysymykset ovat ennalta päätettyjä, puolistrukturoidussa aihepiirit ovat ennalta päätetty mutta haastateltavalla on mahdollisuus painottaa omia näkökohtiaan ja strukturoimattomissa haastateltava saa vapaasti painottaa erilaisia näkökulmia ja ohjata keskustelua. (Kujala ym. 2010, 190-199.)

Prosessin alussa on myös tyypillistä rakentaa kuvaukset siitä millaisia käyttäjät ovat ja jakaa heidät käyttäjäryhmiin. Yhteen käyttäjäryhmään kuuluvat henkilöt, jotka käyttävät tuotetta samalla tavoin keskenään. Käyttäjäryhmittelyn perusteina käytetään yleensä henkilöiden roolia, tarpeita, ikää, toiminnan rajoitteita sekä kokemusta tuotteen käyttäjänä. Ryhmien pohjalta voidaan luoda persoonia, jotka toimivat konkreettisina esimerkkeinä käyttäjäryhmien merkityksellisistä piirteistä. Näitä persoonia hyödynnetään muun muassa suunnittelussa, tuotteen toiminnan simuloinnissa sekä käytettävyydesteissä. (Kuoppala ym. 2006, 29.)

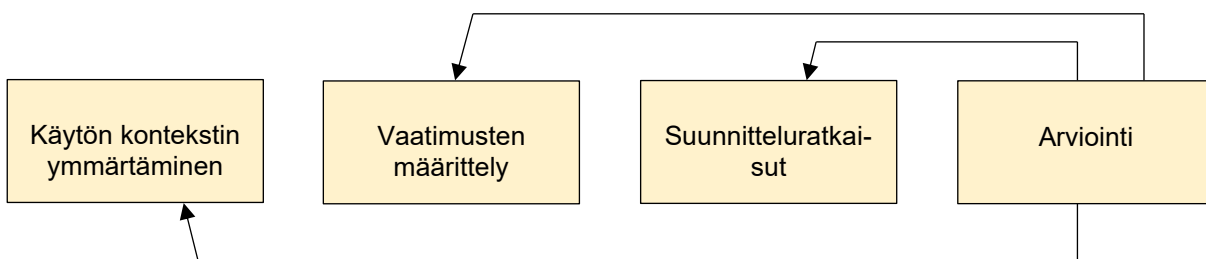
Suunnitteluprosessin myöhemmissä vaiheissa keskeiseksi menetelmäksi nousee käytettävyydestaustaus, mikä edellyttää, että käyttäjillä on käytössään prototyyppi tai valmis tuote, jolla voidaan suorittaa joitain tehtäviä. Käytettävyydestaustaus on menetelmä, jossa käyttäjää pyydetään suorittamaan tehtäviä tuotteella samalla kun tutkija havainnoi tämän toimintaa ja kerää palautetta. Sen avulla

pystytään paljastamaan todellisia käyttäjän kokemuksia ja havaitsemaan käytettävyysongelmia. (Moran 2019.)

Käyttäjäkeskeisessä suunnitteluprosessissa on tyypillistä käyttää myös esimerkiksi kyselyitä ja käyttäjätilastoja sekä niiden pohjalta saatua analytiikka. Nämä menetelmät tarjoavat yleensä kvantitatiivista eli määrällistä tietoa siitä mitä käyttäjät tekevät. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät voivatkin yleensä olla joko laadullisia tai määrällisiä riippuen siitä, miten dataa kerätään, miten kysymykset muotoillaan ja millaista analyysia tehdään. Määrällinen tutkimus siis kertoo mitä käyttäjät tekevät ja laadullinen miksi he toimivat niin. (Kujala ym. 2010, 189-190.) Näiden eri tutkimusmenetelmien avulla pystytään varmistamaan, että lopputuote vastaa todellisia käyttäjien tarpeita eikä pelkästään oletuksia.

4.4 Käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi

Kuten palvelumuotoilussa myös käyttäjäkeskeisessä suunnitteluprosessissa keskeisenä elementtinä on iteratiivisuus eli eri vaiheita toistetaan tarvittaessa niin kauan, kunnes ratkaisu vastaa käyttäjien tarpeita. Prosessi (kuva 3) voidaan jaotella neljään vaiheeseen, joita ovat käytön kontekstin ymmärtäminen, vaatimusten määrittely, suunnitteluratkaisut ja arviointi. (Niemelä 31.5.2021.)



Kuva 3. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun iteratiivinen suunnitteluprosessi (mukaillen Niemelä 31.5.2021)

Kuten kuvasta 3 havaitaan, prosessi alkaa käyttäjien, heidän tavoitteidensa sekä toimintaympäristön kartoittamisella. Tässä vaiheessa hyödynnetään erityisesti laadullisia menetelmiä eli haastatteluja ja havainnointia, jotta voidaan selvittää esimerkiksi keitä todelliset käyttäjät ovat, mihin tuotetta käytetään ja millaisissa tilanteissa käyttö tapahtuu. Tämän jälkeen kerätyn käyttäjäymmärryksen pohjalta tunnistetaan ja dokumentoidaan käyttäjien tarpeet ja vaatimukset. Tässä yhteydessä on tyypillistä muodostaa käyttäjäryhmiä ja luoda esimerkkipersonoia, jotka kokoavat tutkimustiedon konkreettisiksi käyttäjäprofiileiksi. Kolmannessa vaiheessa ymmärrettyjen vaatimusten pohjalta luodaan prototyyppisiä ja luonnoksia ja viimeisessä vaiheessa suunnitteluratkaisuja testataan käyttäjillä, jotta voidaan arvioida vastaavatko ne heidän tarpeitansa ja toimivatko ratkaisut käytännössä. Tulosten perusteella suunnitelmaa muokataan ja parannellaan. Iteratiivisuuden periaatteen

mukaan näitä vaiheita toistetaan, jolloin käyttäjäymmärrys syvenee, ratkaisut kehittyvät ja lopulta saavutetaan käyttäjille toimiva ja miellyttävä lopputulos. (Niemelä 31.5.2021.)

Käyttäjakeskeinen suunnittelu tuo mukanaan monia hyötyjä. Sen lisäksi, että se varmistaa tuotteen tai palvelun todella vastaavan käyttäjien tarpeita se lisää myös käyttäjien tyytyväisyyttä. Hyvä ja helppokäyttöinen tuote lisää tuottavuutta, sitä on helppo oppia käyttämään ja virheiden määrä jää pieneksi. Käyttäjakeskeisen suunnittelun avulla voidaan siis saavuttaa lopputulos, joka on sekä käyttäjälle mielekäs että palveluntarjoajalle arvokas. (Niemelä 31.5.2021.)

5 Hyvän käyttöohjeen määritelmä

Hyvä käyttöohje auttaa käyttäjää ymmärtämään tuotteen toimintaperiaatteen ja ohjaa lukijan tuotteen turvalliseen, tehokkaaseen ja miellyttävään käyttöön. Sen keskeinen tehtävä on tarjota tarvittavat tiedot mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. Siksi ohje onkin laadittava aina käyttäjän näkökulmasta lähtökohtana käyttäjän tarpeet ja esitiedot. Ohjeen on oltava yksiselitteinen, rakenteeltaan selkeä ja loogisesti etenevä sekä helppotajuinen. (Nykänen 2002, 50.)

Käyttöohjeilla on yleisesti huono maine, sillä ne koetaan sekavina ja vaikeina ymmärtää. Merkittävä ongelma onkin se, että monet käyttäjät ohittavat ohjeet ja aloittavat tuotteen käytön suoraan ilman ennakkotietoja. Tämä johtaa yleensä tuotteen virheelliseen käyttöön ja toimintahäiriöihin. Kun tuote ei toimi käyttäjän haluamalla tavalla on seurauksena turhautumisen tunne, joka johtaa tuotteen käytön välttelyyn. Siksi olisikin tärkeää, että käyttäjät eivät näkisi ohjeita irrallisina liitteinä vaan pikemminkin olennaisena osana tuotetta. (Kujala ym. 2010, 67; Korpela 2023; Nykänen 2002, 50.)

5.1 Käyttöohjeen laatimisen periaatteet

Käyttöohjetta suunniteltaessa on tärkeää osata asettua käyttäjän asemaan. Tämä voi olla haastavaa, sillä suunnittelijat tuntevat tuotteen ja niiden ongelmalliset piirteet. (Kujala ym. 2010, 185.) Asiantuntijat ohittavat helposti aloittelijan näkökulman, minkä vuoksi ohjeen kirjoittaminen voi onnistua paremmin, jos sen tekijä opettelee itse tuotteen käyttöä ja samalla tarkastelee sitä aloittelijan silmin (Korpela 2023). Palvelumuotoilun ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteet tukevat tätä lähestymistapaa. Kun suunnittelija huomioi käyttäjän tarpeet, lähtötiedot ja kontekstin, ohjeesta tulee selkeämpi ja käyttäjäystävällisempi. Nykänen (2002, 51) listaa seitsemän ohjetta käyttöohjeen suunnittelijalle, mitkä auttavat luomaan ohjeesta miellyttävämmän sen lukijalle. Ohjeet ovat:

- Huomioi käyttäjän lähtötiedot: mitä hän tietää ja mikä vaatii tarkempaa selitystä.
- Kirjoita selkeästi ja yksiselitteisesti.
- Puhuttelee lukijaa suoraan ja käytä käskymuotoa.
- Suosi aktiivimuotoisia verbejä ja vältä niiden korvaamista substantiiveilla.
- Muotoile toimintaohjeet myönteisiksi. Turvallisuusohjeet voi kuitenkin ilmaista selväsanaisina kieltoina.
- Hyödynnä kuvia, mutta pidä ne yksinkertaisina ja rajaa tieto käyttäjän toiminnan kannalta oleelliseen.
- Ota huomioon, että ohje voidaan kääntää muille kielille. Käytä selkeää ja helposti muokattavaa tekstiä.

Nämä ohjeet auttavat asiantuntijaa tulemaan lähemmäs ohjeen lukijaa ja luomaan ohjeesta käyttäjätavallisen.

5.2 Hyvän käyttöohjeen ominaisuudet

Jotta käyttäjät saadaan lukemaan käyttöohjetta, on sen palveltava käyttäjien tarpeita. Hyvälle käyttöohjeelle ei ole luotu universaalia listaa, mutta ominaisuudet voidaan jakaa neljään kategoriaan, joita ovat visuaalisuus, käytettävyys, sisältö ja saavutettavuus. Kun käyttöohjeen suunnittelussa otetaan huomioon nämä neljä tekijää, on lopputuloksena ohje, jonka lukija suurella todennäköisyydellä tulee lukemaan.

5.2.1 Käyttöohjeen sisältö

Käyttöohjeen sisältö muodostaa sen ytimen ja sen laatu ratkaisee ohjeen hyödyn käyttäjälle. Kuten edellä on jo mainittu, hyvän käyttöohjeen sisältö perustuu käyttäjän tarpeisiin ja sen tarkoituksena on ohjata lukijaa tuotteen miellyttävässä ja turvallisessa käytössä. Jotta tämä on mahdollista, on heti ohjeen alussa kerrottava selkeästi mitä ohje koskee ja kenelle se on tarkoitettu. Koska käyttäjät eivät yleensä jaksakaan lukea pitkiä ja laajoja ohjeita, on tärkeimmät asiat tuotava esiin jo ensimmäisillä sivuilla. Muuten nämä asiat jäävät lukematta ja huomioimatta. (Korpela 2023; Nykänen 2002, 50-51.)

Sisällön kannalta on eriarvoisen tärkeää tunnistaa käyttöohjeen käyttäjäryhmät ja heidän kykynsä, jotta ohjeen tyyli ja esitystapa voidaan sovittaa kohderyhmälle sopivaksi. Kun käyttäjäryhmät on tunnistettu, käytettävän kielen sävy ja tyyli voidaan muokata heidän tarpeisiinsa ja tilanteeseensa sopivaksi. Aloittelijat tarvitsevat usein selkää ja vaihe vaiheelta etenevää opastusta, kun taas kokeneemmille käyttäjille riittää tiiviimmät ohjeet. Ymmärrettävyyden kannalta sisällön on oltava asiallista, yksiselitteistä ja johdonmukaisesti jäsenneiltyä sekä noudatettava toimintojen luonnollista järjestystä. Kielellisen ilmaisun on oltava ymmärrettävää ja vältettävä tarpeettoman teknisiä termejä sekä vierasperäisiä sanoja. (Nykänen 2002, 50-51.)

