

# VERKKOPALVELUN KÄYTETTÄVYYS

Case: Lahden Diakonialaitos

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ja matkailun ala  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö AMK  
Syksy 2019  
Lauri Siiropää

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Siirpää, Lauri	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 29 + 2 liitettä	Valmistumisaika Syksy 2019
Työn nimi <b>Verkkopalvelun käytettävyys</b> Case: Lahden Diakonialaitos		
Tutkinto Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa käytettävyystudkimus toimeksiantajalle, Lahden Diakonialaitokselle. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajan käytössä olevan vapaaehtoistyö.fi-verkkopalvelun käytettävyyshaasteita ja kerätä kehitysehdotuksia verkkopalvelulle. Tutkimuksesta saatuja tuloksia olisi mahdollista hyödyntää myös muihin toimeksiantajan käytössä oleviin tietoteknisiin palveluihin.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin pitkälti käytettävyyteen ja sen aihealueisiin. Teoriaosuudessa käydään läpi kaksi eri käytettävyyden mallia, jotka ovat ISO 9241-11 -standardi, sekä Jakob Nielsenin käytettävyyden malli. Erityisesti Nielsenin käytettävyyden malli keskittyy käytettävyyteen tietotekniikassa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena joukkokyselynä, joka suoritettiin Webropol -työkalulla. Kysely suunniteltiin yhdessä Lahden Diakonialaitoksen johtoryhmän kanssa heidän organisaationsa tarpeisiin sopivaksi. Kysely toteutettiin syksyllä 2019 ja siihen vastasi yhteensä kahdeksan Lahden Diakonialaitoksen työntekijää.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella tärkeimmät käytettävyyden attribuutit palveluille toimeksiantajan kannalta olivat niiden opittavuus ja tehokkuus.</p>		
Asiasanat Käytettävyys, verkkopalvelu, tiedonhallinta		

## Abstract

Author(s) Siirpää, Lauri	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2019
	Number of pages 29 + 2 appendices	
Title of publication <b>Web service usability</b> Case: Lahti Diakonia Institute		
Name of Degree Bachelor's Degree Programme in Business Information Technology		
Abstract <p>The goal of this study was to implement usability survey to the client company, Lahti Diakonia Institute. The client company is using a web service called "vapaaehtoistyö.fi" and the goal of its study was to find out some of the challenges in usability and collect suggestions from the employees of Lahti Diakonia Institute to develop this service. The client company can use the results of this study to develop the other ICT services they are using as well.</p> <p>The theoretical part of the study focused on usability and its themes. The theoretical part goes through two different usability concepts, which are ISO-9241-11 -standard and Jakob Nielsen's usability attributes. Especially Nielsen's usability concept focuses on the usability of ICT.</p> <p>The study was carried out as a qualitative group survey and the data was collected with Webropol survey tool. The survey was planned together with the executive team of Lahti Diakonia Institute to suit the needs of the organization. The data was collected in autumn 2019 with a total of eight replies from the employees of Lahti Diakonia Institute.</p> <p>Based on the results of the group survey, the most important usability attributes of services was learnability and efficiency for the client company.</p>		
Keywords Usability, web service, information management		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta .....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimusongelma.....	1
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2	KÄYTETTÄVYYS.....	3
2.1	Mitä on käytettävyys? .....	3
2.2	ISO 9241-11 -standardi .....	4
2.3	Nielsenin määritelmä .....	5
2.4	Käytettävyys tietotekniikassa .....	7
3	CASE: LAHDEN DIAKONIALAITOS .....	11
3.1	Case-yrityksen esittely .....	11
3.2	Toimintarakenne ja asiakaskunta.....	11
4	VAPAAEHTOISTYO.FI-PALVELU .....	14
5	VAPAAEHTOISTYO.FI-PALVELUN KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS.....	17
5.1	Tutkimuksen toteutus ja tavoitteet.....	17
5.2	Tutkimustulokset.....	18
5.3	Johtopäätökset ja jatkokehitys .....	23
5.4	Tutkimuksen luotettavuus .....	24
6	YHTEENVETO .....	26
	LÄHTEET .....	27
	LIITTEET .....	30