Kuvitus on yleensä tärkeä osa käyttöohjetta ja monia asioita voidaan laatia pelkkinä havainnollistavina kuvasarjoina. Tekstiä havainnollistavat kuvat ovatkin olennainen osa kirjoitusviestintää. Erityisesti käyttöohjeissa kuvien avulla voidaan havainnollistaa monimutkaisia asiakokonaisuuksia ja helpottaa asian ymmärtämistä. Kuvia käytettäessä tulee kuitenkin olla tarkkana ja varmistaa, että teksti ja kuvat yhdessä muodostavat yhtenäisen ja ristiriidattoman kokonaisuuden. (Nykänen 2002, 50, 119.)

5.2.2 Käyttöohjeen käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka helposti, miellyttävästi ja tehokkaasti käyttäjä pystyy saavuttamaan tavoitteensa tuotetta tai palvelua käyttäessään. Käyttöohjeiden kohdalla tämä merkitsee sitä, että lukija löytää tarvitsemansa tiedon vaivattomasti omista taidoistaan ja lukutottumuksistaan riippumatta. Hyvä ohje tukee käyttäjän onnistumista tuotteen käytössä sekä edistää sen hallinnan oppimista pitkäjänteisesti ja tehokkaammin kuin ilman ohjetta olisi mahdollista. (Kuoppala ym. 2006, 17; Martikainen 2019, 4.)

Myös käytettävyyden perustana toimii käyttäjien toiminnan ymmärtäminen eli käyttäjäymmärrys. (Kuoppala ym. 2006, 29.) Käyttäjakeskeisen suunnittelun periaatteet tukevatkin vahvasti käyttöohjeen käytettävyyden kehittämistä. Käyttäjiä voidaan osallistaa suunnitteluun ja ohjeita testata todellisissa käyttötilanteissa. Näin varmistutaan siitä, että ohje ei ole vain teknisesti oikein, vaan myös psykologisesti toimiva, selkeä, kannustava ja helposti omaksuttava.

Käytettävyyden voidaan sanoa olevan osa tuotteen käyttökelpoisuutta ja sen voidaan katsoa muodostuvan viidestä osa-alueesta, joita ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys (Kuoppala ym. 2006, 17). Tarkastellaan näitä viittä osa-aluetta, jotta voidaan luoda syvä ymmärrys siitä, miten käyttöohjeesta saadaan luotua aidosti käytettävä.

Opittavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka helposti käyttäjä oppii perustoiminnot eli toisin sanoen kuinka helposti ja nopeasti käyttäjä pystyy omaksumaan käyttöohjeen perusasiat ja hyödyntämään niitä käytännössä (Nielsen 2012). Opittavuuden kohdalla korostuu erityisesti käyttöohjeen sisältö, jota edellisessä osiossa käsiteltiin. Jotta käyttäjä pystyy sisäistämään ohjeen asiat helposti, on sen sisällön oltava mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen. Sen tulee sisältää lyhyet selostukset ja kaikkein yksinkertaisimmat toiminnot, jotta lukija ei hukkaa käytön ja oppimisen kannalta tärkeää tietoa ylimääräisen tekstin ja termien sekaan. (Korpela 2023.)

Tehokkuus tarkoittaa sitä, kuinka nopeasti käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedot. Erityisesti jäsentelyllä ja esitystavalla on tässä tapauksessa suurta merkitystä. Ohjeessa tulee olla selkeä otsikointi ja visuaalinen asettelu sekä pidemmissä ohjeissa myös hakemisto. Myös kuvilla voidaan avustaa käyttäjää ohjeen tehokkaassa käytössä, sillä selkeät kuvat esimerkiksi käytettävästä teknologiasta selkeyttävät käyttäjälle mitä missäkin kohdassa tulee tehdä. (Nykänen 2010, 50.)

Muistettavuus tarkoittaa, kuinka hyvin opitut taidot palautuvat muistiin tauon jälkeen. Muistettavuuden kannalta olennaisia asioita ovat erityisesti ohjeen visuaalinen ilme, mahdolliset kuvitukset ja toistettavuus. Kun tärkeitä asioita painotetaan esimerkiksi väreillä tai lihavoinneilla, on lukijan helpompaa muistaa ja palata näihin kohtiin. Erityisesti täysin uutta asiaa opeteltaessa toisto on olennainen asia. Mitä enemmän asiaa toistetaan sitä paremmin se jää muistiin. Muistamisen kannalta

pahinta on, jos toiminnot ovat epäyhdenmukaisia, sillä silloin käyttäjä joutuu opettelemaan useita erilaisia ratkaisuja. (Kuoppala ym. 2006, 124, 176-177)

Virheettömyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka paljon käyttäjät tekevät virheitä, millaisia virheitä syntyy ja miten käyttäjä selviää niistä. Hyvän käyttöohjeen tehtävä on ohjata käyttäjää oikeaan toimintaan, mutta on luonnollista, että virheitä tapahtuu. Selkeä ja johdonmukainen sisältö vähentää virheiden syntymisen riskiä, mutta ohjeen tulee samalla tukea käyttäjää silloin, kun jokin menee pieleen. (Nykänen 2002, 50.) Mikäli virhe tapahtuu, käyttöohjeen tulisi antaa käyttäjälle selkeä tieto siitä, miksi virhe syntyi ja miten sen voi korjata. Virheitä koskeva tieto kannattaa yleensä sijoittaa kohtaan, jossa virhe todennäköisesti tapahtuu, jotta käyttäjä löytää avun tilanteeseen nopeasti. (Martikainen 2019, 14.)

Miellyttävyyys tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, kuinka miellyttävää tuotteen käyttö on. Käyttöohjeen ensisijainen tehtävä on auttaa käyttäjää ratkaisemaan ongelma ja opastaa tuotteen käytössä, mutta hyvä käyttöohje tekee tuotteen käytöstä myös miellyttävämpää ja helpompaa. Miellyttävyyys on luonteeltaan subjektiivinen kokemus ja se on vahvasti yhteydessä käyttäjän tunnekokemukseen sekä siihen miten helppoa tuotteen käyttö on. (Niemelä 31.1.2020.) Miellyttävyyys voidaan pitää kaikkien edellä mainittujen käytettävyyden osa-alueiden sekä käyttäjän tuntemien positiivisten kokemusten summana. Tämä positiivinen tunne syntyy yleensä silloin, kun käyttöohje vastaa käyttäjän tarpeisiin, tukee hänen toimintaansa ja auttaa saavuttamaan tavoitteen. (Kuoppala ym. 2006, 254.)

Heikko käytettävyyys voi johtaa turhautumiseen, ohjeiden lukemisen keskeyttämiseen ja jopa epäluottamukseen itse tuotetta kohtaan. Tekniset termit, epäselvä rakenne tai olennaisen tiedon piiloutuminen hankaloittavat ohjeen hyödyntämistä ja voivat aiheuttaa kielteisiä tunnekokemuksia. Yksi tyypillinen ilmiö on teknostressi, mikä tarkoittaa, että käyttäjä kokee ongelmien johtuvan omasta osaamattomuudestaan ja menettää motivaationsa opetella uuden tuotteen käyttöä. Koulutus ja selkeä ohjeistus auttavat ehkäisemään tätä ja luovat käyttäjälle pystyvyyden tunteen, mikä puolestaan vahvistaa motivaatiota. (Kujala ym. 2010, 67–68.)

Käytettävyyden rinnalla kulkee tiiviisti myös hyödyllisyys, joka tarkoittaa sitä, että tuote sisältää käyttäjän tarvitsemat toiminnallisuudet ja tekee sen mitä käyttäjä tarvitsee. Tuotteen helppokäyttöisyydellä ei ole merkitystä, jos se ei tee sitä mitä käyttäjä haluaa ja vastavuoroisesti käyttäjää ei hyödytä, vaikka tuotteella voi tehdä halutun asian, mikäli hän ei osaa käyttää sitä. Kun tuotteessa yhdistyy käytettävyyys ja hyödyllisyys, se on sekä toiminnallisesti tarpeellinen että helppokäyttöinen ja näin ollen aidosti käyttäjälleen hyödyllinen. (Nielsen 2012.)

5.2.3 Käyttöohjeen visuaalisuus

Visuaalisuudella on merkittävä rooli käyttöohjeiden laadussa, toimivuudessa ja käytettävyydessä. Tiedon esitystapa vaikuttaa suoraan siihen, kuinka nopeasti ja virheettömästi käyttäjä pystyy vastaanottamaan, käsittelemään ja tulkitsemaan tietoa. Huolellisesti suunniteltu visuaalinen toteutus helpottaa keskeisen viestin havaitsemista, tehostaa työskentelyä ja vähentää käyttäjän kuormitusta. (Näsänen 2007.)

Näköaisti on ihmisten keskeisin väylä tiedon vastaanottamisessa. Kun visuaalinen tieto on esitetty selkeästi, on siihen perustuva vuorovaikutus sujuvaa ja helppoa, mutta mikäli esitystavassa ei olla otettu huomioon ihmisen tapaa vastaanottaa ja käsitellä tietoa, voi se olla hyvinkin hankalaa. (Näsänen 2007.)

Yksi tärkeimmistä visuaalisista tekijöistä on luettavuus. Siksi on olennaista, että ohjeen visuaaliset ratkaisut, kuten tekstin koko, värien kontrasti ja sisällön rytmitys, tukevat nopeaa ja vaivatonta tiedon lukemista. Liian pieni tekstikoko yhdistettynä heikkoon kontrastiin heikentää merkittävästi luku-nopeutta ja tarkkuutta. (Kuoppala ym. 2006, 124.)

Käyttöohjeessa värien käytöllä voidaan tehostaa viestintää ja monesti se on jopa suotavaa, mutta vaatii harkintaa. Värejä käyttäessä on tärkeää huomioida kontrastit, esimerkiksi vihreä teksti punaisella taustalla vaikeuttaa lukemista huomattavasti. Digitaalisissa materiaaleissa myös kursivointia ja alleviivausta kannattaa välttää. Lukijan on usein vaikea huomata kursivointia ja alleviivaus puurouttaa tekstin. (Kuoppala ym. 2006, 124; Näsänen 2007.)

Kuvat ja graafiset symbolit tukevat ymmärrystä tehokkaasti, koska lukija hahmottaa ne yleensä nopeammin kuin vastaavan sanallisen ohjeen. Kuvilla saadaan helposti havainnollistettua tekstiä ja vähennettyä lukijan kuormitusta. Kuvat on kuitenkin pidettävä yksinkertaisina ja selkeästi toisistaan eroavina, sillä liian yksityiskohtaiset ja samanlaiset kuvat hidastavat havainnointia. Myös tekstin ja kuvien tulee vastata toisiaan, ettei lukijalle synny ristiriitaisia viestejä. (Nykänen 2007.)

Selkeä visuaalinen rakenne auttaa käyttäjää löytämään olennaisen tiedon nopeasti. Kun sisältö on pelkistetty ja asiapitoisesti jäsennelty, lukijan huomio ohjautuu luontevasti tärkeimpiin kohtiin. Tasapainoisesti esitetty tieto on helppo hahmottaa yhdellä silmäyksellä, eikä käyttäjän tarvitse käyttää ylimääräistä aikaa tekstin selaamiseen tai olennaisten yksityiskohtien etsimiseen. Sen sijaan liian kirjava tai rönsyilevä ulkoasu tekee ohjeesta helposti sekavan. Huolellisella visuaalisella suunnittelulla käyttöohjeesta voidaan tehdä sekä esteettisesti miellyttävä että sisällöltään toimiva kokonaisuus. (Kuoppala ym. 2006, 155; Näsänen 2007.)

Visuaalisen käytettävyyden oppaassaan Näsänen (2007) kokoaa yhteen tärkeimmät ohjeet visuaalisen käytettävyyden saavuttamiseksi:

1. Käytä hieman suurempia kirjaimia ja graafisia elementtejä kuin aluksi tuntuisi tarpeelliselta.
2. Varmista, että kirjainten ja taustan välillä on selkeä tummuusero.
3. Tiedon asettelussa vältä turhan tiedon esittämistä ja pyri yksinkertaisuuteen.
4. Tiedon sijoittelu on selkä, jos sen kokonaishahmo on havaittavissa yhdellä silmäyksellä.
5. Suosi graafista esitystapaa.
6. Vältä liikkuvia ja välkkyviä elementtejä.

5.2.4 Käyttöohjeen saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkosivuja ja mobiilisovelluksia tasavertaisesti omista valmiuksistaan riippumatta (Saavutettavuusvaatimukset 2025). Vaikka saavutettavuudella viitataan yleensä digitaalisiin palveluihin, on myös käyttöohjetta luodessa tärkeää huomioida saavutettavuuden periaatteet, jotta mahdollisimman moni käyttäjä pystyy ymmärtämään ja hyödyntämään ohjetta.

Suomessa on arviolta yli miljoona ihmistä, joilla on haasteita käyttää digipalveluita esimerkiksi kuulovamman, luki- ja oppimisvaikeuksien tai heikon suomen kielen taidon takia (Saavutettavuusvaatimukset 2025). Kun luodaan käyttöohje digitaaliselle palvelulle, on tärkeää tunnistaa nämä käyttäjäryhmät, sillä saavutettavuus on merkittävä osa tuotteen käytettävyyttä sekä käyttäjäkokemusta (Kujala ym. 2010, 48-49).

Erityishuomiota vaatii kasvava ikääntyneiden käyttäjien joukko. Ikääntymisen mukana tulevat kognitiiviset muutokset kuten tiedonkäsittelyn hidastuminen, ajattelun joustavuuden väheneminen sekä keskittymisen häiriöherkkyyden lisääntyminen sekä kokemattomuus digitaalisista välineistä hankaloittavat uuden oppimista ja digitaalisten palveluiden käyttöä. Erityisesti termien ymmärtäminen ja tarvittavan tiedon löytäminen voivat tuottaa ongelmia. (Kuoppala ym. 2006, 239-240.)

Käyttöohjeiden saavutettavuuden parantamisessa korostuu sisällön sekä visuaalisen suunnittelun tärkeys. Iso fonttikoko, selkeä kuvitus, yksinkertainen sisältö ja virheiden huomioon ottaminen ovat avainasemassa käyttöohjeen luomisessa käyttäjille, joilla on heikot digitaidot tai muita oppimista rajoittavia tekijöitä. (Kuoppala ym. 2006, 239-240; Näsänen 2007; Saavutettavuusvaatimukset 2025.)

Vaikka ikääntyneet luovat merkittävän käyttäjäryhmän, voivat digitaaliset taidot vaihdella paljon iästä riippumatta. Myös nuoret voivat joutua tilanteeseen, jossa tietovarastot tai kokemus eivät riitä uusien asioiden omaksumiseen. Jotta saatavuuden periaate toteutuisi tuotteiden tulisi tuotteiden

olla helppo käyttää ja palvella monipuolisesti erilaisia käyttäjiä iästä tai osaamisesta riippuen. (Ku-
jala ym. 2010, 49; Kuoppala ym. 2006, 239.)

6 Käyttöohjeen kehitysprojekti

Tämän opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena toteutetaan käyttöohje Nordea ID -sovelluksen käyttöön Nordea Bank Oyj:lle. Tässä osiossa kuvataan käyttöohjeen kehitysprojekti vaihe vaiheelta sen käynnistymisestä valmiin tuotoksen esittelyyn. Luvussa käsitellään, miten projekti on saanut alkunsa, esitellään toimeksiantajan näkemykset, käytetyt menetelmät ja keskeiset suunnitteluratkaisut. Lopussa esitellään valmis käyttöohje sanallisesti ja havainnollistavia kuvia hyödyntäen.

6.1 Lähtötilanteen kuvaus

Käyttöohjeen kehitysprojekti käynnistyi alkuvuodesta omasta havainnostani ja kiinnostuksestani täydentää Nordean olemassa olevia ohjemateriaaleja asiakaslähtöisellä ohjeella Nordean päivittäispalveluasiakkaille. Alkuperäinen idea liittyi mobiilipankin toimintoja koskevaan ohjeistukseen, mutta koska sitä varten oli jo olemassa opas, idea siirtyi koskemaan Nordea ID -sovellusta.

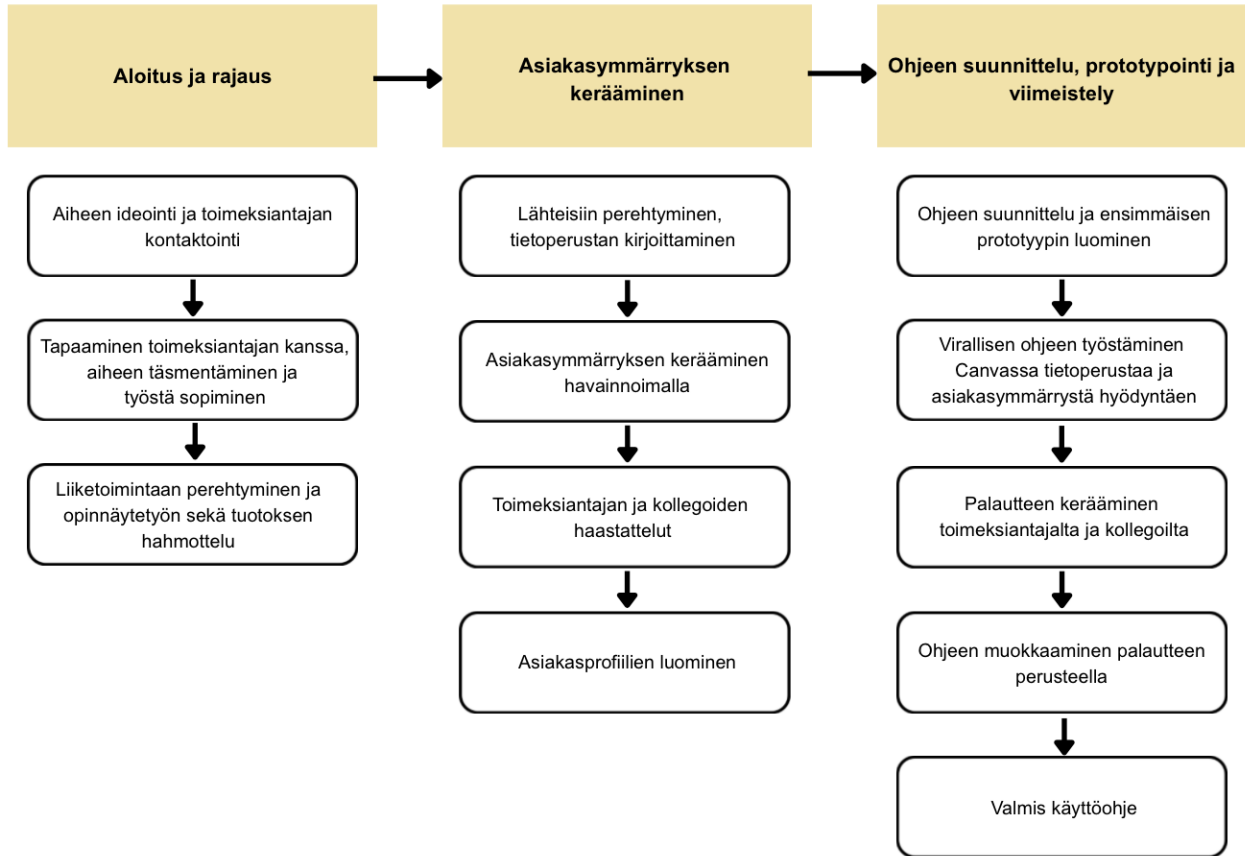
Nordea oli samaan aikaan tunnistautumisvälineitä koskevan muutoksen keskellä, jossa vanha tunnuslukulaite oltiin korvaamassa uudella Nordea ID -laitteella. Tämä muutos korosti entisestään Nordea ID -sovelluksen roolia, sillä muutoksen jälkeen sovelluksesta tuli ainoa väline, jolla asiakkaat voivat tunnistautua kaikkiin Nordean digitaalisiin palveluihin. Näin ollen Nordea ID -sovelluksen käyttö on keskeinen osa asiakkaiden päivittäistä asiointia, ja muutoksen jälkeen sen merkitys korostui yhä entisestään.

Nordea ID -sovellusta koskeva ohjeistus on tällä hetkellä saatavilla pääasiassa digitaalisessa muodossa tai osana laajempia, monisisältöisiä fyysisiä oppaita kuten Konttori kotonasi -opasta, jotka eivät täysin palvele kaikkien asiakasryhmien tarpeita. Muutos ja sovelluksen tärkeys ovat kasvattaneet tarvetta kohdistetulle ohjeistukselle nimenomaan ID -sovelluksen käyttöön. Konttoreissa havaittiin, että suuri osa ikääntyneistä ja digitaalisesti epävarmoista asiakkaista koki sovelluksen käytön vaikeaksi eivätkä löytäneet tai osanneet hyödyntää olemassa olevia ohjeita niiden digitaalisen muodon ja laajuuden takia. Useat kokivat sovelluksen merkityksen, käyttötarkoituksen ja toiminnan epäselvinä, mikä johti usein negatiivisiin tunnekokemuksiin, jotka heijastuivat myös käsitykseen yrityksestä ja sen toiminnasta.

6.2 Kehitysprojektin aloitus

Vuoden 2025 alussa käydyssä tapaamisessa toimeksiantajan kanssa ideoitiin yksinkertaisen pelkän Nordea ID -sovellusta koskevan käyttöohjeen luomisesta, jonka avulla voitaisiin tukea asiakkaita muutoksen keskellä ja tarjota paremmat valmiudet Nordea ID -sovelluksen käyttöön. Tämä tapaaminen muodosti lähtökohdan kehitysprojektille ja käynnisti prosessin tämän opinnäytetyön

tuloksena syntyneen käyttöohjeen luomiseksi. Kuvassa 6 kuvataan käyttöohjeen tuottaminen prosessikaavion muodossa.



Kuva 4. Prosessikaavio käyttöohjeen tuottamisesta

Ensimmäisessä keskustelussa toimeksiantajan kanssa hahmoteltiin käyttöohjeen tarvetta, mahdollista sisältöä, kohderyhmää sekä jakelukanavaa. Vaikka tapaaminen oli luonteeltaan vasta alustava, sen pohjalta sovittiin toimeksiantajan kanssa projektin toteutuksesta, toteutuksen aikataulusta sekä muista työn kannalta merkityksellisistä asioista.

Myöhemmin projektin käynnistyttyä virallisesti pidettiin uusi tapaaminen toimeksiantajan kanssa, jossa haastattelun avulla tarkennettiin näkemykset ja toiveet käyttöohjeelle sekä määriteltiin työn laadulliset kriteerit. Toimeksiantaja toi haastattelussa esiin tarpeen selkeälle ja helposti lähestyttävälle käyttöohjeelle, joka tukee erityisesti iäkkäitä ja digitaalisesti epävarmoja asiakkaita siirtymässä tunnuslukulaitteesta Nordea ID -sovellukseen ja yleisesti sen käytössä. Käyttöohjeen päävoitteeksi määriteltiin sovelluksen käytön helpottaminen ja asiakkaiden tukeminen siten, että mahdollisimman monella olisi edellytykset ottaa ID -sovellus käyttöön. Toimeksiantaja piti käyttöohjetta myös tärkeänä keinona vahvistaa Nordean sosiaalista vastuuta ja asiakaslähtöistä toimintaa.

Rakenteeltaan toimeksiantaja toivoi ohjeesta yksinkertaista ja helposti seurattavaa. Sisällön toivottiin etenevän selkeinä vaiheina ja sisältävän havainnollistavia kuvituksia. Käyttöohjeen haluttiin olevan asiakkaalle ymmärrettävä ja rohkaiseva, minkä vuoksi kielen tuli olla yksinkertaista ja vaikeita termejä tuli välttää. Sisällön osalta toimeksiantaja toivoi, että ohjeeseen sisällytetään johdanto, jossa avataan sovelluksen tarkoitus ja käyttötarkoitus, ohjeet kirjautumiseen niin Nordean pankkipalveluihin kuin kolmansien osapuolien palveluihin, ja tarvittaessa asetusten hallintaan, kuten PIN-koodin vaihtamiseen. Samalla kuitenkin painotettiin, ettei ohjeeseen tule sisällyttää kaikkia mahdollisia käyttötilanteita, jotta ohje ei muodostu liian monimutkaiseksi ja aiheuta käyttäjälle turhautumista. Visuaaliselta ilmeeltään ohjeen toivottiin olevan Nordean brändin mukainen.