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

Digitalisaatio on vaikuttanut viime vuosikymmeninä suuresti yritysten tietotekniikkaan, mutta sen hyödyntämistä ei aina vastaa siinä olevaa potentiaalia. Johtamisen, tuottavuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin tulisi olla positiivisesti riippuvaisia toisistaan. Yritysten tavoitteena on tuoda työntekijöiden käyttöön ohjelmia ja palvelukokonaisuuksia, joiden avulla työntekijöiden on mahdollista tehostaa ja yksinkertaistaa työtään. Digitalisaatio on kuitenkin ollut myötävaikuttajana työn jakautumiseen, jolloin moneen eri työtehtävään joudutaan panostamaan samanaikaisesti. Tämä aiheuttaa stressiä, jossa työn hallinta katoaa ja henkilön luovuus ja ongelmanratkaisukyky pienenee. Onnistuneella työn hallitsemisella työntekijän olisi mahdollista maksimoida työn tehokkuus ja tuottavuus, joka on suoraan verrannollinen työntekijän hyvinvointiin ja poissaoloihin. (Jalonen 2017.)

Kun ihminen ja laite kohtaavat, miten ihminen voi käyttäjänä oppia käyttämään laitetta? Miten laitteen käyttö voidaan muistaa jälkeenkä ja kuinka käyttöä on mahdollista tehostaa? Tällöin puhutaan käytettävyydestä (engl. usability), jonka peruseräteenä on mitata kuinka helppoa ja tehokasta laitteen käyttö on. Myös laitteen käytön miellyttävyydellä on psykologinen merkitys laitteen käyttäjälle. Tietotekniikassa uusia palveluita ja ohjelmistoja suunniteltaessa tulee tietää mihin ohjelmistoa käytetään, käytön vaatimukset ja ketkä ovat käyttäjiä. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 15.)

Onnistuneella käytettävyydellä on mahdollista kehittää yrityksen toimintaa oikeaan suuntaan ja helpottaa työntekijöiden työtaakkaa. Käytettävyyden parantaminen tiedonhallinnan kokonaisuudessa on toimeksiantajayrityksen Lahden Diakonialaitoksen tarvelistalla, sillä toimeksiantajan työ sisältää paljon toimintoja, jotka vaativat tilastointia, raportointia ja viestintää.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä ovat toimeksiantajalle tärkeimmät tekijät onnistuneelle käytettävyydelle ja tiedonhallinnan kokonaisuudelle ja suunnitella kehittämissuhteita näille palveluille. Tavoitteena on myös selvittää toimeksiantajan käytössä olevan vapaaehtoistyö.fi-palvelun nykyinen tila. Vapaaehtoistyö.fi-palvelun kyselytutkimuksen tuloksia on mahdollista hyödyntää myös muihin toimeksiantajan käytössä oleviin tietoteknisiin palveluihin.

Onnistunut käytettävyys heijastuu organisaatiossa sen tehokkuuteen ja tuottavuuteen. Käytettävyyden parantamisella on mahdollista helpottaa henkilön työtaakkaa ja parantaa työn laatua, joten opinnäytetyön tutkimusongelman päätutkimuskysymys on

- Miten case-yrityksen tietoteknisiä palveluita tulisi kehittää, jotta ne täyttäisivät onnistuneen käytettävyyden määritelmän?

Jotta pääkysymykseen on mahdollista saada vastaus, sen rinnalle on muodostettu seuraavat alatutkimuskysymykset:

- Mikä on vapaaehtoistyö.fi-palvelun tila case-yrityksessä tällä hetkellä?
- Millaisia vaatimuksia onnistunut käytettävyys sisältää?

Vapaaehtoistyö.fi-palvelun käytettävyyttä Lahden Diakonialaitoksen näkökulmasta tutkitaan opinnäytetyön kappaleessa 5.

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö alkaa johdannosta, jossa kerrotaan opinnäytetyön tausta, tavoitteet ja tutkimusongelmiin liittyvät tutkimuskysymykset. Opinnäytetyö rakentuu teoriaosuudesta, sekä empiirisestä osiosta, jossa teoriaosuus on ensin. Teoriaosuudessa käsitellään käytettävyyttä yleisesti, sekä perehdytään kahteen eri käytettävyyden menetelmään. Lisäksi perehdytään käytettävyyden eri ilmiöihin tietotekniikassa.

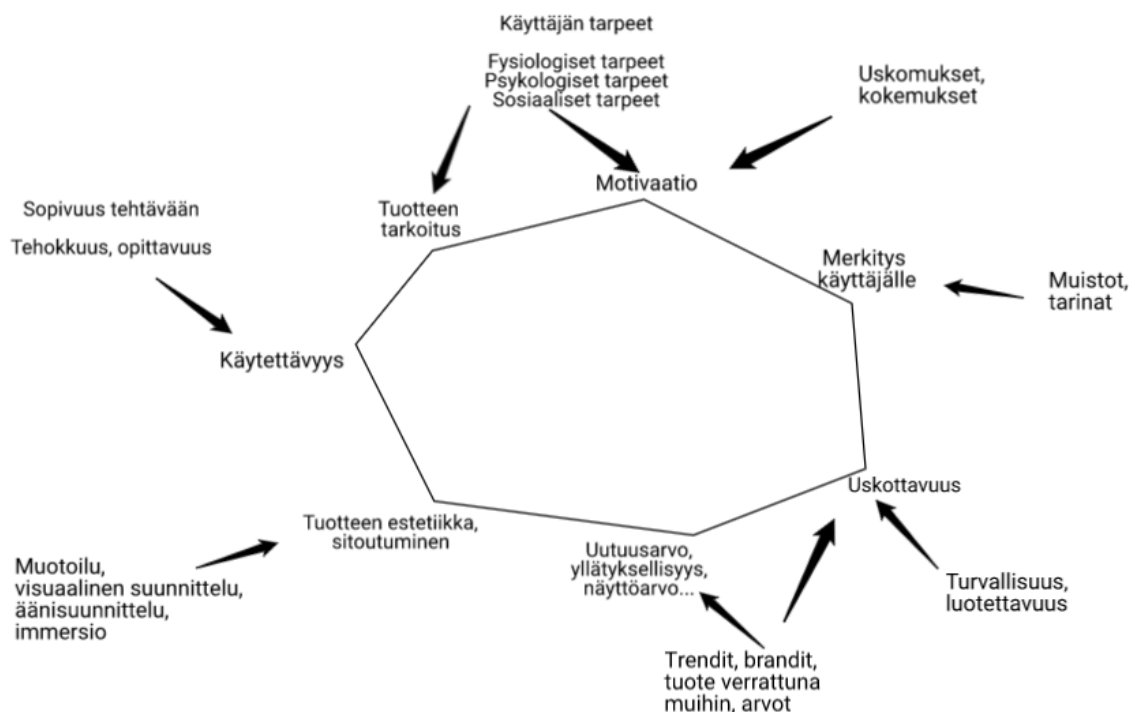
Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa käydään läpi case-yritys, sekä vapaaehtoistyö.fi verkkopalvelu, johon toimeksiantajan käytettävyytutkimus kohdistuu. Tutkimuskontekstissa tuodaan esille tutkimuksen toteutus ja sen tavoitteet, sekä julkaistaan tutkimustulokset sanallisesti ja taulukoiden avulla. Tutkimustuloksista saaduista vastauksista luodaan johtopäätökset ja kehittämisehdotukset tutkimuskysymysten pohjalta, sekä perehdytään vapaaehtoistyö.fi-palvelun tulevaan kehitykseen. Kappaleen loppuun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Lopuksi tehdään yhteenveto koko opinnäytetyöstä.