Käyttöohjeen ensisijaiseksi kohderyhmäksi määriteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa iäkkäät ja digitaalisesti epävarmat asiakkaat. Näin ollen ohjeen ensisijaiseksi muodoksi päätettiin paperinen versio, jota voidaan jakaa konttoreissa asiointin yhteydessä. Suurin osa kohderyhmän asiakkaista asioi edelleen fyysisissä konttoreissa, joten paperinen ohje tukee heidän oppimistaan ja asiointiaan parhaiten. Toimeksiantajan mukaan ohje voidaan mahdollisesti myöhemmässä vaiheessa julkaista myös digitaalisessa muodossa Nordea.fi-sivustolla, jolloin se olisi helposti saatavilla myös asiakkaiden omaisille ja tukihenkilöille.

Kun projektin raamit oli määritelty, aloitettiin toiminnallisen opinnäytetyön kirjallinen osuus. Päätin lähestyä käyttöohjeen suunnittelua palvelumuotoilun, käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja hyvän käyttöohjeen kriteerien näkökulmista. Vaikka käyttäjäkeskeinen suunnittelu liitetään usein digitaalisten käyttöliittymien kehittämiseen, sen periaatteet soveltuvat erinomaisesti myös muiden tuotteiden ja ohjeistusten suunnitteluun. Molemmat lähestymistavat korostavat käyttäjän tarpeiden, kokemusten ja toimintaympäristön ymmärtämistä, mikä luo koko käyttöohjeen kehittämistyön perustan. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja palvelumuotoilu tarjoavat kattavan menetelmien kirjon, joita voitiin hyödyntää kehitysprojektissa. Näiden lisäksi hyvän käyttöohjeen kriteerejä noudattamalla käyttöohjeessa pystyttiin huomioimaan paremmin visuaalisuuden, käytettävyyden, sisällön ja saavutettavuuden kriteerit.

Sekä palvelumuotoilun että käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessit lähtevät liikkeelle ymmärryksestä niin tuotteesta, sen käyttäjistä kuin organisaation tavoitteistakin. Tässä projektissa oli keskeistä muodostaa kokonaiskuva siitä, mitä käyttäjät ovat, millaisia haasteita he kohtaavat ja miten käyttöohje voisi aidosti helpottaa heidän arkeaan.

Työni palveluneuvojana antoi tälle projektille erinomaisen lähtökohdan. Organisaatio, sen toimintatavat ja tavoitteet olivat minulle jo entuudestaan tuttuja. Olin myös päivittäin tekemisissä Nordea ID-sovelluksen kanssa, joten käytännön ymmärrys tuotteesta oli vahva jo ennen projektin alkua. Tunsin sovelluksen keskeiset ominaisuudet ja yleisimmät virhetilanteet sekä tiesin, miten niitä

ratkaistiin. Työhöni kuului merkittävästi digiopastus, ja olin usein laatinut henkilökohtaisia ohjeita asiakkaille sovelluksen käyttöön liittyen. Tämän kokemuksen myötä minulla oli kattava kuva sovelluksen toiminnasta, asiakkaiden kohtaamista haasteista sen kanssa sekä niistä tilanteista, joissa olemassa olevat ohjeet eivät olleet riittäviä.

6.3 Asiakasymmärryksen muodostaminen

Palvelumuotoilun ja käyttäjakeskeisen suunnittelun teoriaan perehtyminen auttoi syventämään ymmärrystäni käyttäjiä osallistavan suunnittelun merkityksestä, menetelmistä ja prosesseista. Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa painotetaan erityisesti käyttäjien todellista osallistamista esimerkiksi haastattelujen ja testauksen avulla, jotta asiakasymmärrys rakentuu havaintojen eikä oletusten varaan. (Alhonen & Iloranta 2021; Farrell 12.2.2017.)

Tässä opinnäytetyössä käyttäjien suora osallistaminen ei kuitenkaan ollut mahdollista pankkialaisuuden, asiakkaiden yksityisyyden suojan ja ajankäytöllisten rajoitteiden vuoksi. Käyttöohjeen luomisessa asiakasymmärrys on kuitenkin keskiössä ja niin palvelumuotoilussa kuin käyttäjakeskeisessä suunnittelussakin merkittävät menetelmät hankkia sitä ovat havainnointi ja haastattelut. Nämä menetelmät valikoituvat tiedon keräämisen menetelmiksi, koska ne tarjoavat luotettavaa ja toistuvaan ilmiöhavaintoon perustuvaa tietoa. (Kujala ym. 2010, 190-199; Palvelumuotoilu Palo 16.4.2019).

6.3.1 Havainnointi

Työni palveluneuvojana tarjosi minulle mahdollisuuden havainnoida asiakkaiden toimintaa päivittäin erilaisissa asiakaskohtaamisissa. Havainnoimalla asiakkaita asiakaskohtaamisissa pystyin muodostamaan selkeän kuvan asiakkaiden toimintatavoista ja haasteista heidän luonnollisessa ympäristössään. Kun päätös käyttöohjeen kehittämisestä syntyi, aloin tietoisesti kerätä havaintoja asiakkaiden toistuvasti mainitsemista sekä kohtaamista ongelmista ja ratkaisuista niihin. Pidin erityisesti silmällä syntyneitä virhetilanteita, joihin olemassa olevat ohjeet eivät tarjonneet ratkaisua.

Havainnoissa kiinnitin teknisten ongelmien lisäksi huomiota asiakkaiden tunteisiin ja millaisissa tilanteissa ne korostuivat. Sovelluksen käytön haasteet nostivat monilla asiakkailla pintaan turhautumisen, epävarmuuden ja jännityksen tunteita. Negatiiviset tunteet heikentävät oppimista ja ongelmanratkaisukykyä, kun taas positiiviset tunteet lisäävät motivaatiota ja rohkaisevat jatkamaan. Kummatkin tunteet ovat suoraan yhteydessä asiakaskokemukseen. (Kuoppala ym. 2006, 248-261.) Havainnoimalla sekä teknisiä ongelmia että asiakkaiden tunteita oli mahdollista tunnistaa ne kohdat, joissa käyttöohjeen tuli tarjota selkeitä ohjeita, vahvistaa positiivisia tunteita ja vähentää epävarmuutta. Alla on lista huomioista, joita oman havainnointini perusteella tein.

Huomioita asiakkaiden kohtaamista ongelmista ja niihin liittyvistä tunnekokemuksista sovellusta käyttäessä:

- Epäselvyys siitä, mikä Nordea ID -sovellus on ja mihin sitä käytetään.
- Hankaluudet kirjautua kolmannen osapuolen palveluihin Nordea ID -sovelluksen avulla.
- Käyttäjätunnuksen ja PIN-koodin erottaminen toisistaan tuottaa vaikeuksia.
- Nordea ID -sovelluksen PIN-koodin unohtaminen on yleinen ongelma.
- Sovelluksen aktivointitavat herättävät epävarmuutta.
- Sovellusta yritetään käyttää kirjautumalla suoraan ID -sovelluksen kautta, ilman että ensin siirrytään palveluun esimerkiksi verkkopankkiin.
- Epäselvyys toimintatavoista ja virhetilanteet aiheuttavat lähes poikkeuksetta ärtymystä, turhautumista sekä vihaa sovellusta ja digitaalisia palveluja kohtaan, mikä voi heijastua myös mielikuvaan koko yrityksestä.

6.3.2 Haastattelut

Syvällisemmän asiakasymmärryksen saavuttamiseksi toteutettiin myös haastatteluja. Haastattelujen tavoitteena oli täydentää havainnoinnin kautta syntyneitä asiakasymmärrystä ja saada syvällisempää tietoa asiakkaiden yleisimmistä haasteista, ohjeen sisällöllisistä tarpeista sekä muotoiluun ja jakeluun liittyvistä asioista. Haastattelut suoritettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa kaikille haastateltaville esitetään samat teema-alueet, mutta kysymysten tarkka muoto ja esittämisjärjestys saattavat vaihdella. Tämä antaa haastateltaville mahdollisuuden tuoda esiin omia näkökulmiaan ja kokemuksiaan vapaammin. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori, 2021.) Alun perin ajatuksena oli suorittaa haastattelut kasvokkain, mutta ajankäytöllisistä syistä kaikki haastattelut pidettiin puhelinhaastatteluina.

Koska asiakashaastattelujen järjestäminen ei ollut mahdollista, haastateltavina toimi kolme samassa tiimissä palveluneuvojana työskentelevää kollegaa. Jokainen haastateltava toimi aktiivisesti eri rooleissa ja oli päivittäin tekemisissä Nordea ID -sovelluksen kanssa. Ennen haastatteluja kysymykset sekä teemat niiden ympärillä oli muodostettu valmiiksi. Käsitellyt teemat koskivat asiakkaiden yleisimmin kokemia haasteita, käyttöohjeen sisältöä ja rakennetta, visuaalisuutta ja muotoa, kohderyhmiä ja käytettävyyttä sekä jakelukanavia ja saavutettavuutta. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin 7-8 kysymystä ja kysymykset muodostettiin mahdollisimman avoimiksi, jotta haastateltavilla oli mahdollisuus laajasti ilmaista omia näkökulmiaan ja ideoitaan. Alla on listattuna haastatteluissa ilmi tulleet yleisimmät asiat teemoittain:

Asiakkaiden yleisimmät haasteet: Kaikkien haastateltavien vastauksissa korostui, että asiakkaiden suurimmat haasteet liittyvät tunnistautumiseen kolmannen osapuolen palveluihin, kuten OmaKantaan ja OmaKelaan. Asiakkaat sekoittavat tunnistautumisen usein mobiilipankkiin

kirjautumiseen, missä älylaite siirtää käyttäjän automaattisesti mobiilipankista ID -sovellukseen ja takaisin. Monille asiakkaille on epäselvää, että Nordean ulkopuoliseen palveluun tunnistaminen vaatii ensin palvelussa kirjautumisen aloittamista, sen jälkeen erillisesti ID -sovelluksen avaamista sekä sovelluksesta takaisin selaimen palaamista. Tämän lisäksi kaikkien haastateltavien vastauksissa tuli ilmi, että asiakkaat kokevat usein epäselvänä ID -sovelluksen merkityksen ja käyttötarkoituksen ja sekoittavat sen usein mobiilipankin kanssa.

Toistuvina ongelmina mainittiin myös PIN-koodin unohtaminen ja sen sekoittaminen verkkopankin käyttäjätunnukseen tai kortin PIN-koodiin sekä ongelmat Nordea ID -sovelluksen aktivoinnissa.

Käyttöohjeen sisältö ja rakenne: Haastateltavat painottivat, että käyttöohjeen tulisi olla rakenteeltaan looginen ja erityisesti helposti seurattava. Siihen olisi hyvä sisällyttää selkeä selitys mikä Nordea ID -sovellus on sekä sen käyttötarkoitus, aktivointiohjeet, PIN-koodin hallinta, tunnistautuminen Nordean ja kolmannen osapuolen palveluihin ja yleisimpien virhetilanteiden ratkaisut. Käyttöohjeen tulisi olla yksityiskohtainen, mutta välttää ylimääräisiä ja turhia asioita. Selkeyden kannalta ohjeistuksen eri osiot tulisi esittää vaiheittain numeroituna osioina ja terminologian tulisi vastata itse sovelluksessa käytettyjä termejä sekaannusten välttämiseksi. Kaikki haastateltavat korostivat, että ohjeen on oltava aukoton, mikä tarkoittaa, että yksikään vaihe ei saa jäädä tulkinnanvaraiseksi ja virhetilanteet on huomioitava.

Visuaalisuus ja muoto: Kaikki haastateltavat nostivat esiin kuvien ja visuaalisten elementtien tärkeyden käytön tukena. Havainnollistavien kuvien tai kuvankaappauksien käyttäminen nähtiin tärkeänä selkeyttävänä ja omaan tekemiseen luottamusta tuovana elementtinä. Tekstin tulisi olla vaiheittain etenevää ja tarpeeksi iso fonttista ja eri osioiden selkeästi kategorisoitu helpon silmäiltävyyden ja löydettävyyden vuoksi. Jokainen haastateltava korosti ohjeen kompaktiutta, sillä liian pitkä ohje hukuttaa asiat ja tekee lukemisesta vaikeaa.

Kohderyhmä ja käytettävyys: Tarve sovelluksen toimintaa selkeyttävälle ohjeelle tuotiin ilmi yleisesti päivittäispalveluasiakkaiden keskuudessa, mutta jokainen haastateltava nosti esiin erityisesti iäkkäät asiakkaat. Nuoret ja digitaalisiin palveluihin tottuneet asiakkaat sisäistävät sovelluksen toiminnan lähtökohtaisesti nopeasti, mutta heikommat digitaidot omaavat tarvitsevat merkittävää tukea ja ohjeistusta.

Jakelukanavat ja saavutettavuus: Työn kohderyhmälle haastateltavat kokivat painetun paperisen konttorilla jaettavan version parhaimpana. Jokainen haastateltava toi kuitenkin ilmi myös digitaalisen version tärkeyden ennaltaehkäisevänä toimena. Digitaalisen ohjeen voisi sijoittaa esimerkiksi ID -sovelluksen sisälle tai verkkopankin etusivulle, jolloin se olisi kaikille saatavilla ja asiakkaat

voisivat tutustua helposti sovelluksen tärkeimpiin ominaisuuksiin ja tarkoitukseen ensimmäisenä ohjeen kautta.

6.3.3 Asiakasprofiilit

Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa suunnitteluprosessin toinen vaihe eli käyttäjien ymmärtäminen pitää usein sisällään myös asiakasprofiilien luomisen menetelmän (Niemelä 31.5.2021). Havainnointien ja haastattelujen perusteella saadut tiedot ja muodostettu asiakasymmärrys tiivistettiin kahteen asiakasprofiiliin, jotka kuvaavat käyttöohjeen ensisijaisia käyttäjäryhmiä. Profiilien avulla pystyttiin konkretisoimaan käyttäjien tarpeita, tavoitteita ja haasteita sekä pystyttiin määrittelemään käyttöohjeen suunnittelua. Alla on asiakasprofiilit esiteltynä.

Asiakasprofiili 1: Ikääntynyt käyttäjä

Ikääntynyt käyttäjä on usein eläkkeellä oleva henkilö, jolla on rajattu kokemus älylaitteista ja digitaalisten palveluiden käytöstä. Suhtautuu yleensä varauksellisesti uuteen teknologiaan, kokee epävarmuutta asioiden hoitamisessa digitaalisesti ja pelkää merkittävästi pankkihuijauksen kohteeksi joutumista. Odottaa käyttöohjeelta selkeitä, vaiheittain eteneviä ohjeita, havainnollistavia kuvia ja kannustavaa sävyä. Fonttikoko ja selkeä kieli sekä kuvat ovat tärkeitä ymmärryksen ja turvallisuuden tunteen kannalta.

Asiakasprofiili 2: Digitaalisesti epävarma käyttäjä

Digitaalisesti epävarma käyttäjä ei ole iäkäs, mutta digitaaliset taidot ovat rajalliset digipalveluiden satunnaisen käytön takia. Suhtautuminen teknologiaan on epäileväinen ja luottamus omiin kykyihin heikko. Hyvän ohjeistuksen avulla sisäistää kuitenkin käytön nopeasti, mutta virhetilanteissa säikähtää helposti. Kaipaa käyttöohjeelta yksiselitteisiä ratkaisuja yleisimpiin ongelmatilanteisiin sekä havainnollistavia kuvia. Tärkeää on, että ohje on helposti hahmotettava ja antaa tunteen hallinnasta ja onnistumisesta.

On tärkeää huomioida, että pankkisalaisuuden ja tietoturvan varmistamiseksi oman havainnoinnin ja kollegoiden haastattelujen perusteella kerätty asiakasymmärrys pohjautuu yleisiin asiakastilanteissa toistuviin ilmiöihin ja suurempaan asiakasjoukkoon. Havainnot eivät sisällä yksittäisiä asiakaskohtaamisia tai tunnistettavia tietoja, eikä niitä ole sidottu yksittäisten asiakkaiden henkilökohtaisiin tapauksiin.

Haastateltavien näkemykset tukivat merkittävästi omiani havaintojani ja toimeksiantajan toivomuksia. Haastatteluista saatu asiakasymmärrys ja luodut profiilit auttoivat hahmottamaan käyttöohjeen

sisällön, rakenteen ja visuaalisen ilmeen suunnittelua ja niiden pohjalta oli mahdollista siirtyä käyttöohjeen konkreettiseen suunnitteluun ja toteutukseen.

6.4 Käyttöohjeen suunnittelu

Tutkimuksen kautta luodun ymmärryksen jälkeen siirryttiin prosessin kolmanteen vaiheeseen, joka niin palvelumuotoilussa kuin käyttäjäkeskeisessä suunnittelussakin on itse tuotteen suunnittelu (Niemelä 31.5.2021; Tuulaniemi 211, 128). Kerätyn tiedon sekä käyttäjien tarpeiden ja vaatimusten pohjalta alettiin ideoimaan ja luomaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Suunnittelua ohjattiin alussa muodostettujen laadullisten kriteerien avulla. Tavoitteena oli muuttaa havainnoista, haastatteluista ja asiakasprofiileista saatu tieto konkreettisiksi suunnitteluratkaisuiksi, jotka tukevat käyttöohjeen tarkoitusta.

Suunnittelua aloittaessa oli olennaista pohtia mitä käyttöohjeeseen sisällytettiin. Omien havaintojen ja haastatteluiden perusteella ohjeeseen sisällytettävien asioiden määrä olisi voinut muodostua hyvin laajaksi, mutta rajallisen tilan vuoksi sisältöä oli tarpeen rajata merkittävästi ja keskittyä asiakkaiden kannalta hyödyllisimpiin ja olennaisimpiin asioihin. Jo alusta asti oli selvää, että ohjeeseen tulisi sisällyttää selkeä kuvaus siitä mikä Nordea ID -sovellus on sekä ohjeet tunnistautumiseen niin Nordean kuin muiden palveluntarjoajien palveluihin, sillä kyseiset asiat tulivat toistuvasti ilmi niin haastatteluissa kuin omissa havainnoissani. Eniten pohdintaa aiheutti sovelluksen aktivointivaiheen sisällyttäminen ohjeeseen. Aktivointi on sovelluksen käytön kannalta keskeinen asia, mutta pitää sisällään monia eri menetelmiä ja vaihtoehtoisia suoritustapoja. Koska aktivointiohjeistus itsessään olisi vienyt jo koko ohjeelle suunnitellun A4-sivun tilan ja tehnyt kokonaisuudesta raskaan, päädyttiin se jättämään ohjeen ulkopuolelle.

Aktivointiohjeiden pois jättäminen vapautti tilaa sisällyttää ohjeeseen vielä yhden asiakkaiden kannalta hyödyllisen asian. Haastatteluissa nousivat esiin muutaman kerran niin Nordea ID -sovelluksen PIN-koodin vaihtaminen kuin sovelluksen aktivointi toiselle laitteelle. Työssäni palveluneuvotuksena kohtasin usein tilanteita, joissa sovellus oli vahingossa poistettu tai aktivoitu pois käytöstä. Näiden havaintojen perusteella ohjeeseen päätettiin lisätä lyhyt osio, jossa neuvotaan, miten sovellus voidaan aktivoida toiseen laitteeseen. Näin asiakkaat voivat myöhemmin palauttaa sovelluksen käyttöönsä itsenäisesti ilman yhteydenottoa asiakaspalveluun tai käyntiä konttorissa.

6.4.1 Ohjeen rakenteen ja visuaalisen ilmeen suunnittelu

Kun ohjeen sisältö oli rajattu, alettiin määritellä ohjeen loogista rakennetta ja visuaalista ilmettä. Käyttöohjeen kohderyhmän kannalta nämä asiat olivat keskeisessä asemassa saavutettavuuden ja käytettävyyden kannalta. Kuten Näsänen (2007) korostaa, hyvä visuaalinen toteutus vaikuttaa merkittävästi siihen, miten virheettömästi ja nopeasti käyttäjä pystyy vastaanottamaan ja

ymmärtämään tietoa. Tästä syystä rakenteen ja visuaalisen ilmeen suunnittelussa haluttiin keskittyä erityisesti luettavuuteen, aseteluun, kontrastiin ja tiedon pelkistämiseen.

Toimeksiantajan toiveen mukaan käyttöohjeessa päätettiin käyttää Nordean brändin mukaisia värejä, vaaleaa taustaa ja Nordean tunnusomaista sinistä väriä. Yhdessä ne loivat myös tarvittavan kontrastin taustan ja itse tekstin välille tukien visuaalista käytettävyyttä. Fontiksi pyrittiin valitsemaan mahdollisimman Nordean mukainen tyyli ja fonttikoko haluttiin pitää tavanomaista suurempana, jotta ohjeen lukeminen olisi miellyttävää heikommallakin näkökyvyllä.

Ennen käyttöohjeen virallista toteutusta käyttöohjeen tekstit hahmoteltiin erilliselle Word-tiedostolle. Jokainen ohje kirjoitettiin samanaikaisesti sekä mobiili- ja verkkopankkiin että kolmannen osapuolen palveluun kirjautuessa, jotta jokainen välivaihe tuli varmasti käytyä läpi. Tekstien luomisessa noudatettiin Nykäsen (2002, 51) ohjeita käyttöohjeen suunnittelijalle ja huomioitiin käytettävyyden eri osa-alueet. Ohjeiden kirjoituksessa panostettiin yksinkertaiseen kieleen ja selkeisiin lauseisiin. Asiat pyrittiin ilmaisemaan mahdollisimman ytimekkäästi mutta samalla aukottomaksi. Ohjeiden keskeisimmät sanat lihavoitiin ja termistö kopioitiin suoraan sovelluksesta muistettavuuden ja opittavuuden tukemiseksi. Jokaisen vaiheittaisen ohjeen alle hahmoteltiin myös Huomioitavaa-osuus, joka käsitteli asiakkaiden yleisimmin kokemia virhetilanteita. Virhetilanteiden huomioimisella ja niihin ratkaisujen tarjoamisella pystytään tukemaan virheettömyyttä, välttämään epäonnistuneita kirjautumisyriytyksiä sekä vähentää asiakkaiden turhautumista ja eri asiakaspalvelukanavien kuormitusta.

Palvelumuotoilun ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun kolmas vaihe pitää tyypillisesti sisällään prototyyppien luonnin. Tämä Wordiin luotu tekstiluonnos (kuva 4) toimi ensimmäisenä prototyyppinä ja sen pohjalta olemassa olevia tekstejä pystyttiin seuraavassa versiossa jäsentämään ja karsimaan toimivimmaksi käytettävyyks ja käyttäjien tarpeet silmällä pitäen.

Nordea ID -sovellus on mobiililaitteellesi ladattava sovellus tunnistautumista varten. Sovelluksen avulla voit tunnistautua sekä Nordean, että kolmannen osapuolten palveluihin. Sovelluksen käyttöä varten tarvitset Nordean verkkopankkitunnukset. Ennen kuin voit käyttää sovellusta tulee se aktivoida käyttöön. Ohjeet aktivointiin löydät menemällä www.nordea.fi/id

Tunnistautuessasi Nordean sekä kolmansien osapuolten palveluihin tarvitset kaksi numerosarjaa

- Verkkopankin käyttäjätunnuksesi
- ID-sovelluksen PIN-koodin

Tässä ohjeessa käsitellään Nordea ID-sovelluksella kirjautuminen

- verkkopankkiin
- mobiilipankkiin
- kolmansien osapuolten esimerkiksi Kelan ja Maisan sivuille

1. Kirjautuminen verkkopankkiin

1. Mene osoitteeseen www.nordea.fi ja paina oikeasta yläkulmasta *Kirjaudu -> Kirjaudu Nordean verkkopankkiin -> Kirjaudu*
2. Valitse tunnistautumisvaihtoehdoksi Nordea ID-sovellus
3. Käyttäjätunnus kohtaan kirjoita oma henkilökohtainen käyttäjätunnuksesi ja paina *OK*
4. Avaa Nordea ID-sovellus mobiililaitteellesi
5. Syötä oma henkilökohtainen PIN-koodisi ja paina *Vahvista*
6. Olet nyt kirjautunut Nordea verkkopankkiin

Huom! Mikäli kirjautut Nordean verkkopankkiin esimerkiksi tabletilla, sinun tulee käyttäjätunnuksen syöttämisen jälkeen siirtyä itse Nordea ID-sovellukseen. Tämä onnistuu menemällä sovellusvalikkoon ja etsimällä sieltä Nordean ID-sovelluksen. Kun olet syöttänyt sovelluksessa PIN-koodisi, tulee sinun palata verkkoselaimelle, jossa olet kirjautumassa verkkopankkiin.