## 2 KÄYTETTÄVYYS

### 2.1 Mitä on käytettävyys?

Käytettävyyden määritelmänä pidetään menetelmä- ja teoriakenttää, jossa käyttäjän ja laitteen vuorovaikutusta pyritään tehostamaan ja tekemään laitteen käytöstä helpompaa ja miellyttävämpää laitteen käyttäjälle. Kehittämisvaiheessa on oltava selvillä, ketkä ovat laitteen käyttäjiä, mikä on käyttäjien tavoite, mihin sitä käytetään ja mitä vaatimuksia laitteen käyttöön vaaditaan. Käytettävyysvaatimuksena pidetään yleisesti laitteen käytön oppimista sekä sitä, kuinka miellyttävää ja tehokasta laitteen käyttö on. (Sinkkonen ym. 2006, 15–17.)

Nykypäivänä suunnittelijoille on luotu käytettävyyden mittaamiseen sopivia menetelmiä eri standardeilla ja säännöillä, joiden hallitseminen ja käyttäminen on avainroolissa kehitysvaiheen aikana (Sinkkonen ym. 2006, 16). Kahtena yleisimpänä menetelmänä pidetään ISO 9241-11 -standardia käytettävyydelle, sekä tanskalaisen Jakob Nielsenin mallia, jossa ISO -standardia on laajennettu enemmän tietotekniseen suuntaan. Molemmissa menetelmissä käytettävyys on sen mittaamiseksi jaettu useaan eri osa-alueeseen.



Kuva 1. Käyttäjäkokemuksen osatekijöitä (mukailtu Sinkkonen ym. 2006, 249)

## 2.2 ISO 9241-11 -standardi

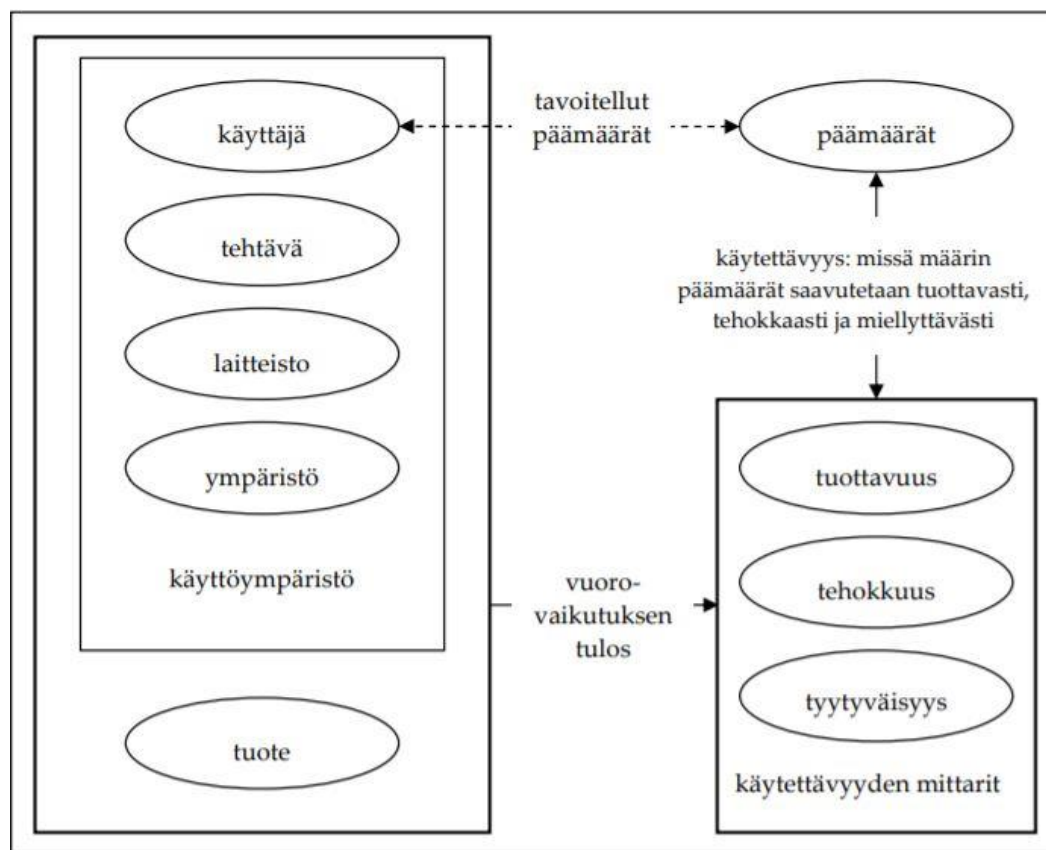
ISO (the International Organization for Standardization) 9241 -standardin 11 -osa määrittelee käytettävyyden vaatimukset käyttäjän työskentelyn ja tyytyväisyyden mittaamiseen. Standardi käsittelee käyttäjät, työtehtävät, laitteistot (niin fyysiset, kuin ohjelmistopohjaiset), sekä käyttöympäristön, jotka kokonaisuudessaan käsittävät käytettävyyden termin. Termin käytettävyys -määritelmä ISO 9241-11 -standardissa on