2. Kirjautuminen mobiilipankkiin

Tätä varten mobiililaitteessasi tulee olla kaksi sovellusta

- **Nordea Mobile**, joka on sinipohjainen sovellus, jossa lukee Nordea.
- **Nordea ID**, joka on valkopohjainen sovellus, jossa on kaksi avaimen kuvaa.

1. Avaa mobiililaitteellesi Nordea Mobile -sovellus
2. Käyttäjätunnus kohtaan kirjoita oma henkilökohtainen käyttäjätunnuksesi ja paina *Kirjaudu Nordea ID -sovelluksella*
 - Mikäli käytät muista minut -toimintoa eli käyttäjätunnus kohdassa on valkoisia palloja voit tässä kohdassa painaa suoraa *Kirjaudu Nordea ID -sovelluksella* -painiketta
3. Laitteesi siirtää sinut automaattisesti [ID-sovellukseen](#) ja pyytää PIN-koodiasi
4. Syötä henkilökohtainen PIN-koodisi ja paina *Vahvista*
5. Olet nyt kirjautunut mobiilipankkiin

3. Kirjautuminen kolmansien osapuolten palveluihin

1. Mene ensin haluamallesi nettisivulle esimerkiksi [OmaVero](#) tai Maisa
2. Valitse asiointipalveluksi Nordea ja noudata kohdan 1. Kirjautuminen verkkopankkiin ohjetta.

Kuva 5. Käyttöohjeen prototyyppi

Prototyypin valmistuttua kirjautumisen eri vaiheista otettiin näyttökuvia, joita hyödynnettiin käyttöohjeessa tekstin tukena. Kuvien käyttö ohjeen havainnollistamisessa ja oppimisen tukemisessa on suositeltavaa, sillä visuaaliset elementit helpottavat tiedon omaksumista ja vähentävät virheiden riskiä (Nykänen 2007). Käyttöohjeen kohderyhmälle kuvitus on erityisen tärkeä osa ohjeen ymmärrettävyyttä, sillä se tukee tekstin hahmottamista ja auttaa lukijaa varmistamaan, että toiminnot etenevät oikein. Kuvien avulla käyttäjä pystyy myös hahmottamaan, miltä eri vaiheet ja käyttöliittymän kohdat näyttävät käytännössä ja samalla pystytään vähentämään digipelkoa.

6.4.2 Käyttöohjeen toteutus ja viimeistely

Kun käyttöohjeen sisällön, rakenteen ja visuaalisen ilmeen suunnittelu oli tehty, siirryttiin varsinaisen ohjeen kokoamiseen. Käyttöohjeen suunnitteluohjelmaksi harkittiin sekä Wordia että Canvaa, mutta se päätettiin luoda Canva -suunnitteluohjelmalla, sillä ohjelma tarjosi monipuolisemman valikoiman erilaisia työkaluja ohjeen tekoon. Ohjetta alettiin rakentamaan pala palalta ja sen lopullisen version saavuttaminen vaati paljon osioiden muokkausta, siirtelyä ja hiomista, jotta niin sisällöstä, visuaalisesta ilmeestä kuin rakenteestakin saatiin käyttäjäystävällinen, lukijoiden tarpeita vastaava ja positiivista käyttäjäkokemusta tukeva.

Ohjeen toteutus aloitettiin hahmottelemalla jokaisen osion otsikot omille paikoilleen. Hyvä käyttöohje rakentuu käyttäjän toiminnan kannalta luonnollisessa järjestyksessä ja auttaa näin löytämään tarvittavan tiedon nopeasti. (Nykänen 2002, 50-51.) Koska käyttöohje pitää sisällään käyttöohjeen ja sovelluksen esittelyn sekä viisi eri ohjeosiota, oli niiden välille tärkeää rakentaa looginen etenemisjärjestys. Käyttöohjeen varsinaisia ohjeosioita olivat kirjautuminen mobiilipankkiin, verkkopankkiin sekä kolmannen osapuolen palveluun ja sovelluksen aktivointi toiseen laitteeseen. Ohjeen ja sovelluksen esittely oli luonnollista lisätä heti ohjeen alkuun, jotta käyttäjä tietää mistä on kysymys. Näiden lisäksi ensimmäiselle sivulle mahtui vain yksi ohjeosio. Kuten kuvasta 4 voi huomata, ensimmäisessä prototyypissä kirjautuminen verkkopankkiin oli sijoitettu ensimmäiseksi ohjeosioiksi. Virallista ohjetta toteutettaessa kuitenkin huomattiin, että koska kolmannen osapuolen palveluun kirjautumisen ohjeessa lukija ohjataan lukemaan ohje kirjautumisesta verkkopankkiin, oli näiden kahden osion oltava peräkkäin. Näin ollen kirjautuminen mobiilipankkiin -osio päädyttiin siirtämään ensimmäiselle sivulle ja loput ohjeista toiselle sivulle.

Toteutuksen yhteydessä saatiin idea *“Ennen kuin aloitat sovelluksen käytön”* osiosta, jota prototyypissä ei vielä ollut. Osion tarkoituksena oli varmistaa, että käyttäjällä oli kaikki tarvittavat edellytykset sovelluksen käyttöön. Käyttöohjeen käytettävyys korostaa, että ohjeen tulee ennaltaehkäistä virheitä sekä tukea käyttäjän onnistumista (Martikainen 2019, 4; Nykänen 2002, 50). Työssäni olin havainnut, että yleisimpiä syitä sovelluksen toimimattomuuteen olivat asiakkaiden puutteelliset lähtötiedot kuten unohtunut käyttäjätunnus tai PIN-koodi sekä sovelluksen aktivoimattomuus. Kun nämä asiat tarkistettiin heti alussa ennen varsinaisen käytön aloittamista, pystyi käyttäjä jatkamaan ohjeen seuraamista keskeytyksettä tai vaihtoehtoisesti ensin korjaamaan mahdolliset puutteet ja tämän jälkeen palaamaan ohjeen pariin sovelluksen käytön harjoittelemiseksi.

Visuaalisilla ratkaisuilla voidaan tukea merkittävästi ohjeen luettavuutta, vähentää käyttäjän kuormitusta ja ohjata katsetta olennaisiin asioihin (Kuoppala ym. 2006, 124; Näsänen 2007). Käyttöohjeen toteutuksessa pyrittiin tasapainottamaan kuvituksen, symbolien ja värikontrastien käyttöä siten, että ohje säilyi selkeänä ja helposti hahmotettavana. Otsikot suunniteltiin erottuviksi

käyttämällä suurempaa fonttikokoa, tummempaa väriä sekä vaaleaa taustakorostusta huomion kiinnittämiseksi. Nordea Mobile- ja Nordea ID -sovelluksista puhuttaessa hyödynnettiin niiden tunnuskuvia, jotta käyttäjien olisi helpompi erottaa sovellukset toisistaan.

Tärkeää tietoa ja virhetilanteisiin liittyviä ohjeita korostettiin käyttämällä punaisia huutomerkki -symboleja Huom.-sanon sijaan, jotta lukijan huomio kiinnittyisi niihin paremmin. Lisäksi ohjetta havainnollistavissa näyttökuvissa käytettiin punaisia ympyröitä ja nuolia osoittamaan tarkasti, mitä painikkeita käyttäjän tulee eri vaiheissa painaa ja mitä toimintoja tehdä. Näiden symbolien avulla pystytään tukemaan lukijan ymmärrystä sekä visuaalista hahmottamista ja vähentämään virheiden riskiä käytön aikana (Nykänen 2007).

Käyttöohjeen toteutus noudatti iteratiivista suunnitteluprosessia, joka on ominaista niin palvelumuotoilussa kuin käyttäjäkeskeisessä suunnittelussakin. Siinä tuotosta kehitetään palautteen ja testauksen perusteella eri vaiheisiin palaamalla niin kauan, kunnes tuotos vastaa käyttäjien tarpeita. (Niemelä 31.5.2021; Schneider & Stickdorn 2011, 126.) Käyttöohjeen ensimmäisen version valmistuttua se lähetettiin toimeksiantajalle kommentoitavaksi sähköpostitse. Palautetta pyydettiin niin visuaalisesta ilmeestä, rakenteesta, kielestä kuin sisällöstäkin. Palautetta pyydettiin myös haastelluilta kollegoilta, sillä saatu palaute tarjosi arvokasta tietoa siitä, kuinka ohje vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja mitä kohtia voitiin vielä kehittää.

Toimeksiantaja oli pääosin tyytyväinen ohjeeseen ja sen sisältöön ja saatu palaute oli kokonaisuudessaan myönteistä. Ohjeen johdonmukaisuus, selkeys ja jäsentely saivat kehuja ja toimeksiantaja piti ohjetta käytännönläheisenä sekä hyödyllisenä. Kieliasuun ja rakenteeseen liittyen listattiin muutamia kehitysehdotuksia, joiden avulla käyttöohjetta voitiin vielä selkeyttää ja yhtenäistää. Toimeksiantajan listaamia kehitysehdotuksia olivat:

- Johdantoon kohderyhmän selkeyttäminen.
- Toiston vähentäminen erityisesti PIN-koodin syöttämiseen liittyen.
- Terminologian yhdenmukaistaminen ja oikeinkirjoitus.
- Päivämäärän ja versiotiedon lisääminen.

Myös kollegoilta saadun palautteen perusteella käyttöohjetta pidettiin onnistuneena ja sen kokonaisuus sai positiivista palautetta. Erityisesti ohjeen visuaalista ilmettä, selkeyttä, virhetilanteiden huomioimista sekä rakenteen loogisuutta keuhuttiin. Kehitysehdotukset liittyivät pääasiassa oikeinkirjoituksen viimeistelyyn sekä mahdollisuuteen lisätä ohjeeseen vielä yksi virhetilannekuvaus.

Iteratiivisen suunnitteluprosessin mukaisesti palautteen jälkeen palattiin prosessissa takaisin suunnitteluvaiheeseen. Kehitysehdotusten mukaan ohjetta tarkasteltiin uudelleen ja osioita muokattiin toimivammiksi. Käyttöohjeen visuaalinen ilme säilytettiin, mutta oikeinkirjoitus tarkistettiin

huolellisesti koko ohjeesta, toistoa vähennettiin tiivistämällä ja poistamalla usein toistuvia ilmaisuja kuten PIN-koodin syöttämistä koskevia ohjeita, terminologian yhdenmukaistamiseen keskityttiin ja rakennetta hiottiin vielä loogisemmaksi. Virhetilannekuvausta ei päädytty lisäämään ohjeeseen turvallisuussyistä.

Muutosten jälkeen viimeistelyvaiheessa käyttöohjetta käytiin vielä läpi ja sitä arvioitiin käytettävyyden, käyttäjäkokemuksen ja laadullisten mittarien avulla. Käytettävyyttä arvioitiin pohtimalla, onko ohje helppo oppia, tehokas käyttää, muistettava, tukeeko se virheiden käsittelyä ja onko sitä miellyttävä käyttää. Käyttäjäkokemusta arvioitiin sivulla 13 esitetyn Morvillen hunajakennomallin (21.6.2004) mukaan hyödyllisyyden, löydettävyyden, saavutettavuuden, houkuttelevuuden, luotavuuden ja arvokkuuden avulla. Lisäksi ohjetta peilattiin laadullisiin mittareihin, jotka koskivat sisältöä, muotoilua ja visuaalista ilmettä. Näiden arviointien jälkeen käyttöohjeen voitiin todeta vastaavan tavoitetta ja vaatimuksia ja se oli saatu muodostettua viimeiseen versioonsa.

6.4.3 Lopullinen käyttöohje

Lopullinen käyttöohje on toimeksiantajan pyynnöstä salattu. Tässä osiossa ohje esitellään perusteellisesti kuvaillen visuaalista ilmettä ja sisältöä.

Käyttöohje noudattaa Nordean brändin mukaisia värejä (kuva 6). Tausta on vaaleanpunainen, tekstit tummansinisiä ja otsikoiden korostusvärinä tummemman vaaleanpunainen. Fonttina on käytetty Nordean brändin mukaista fonttia (kuva 7). Käyttöohje koostuu seitsemästä osiosta, jotka etenevät käyttäjän kannalta loogisessa järjestyksessä.



Kuva 6. Käyttöohjeen väripaletti

1. MIKÄ ID -SOVELLUS ON

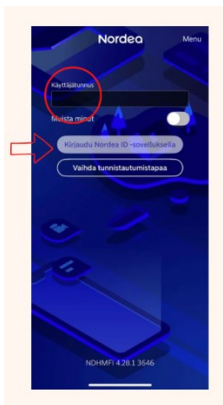
Kuva 7. Käyttöohjeen fontti ja esimerkki otsikko

Käyttöohjeen otsikko on "Nordea ID -sovelluksen käyttöohje" ja heti sen alapuolella on johdanto, jossa kerrotaan lyhyesti käyttöohjeen tarkoitus, sisältö ja kohderyhmä. Otsikon ja johdannon taustalla on käytetty korostusvärinä tummemman vaaleanpunaista, jotta lukijan huomio kiinnittyy heti siihen. Seuraava osio on "Ennen kuin aloitat sovelluksen käytön", joka listaa asiat, joiden lukijalla

tulee olla tiedossa ja kunnossa, jotta ohjeen lukemista kannattaa jatkaa. Osiossa on käytetty puhelime, avaimen ja asiakaspalveluhenkilön symboleita, jokaisen huomioitavan asian kohdalla. Osion loppuun on lisätty kehoitus soittaa asiakaspalveluun, mikäli jokin asioista puuttuu, jotta lukijalle on selkeää, miten tilanteen saa ratkaistua.

Ensimmäinen varsinainen ohje on ”Mikä ID -sovellus on”. Siinä lukijalle selitetään mahdollisimman yksinkertaisesti mikä sovelluksen tarkoitus ja merkitys on. Tekstissä käytetään vertausta tunnuslukulaitteeseen ja henkilökortin näyttämiseen konttorissa, jolla pyritään helpottamaan sovelluksen roolin ymmärtämistä.

Toinen ohje on ”Kirjautuminen mobiilipankkiin”. Ohjeen alussa lukijalle kerrotaan, että kirjautuminen edellyttää, että niin Nordea Mobile- kuin Nordea ID -sovellus ovat laitteella ladattuina. Selkeyden lisäämiseksi tähän yhteyteen on liitetty myös kuvat sovellusten logoista sekä selitykset kumman sovelluksen merkityksestä. Ohje jatkuu näyttökuvilla ohjeen kannalta tärkeimmistä kohdista. Kuviin on sijoitettu punaisia ympyröitä ja nuolia hahmottamaan tärkeitä kenttiä ja painikkeita. Näyttökuvien alla on numeroitu ohjeistus, joka ohjaa lukijaa kirjautumisen eri vaiheissa. Yksittäisiä tärkeitä sanoja on korostettu tummemmalla värillä, jotta lukija kiinnittää niihin huomiota. Ohjeen lopussa on punaisin huutomerkkein korostettu huomio asiakkaiden yleisesti kokemasta virhetilanteesta, joka liittyy väärin kirjoitettuun käyttäjätunnukseen.



Kuva 8. Ohjeessa käytetty näyttökuva



Kuva 9. Virhetilanteen kuvauksen symboli

Kolmas ohje on ”Kirjautuminen verkkopankkiin”, joka noudattaa samaa rakennetta kuin ohje mobiilipankkiin kirjautumisesta. Alussa on lyhyt selitys siitä mikä verkkopankki on, mitä seuraa

näyttökuvat ja vaiheittainen ohjeistus. Osion lopussa on huomautus, että ID -sovellus tulee avata erikseen tunnistautumisen yhteydessä.

Neljäs ohje on ”Kirjautuminen kolmannen osapuolen palveluun”. Koska kirjautuminen noudattaa pitkälti samaa kaavaa kuin edellisessä kohdassa ei tähän osioon olla liitetty näyttökuvia. Lukija ohjataan haluamansa palveluntarjoajan sivuille ja neuvotaan valitsemaan tunnistustavaksi Nordea. Tämän jälkeen lukija ohjataan toimimaan kuten ohjeessa verkkopankkiin kirjautumisesta kuvataan. Myös tämän osion loppuun on lisätty huomioitavaa kohta lukijalle, jossa kerrotaan, että muiden palveluntarjoajien palveluihin kirjautuessa ID -sovellus tulee aina avata itse omasta laitteesta.

Ohjeen viimeinen osio on ”Nordea ID -sovelluksen aktivointi toiseen laitteeseen”. Otsikossa on käytetty lampun symbolia, joka kuvaa vinkkiä lukijalle. Ohjeen alussa perustellaan, miksi sovelluksen aktivointi useampaan laitteeseen on hyödyllistä ja tämän jälkeen esitetään ohjeistus sen toteuttamiseen. Viimeisenä ohjeen alareunasta löytyy versiotieto ja päivämäärä, jotta lukijat tietävät ohjeen ajantasaisuuden.

7 Pohdinta

Tässä osiossa pohdin opinnäytetyöni kokonaisuutta, onnistuneisuutta ja omaa oppimistani. Tarkastelen kriittisesti tekemiäni valintoja ja tuon ilmi työni vahvuuksia ja heikkouksia sekä jatkokehitysmahdollisuuksia.

7.1 Opinnäytetyön arviointi

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda asiakasystävällinen, käytännönläheinen ja helposti ymmärrettävä ohje Nordean päivittäispalveluasiakkaille, erityisesti ikääntyneille sekä digitaalisesti epävarmoille asiakkaille. Opinnäytetyön aihe on aidosti ajankohtainen, sillä jatkuvasti muuttuvassa digitaalisessa maailmassa asiakkaiden tarpeet huomioiva ja käytettävä ohjeistus on ensiarvoisen tärkeää ja digitaalista eriarvoisuutta vähentävää. Ohjeen luomisen taustalla vaikuttava tunnistautumisvälineiden muutos ja Konttori kotonasi -oppaan rinnalle kaivattu lyhyt käyttöohje, osoittaa työn tarpeellisuuden.

Opinnäytetyö on rakennettu tarkasti siten, että teoriapohja kattaa kaiken käyttöohjeen luomiseen tarvittavan informaation ja työn toiminnallisessa osiossa tietoperustan tärkeimmät asiat on sovellettu käyttöön. Lähdeaineistoa on hyödynnetty monipuolisesti, mikä mahdollisti kokonaisuuden, joka tukee käyttöohjeen kehittämistä sekä teoreettisesti että käytännön tasolla. Tietoperustaa kirjoitettaessa yllättävän haasteelliseksi osoittautui lähteiden löytäminen tunnistautumisvälineitä koskevaan osioon. Pankkien tunnistautumisvälineistä eli sovelluksista ja laitteista puhutaan oikeastaan vain pankkien omilla sivuilla eikä niiden käytön haasteista löytynyt juuri tutkimustietoa. Oma työkokemukseni palveluneuvojana oli kuitenkin osoittanut, että asiakkaat kokevat merkittäviä haasteita tunnistautumisvälineiden käytössä. Tietoperustaan onnistuttiin kuitenkin luomaan kattava osio myös tunnistautumisvälineistä pienistä haasteista huolimatta.

Käyttöohjeen luomisen kannalta asiakasymmärrys oli merkittävässä roolissa. Kehittämisprosessissa käytettiin palvelumuotoilun ja käyttäjakeskeisen suunnittelun periaatteita, jotka molemmat korostavat käyttäjien osallistamisen tärkeyttä. Asiakasnäkökulman syventämiseksi olisi ollut ihanteellista sisällyttää mukaan myös asiakkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä, mutta pankkisalaisuutta ja yksityisydensuojaa koskevat velvoitteet rajoittivat tätä mahdollisuutta. Tämän vuoksi asiakasymmärrys kerättiin ensisijaisesti omien havaintojen ja kollegoiden haastattelujen avulla. Menetelmät toivat kuitenkin omat rajoituksensa, sillä aineisto muodostui asiakaspalvelijoiden näkökulmasta. Heillä on vahva tekninen osaaminen ja tieto sovelluksesta, mikä voi kaventaa asiakkaiden kokemusten moninaisuutta. Jos käytettävissä olisi ollut enemmän resursseja ja pankkisalaisuus sekä tietoturvarajoitteet eivät olisi estäneet asiakkaiden osallistamista, menetelmiä olisi voitu täydentää esimerkiksi asiakashaastatteluilla ja käytettävyydestaustauksilla. Haastateltavat

työskentelivät kuitenkin päivittäin asiakkaiden kanssa ja tunsivat hyvin heidän kokemiaan haasteita Nordea ID -sovelluksen käytössä, mikä mahdollisti luotettavan ja käytännönläheisen näkemyksen muodostamisen. Kokonaisuutena ratkaisu osoittautui toimivaksi ja toi työhön laajan näkökulman ja kattavan perustan ohjeen luomiselle.

Toiminnallisen työn tavoite on yksinkertainen, mutta sen toteutus vaati huolellista suunnittelua ja rajaamista. Sovellukset pitivät sisällään paljon teknisiä ominaisuuksia, joten alussa oli tarpeen miettiä mitkä toiminnot ovat oikeasti asiakkaiden ymmärryksen ja sovelluksen käytön kannalta merkittävimpiä. Suuren haasteen työn toteutukseen toi rajattu sivumäärä. Jotta käyttöohje ajaa asiansa selkeänä ja yksinkertaisena ohjeena, tuli sen mahtua A4 -kokoisen paperin molemmille puolille. Koska ohjeen tuli pitää sisällään selkeät selitykset, vaihteittaiset ohjeet ja näyttökuvat, ei tilaa ollut monelle asialle. Laajempi sivumäärä olisi mahdollistanut kattavamman kokonaisuuden ja tarjonnut mahdollisuuden sisällyttää ohjeeseen esimerkiksi aktivointimenetelmät, PIN-koodin vaihtamisen ja laajemman informaation virhetilanteista, mutta samalla lisännyt ohjeen pituutta ja pilannut idean kompaktista ja rajatusta ohjeesta. Ohjeeseen saatiin hyvin sisällytettyä tärkeimmät asiat eli tunnistautuminen eri palveluihin ja sovelluksen merkityksen selventäminen, mitkä olivat kohderyhmän kannalta olennaisimpia asioita.

Käyttöohjeen hyödynnettävyys ylettyy niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin. Ensisijaisesti ohje palvelee iäkkäitä ja digitaalisesti epävarmoja asiakkaita sovelluksen käytössä, mutta se toimii myös työvälineenä erityisesti konttorissa toimiville palveluneuvojille. Neuvojat voivat hyödyntää ohjetta opastuksen ja neuvonnan tukena ja säästävät aikaa, kun itse lyhyen ohjeen kirjoittamisen sijaan voivat antaa asiakkaalle kotiin mukaan jo valmiiksi ajatuksella luodun käyttöohjeen. Toimivan ohjeen avulla käyttäjäkokemusta voidaan parantaa ja konttoreiden sekä asiakaspalvelun saatavuutta tehostaa.

Työn vahvuuksina voidaan pitää sen käytännönläheisyyttä, visuaalista selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Lisäksi ohje pohjautuu todelliseen tarpeeseen, mikä lisää sen hyödynnettävyyttä ja arvoa. Heikkouksina voidaan pitää rajattua asiakkaiden osallistamista ja jälkikäteen arvioiden olisin voinut hyödyntää suunnitteluprosessissa myös enemmän prototyyppejä ja testausta, mikä olisi tuonut lisänäkemyksiä ohjeen käytettävyyteen ja viimeistelyyn.

Saadun palautteen ja oman arvioni perusteella voin päätellä työn onnistuneeksi. Niin haastateltavat kollegat kuin toimeksiantaja pitivät käyttöohjetta asiakaslähtöisenä, selkeänä, visuaalisesti miellyttävänä sekä käytännönläheisenä. Työn kirjallinen osuus on eheä ja kattava kokonaisuus, joka tukee toiminnallisena osuutena syntyneitä käyttöohjetta. Käyttöohje täyttää etukäteen määritellyt laadulliset mittarit, jotka liittyivät sisältöön, muotoon ja visuaaliseen ilmeeseen. Valmis käyttöohje on yksinkertainen, helposti seurattava ja vaiheittain etenevä. Siinä on käytetty

havainnollistavia kuvia sekä ymmärrettävää ja rohkaisevaa keiltä. Ohjeeseen ei olla yritetty sisällyttää kaikkia toimintoja vaan se on luotu puhtaasti kohderyhmän tarpeita ajatellen.

Opinnäytetyön valmistuttua ohje luovutetaan toimeksiantajalle, jossa se tarkastetaan. Ohje toimii asiakkaille varmasti jo sellaisenaan, mutta se tarjoaa myös laajasti jatkojalostamismahdollisuuksia. Ohjetta voidaan esimerkiksi vielä testata asiakkailla ja sen pohjalta tehdä tarvittavia muutoksia. Toimeksiantajan kanssa sovittiin työn kieleksi suomi, mutta jatkoa ajatellen ohjeen voisi luoda ainakin englannin- ja ruotsinkielisinä versiona, jotta se tavoittaisi suuremman osan asiakkaista. Lisäksi ohje voitaisiin luoda digitaaliseen muotoon ja lisätä Nordean nettisivuille, ID -sovelluksen etusivulle ja mobiili- sekä verkkopankkiin. Näin ohjetta saataisiin levitettyä mahdollisimman laajalle, mikä lisää tavoitavuutta. Viimeisenä ideana on ohjeen pohjan ja idean käyttäminen muihin tunnistautumisvälineisiin. Nordea ID -laite on uusi ja monille käyttäjille vielä hankalakäyttöinen, joten luomani ohjeen käytännönläheistä ja asiakaslähtöistä otetta voisi hyödyntää myös ID-laitteen ohjeistuksen luomisessa.

7.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekoprosessi oli todella opettavainen ja koen sen kehittäneen minua paljon ammatillisesti. Työ on kehittänyt merkittävästi projektinhallinnan, visuaalisen suunnittelun ja akateemisen tekstin tuottamisen taitojani. Työn loppuun saattaminen vaati paljon pitkäjänteisyyttä ja keskittymiskykyä, jotka eivät ole vahvuuksiani. Prosessin aikana jouduin menemään usein epämukavuusalueelleni ja priorisoimaan omaa jaksamistani, mutta uskon, että kokemani haasteet olivat juuri niitä tekijöitä, jotka lopulta loivat kehitystä. Prosessin aikana opin palvelumuotoilusta, käyttäjakeskeisestä suunnittelusta ja hyvän käyttöohjeen luomisen teoriasta. Ymmärrän asiakasymmärryksen ja kokemuksen syy-seuraussuhteista ja osaan soveltaa oppimaani teoriaa käytäntöön.

Jos aloittaisin opinnäytetyöprosessin nyt alusta, käyttäisin enemmän aikaa opinnäytetyösuunnitelman tekemiseen ja erityisesti lähteiden ja kirjallisuuden etsimiseen etukäteen. Laatisin myös itselleni selkeän aikataulusuunnitelman siitä mitä teen milloinkin, ja mihin mennessä työn eri osien tulisi olla valmiina. Haastatteluissa rajaisin kysymyksiä hieman paremmin koskemaan toimeksiantajan kanssa määritetyn kohderyhmän tarpeita, jotta vastaukset kohdistuisivat vielä paremmin olennaisiin teemoihin.

Opinnäytetyöni aihe ja teoria olivat minulle aidosti kiinnostavia ja oli mielenkiintoista päästä syventymään aiheisiin enemmän. Työskennellessäni palveluneuvojana Nordealla asiakkaiden auttaminen ja positiivisen asiakaskokemuksen luominen oli minulle aina eriarvoisen tärkeää ja pidän erityisen tärkeänä sitä, että kaikilla asiakkailla on yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia

palveluja. Siksi olenkin todella iloinen päästessäni edistämään digitaalista saavutettavuutta ja auttamaan tukea tarvitsevia asiakkaita tämän työn kautta.

Lähteet

Abras, C. & Maloney-Krich, D. & Preece, J. 2004. User-Centered Design. In Bainbridge, W. Encyclopedia of Human-Computer Interaction. Thousand Oaks: Sage Publications. Digital journalism, 37, 4, s. 445-456. Luettavissa: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=oEuzXF8AAAAJ&citation_for_view=oEuzXF8AAAAJ:MXK_kJrjxJIC. Luettu: 4.9.2025.

Aktia. s.a. Miten käytän Aktia ID -tunnistussovellusta kirjautumiseen? Luettavissa: <https://www.aktia.fi/fi/paivittaiset-raha-asiat/aktia-id/aktia-id-kayttoohjeet>. Luettu: 25.9.2025.

Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Haaga-Helia. Helsinki. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 2.9.2025

Cramer, A. 19.5.2021. What are design servic tools? (Guide part 3). Smaply. Luettavissa: <https://www.smaply.com/blog/service-design-tools-methods>. Luettu: 3.9.2025.

Danske Bank. s.a. Tunnuslukulaite. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/paivittaispalvelut/digitaaliset-pankkipalvelut/tunnuslukulaite>. Luettu: 25.9.2025.

Digi- ja väestövirasto. s.a. Digipelokkuus. Luettavissa: <https://dvv.fi/ikaihmiset-digipelokkuus>. Luettu: 16.11.2025.

Digi- ja väestövirasto. s.a. Laitteosaaminen. Luettavissa: <https://dvv.fi/ikaihmiset-laitteosaaminen>. Luettu: 16.11.2025

Farrell, S. 2017. UX Research Cheat Sheet. Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/ux-research-cheat-sheet/>. Luettu: 15.9.2025.

Finanssiala ry 2021. Finanssialan suositukset digiopastajille. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/julkaisut/turvalliset-digipalvelut-arjen-apuna/>. Luettu: 11.11.2025.

Finanssivalvonta 2025. Peruspankkipalveluiden käyttö keskittyy digitaalisiin kanaviin – hintataso pysynyt pääosin ennallaan. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2025/peruspankkipalveluiden-kaytto-keskittyy-digitaalisiin-kanaviin---hintataso-pysynyt-paaosin-ennallaan/>. Luettu: 11.11.2025.

- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Etnografia. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetaelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Luettu: 17.10.2025.
- Kaplan, K. 2024. What is User Experience (and What Is It Not)? Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/what-is-user-experience/>. Luettu: 12.9.2025.
- Kaarevirta-Huhta, P. 15.12.2023. Suomalaisten digitaitoraportit julki: vaikka suomalaiset ovat hyviä digiosaajia, tarvitaan digitukea lisää. Finanssiala ry. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/uutiset/suomalaisten-digitaitoraportti-julki-vaikka-suomalaiset-ovat-hyvia-digiosaajia-tarvitaan-digitukea-lisaa/>. Luettu: 11.11.2025.
- Korpela, J. 2023. Ohjeen kirjoittaminen. Arkisen asiakirjoittamisen opas. Luettavissa: <https://jkorpela.fi/kirj/7.7.html>. Luettu: 30.9.2025.
- Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikkanen, L., Oulasvirta, A. & Saariluoma, P. 2010. Ihminen ja teknologia – Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.
- Kuoppala, H., Parkkinen, J., Sinkkonen, I. & Vastamäki R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Lindgren, J. & Mokka, R. & Neuvonen A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio: murroksen koko kuva. Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 18.9.2025.
- Lowdermilk, T. 2013. User-Centered Design. O'Reilly Media, Inc. California. E-kirja. Luettu: 4.9.2025
- Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu: 1.10.2025.
- Moran, K. 2019. Usability (User) Testing 101. Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>. Luettu: 18.11.2025.
- Morville, P. 21.6.2004. User Experience Design. Semantic Studios. Luettavissa: https://semanticsstudios.com/user_experience_design/. Luettu: 17.9.2025.
- Niemelä, H. 31.5.2021. Käyttäjakeskeinen suunnittelu. SeAMK-verkkolehti. Luettavissa: <https://lehti.seamk.fi/alykkaat-ja-energiatehokkaat-jarjestelmat/kayttajakeskeinen-suunnittelu/>. Luettu: 4.9.2025

- Niemelä, H. 31.1.2020. Sovelluksen käytettävyys. SeAMK-verkkolehti. Luettavissa: <https://lehti.seamk.fi/alykkaat-ja-energiatehokkaat-jarjestelmat/sovelluksen-kaytettavyys/>. Luettu: 6.10.2025.
- Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Nielsen Norman Group. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. Luettu: 2.10.2025.
- Nordea 2022. Mitä digitaaliset pankkipalvelut ovat? Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/uutiset/mita-digitaaliset-pankkipalvelut-ovat>. Luettu: 18.9.2025.
- Nordea. s.a. Pankkitunnukset ja tunnistautuminen. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/pankkitunnukset/>. Luettu: 23.9.2025.
- Nordea. s.a. Verkkopankki. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/verkkopankki.html>. Luettu: 23.9.2025.
- Näsänen, R. 2007. Visuaalisen käytettävyyden opas. Luettavissa: <https://nasanen.com/Opas2007.pdf>. Luettu: 1.10.2025.
- Nykänen, O. 2002. Toimivaa tekstiä – Opas tekniikasta kirjoittaville. Tekniikan Akateemisten Liitto TEK. Helsinki.
- Opetushallitus 2025. Datatalousosaamisen perusteita perusopetukseen ja toiselle asteelle. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/digiosaaminen/datatalousosaamisen-perusteita-perusopetukseen-ja-toiselle-asteelle/aineiston>. Luettu: 18.9.2025.
- Osuuspankki. s.a. OP:n Mobiiliavain. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/mobiiliavain>. Luettu: 23.9.2025.
- Osuuspankki. s.a. OP:n tunnukset, tunnistautuminen ja digipalvelut. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/tunnukset>. Luettu: 25.9.2025
- Palvelumuotoilu Palo, 16.4.2019. Palvelumuotoilun menetelmät. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat/>. Luettu: 3.9.2025.
- Pohjoismainen Yhteistyö. s.a. Pankkitili Suomessa. Luettavissa: <https://www.norden.org/fi/info-norden/pankkitili-suomessa>. Luettu: 23.9.2025
- Ripatti, R. 24.7.2025. Sadat tuhannet suomalaiset uhkaavat jäädä palvelujen ulkopuolelle. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000011352788.html>. Luettu: 11.11.2025.

Saavutettavuusvaatimukset. 2025. Yleistä saavutettavuudesta. Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/yleista-saavutettavuudesta>. Luettu: 8.10.2025.

Saavutettavuusvaatimukset. 2025. Ohjeita suunnittelun tueksi. Luettavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/yleista-saavutettavuudesta/ohjeita-suunnittelun-tueksi>. Luettu: 8.10.2025.

Stevens, E. 6.12.2024. What is service design? A practical guide (with examples). UX Design Institute. Luettavissa: https://www.uxdesigninstitute.com/blog/what-is-service-design/#The_3_components_of_service_design. Luettu: 3.9.2025.

Schneider, J & Stickdorn, M. 2011. This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.

Singh, C. 28.12.2016. HCD vs Design Thinking vs Service Design vs UX... What do they all mean? Medium. Luettavissa: <https://medium.com/@charan3/hcd-vs-design-thinking-vs-service-design-vs-ux-what-do-they-all-mean-4927fb248fa1>. Luettu: 11.9.2025.

S-Pankki. s.a. Tunnuslukutaulukko. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/verkkopalvelut/verkkopankki/verkkopankkitunnukset/tunnuslukutaulukko/>. Luettu: 25.9.2025.

Takala, K. 2022. Digitalisaatio muuttaa maksamistapoja Suomessa. Suomen Pankki Eurojärjestelmä. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2022/artikkelit/digitalisaatio-muuttaa-maksamistapoja-suomessa/>. Luettu 18.9.2025.

Traficom 2025. Sähköinen tunnistaminen. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen>. Luettu: 19.9.2025.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 3.9.2025.

Liitteet

Liite 1. Nordea ID -sovelluksen käyttöohje ikääntyneille ja digitaalisesti epävarmoille käyttäjille. (Salassa pidettävä)