*kehittää laitteistoa tietyille käyttäjille, jotta tietyt tavoitteet on mahdollista saavuttaa tiettyyn tarkoitukseen standardin osa- alueilla: tuottavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. (ISO 1998, 1–3.)*

ISO 9241-11 -standardissa tuottavuutta (engl. effectiveness) mitataan toteutuneista tavoitteista ja suorituksista, jossa tärkeimpänä mittaamiskohteena on ollut käyttäjän tarkkuus ja täydellisyys. Esimerkiksi käyttäjän tekemät virheet vaikuttavat tuottavuuden mittaamiseen. Tehokkuutta (engl. efficiency) mitataan käytetyistä voimavaroista, joita halutun lopputuloksen pääsemiseen on vaadittu. Voimavaroihin lukeutuvat mm. materiaalikustannukset, käytetty aika ja käytetty vaiva. Tyytyväisyyttä (engl. satisfaction) voidaan mitata käyttäjän omaksumisella ja hyväksymisellä laitteen käyttöön. Tyytyväisyys perustuu mm. laitteen saamaan positiiviseen tai negatiiviseen palautteeseen, sekä käyttäjän työmäärän kuormitukseen. Tyytyväisyyden alatermejä ovat myös opittavuus ja hyötysuhde. (ISO 1998, 5.)

Alla oleva kuva (Kuva 2) selittää tärkeyden tavoitteiden ja käyttöympäristön tunnistamisessa ja suunnittelussa, jotta käytettävyyden mittareita: tuottavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys on mahdollista käyttää oikein eri tekijöiden vuorovaikutuksessa.





Kuva 2. Suomennot käytettävyyden rakenteesta ISO -standardissa (Mustaniemi 2009, 9)

### 2.3 Nielsenin määritelmä

Aiemmassa kappaleessa mainittua ISO 9241-11 -standardia ehkä vielä tunnetumpi on tanskalaisen Jakob Nielsenin määritelmä käytettävyydelle, joka on ollut vahvasti kehittä-  
mässä käytettävyyden mallia erityisesti tietotekniikkaan käytettäväksi jo 1980 -luvulta läh-  
tien. Kuten jo aiemmassa kappaleessa mainittiin, käytettävyys vaatii tuottavuuden, tehok-  
kuuden ja tyytyväisyyden osa-alueiden kokonaisuuden toimiakseen. Nielsen kuitenkin  
laajensi ISO -standardia vielä suuremmin opittavuuden, virheettömyyden ja muistettavuus-  
den tärkeydellä ja vuonna 1993 julkaisemassaan kirjassaan "Usability Engineering" mai-  
nitsi, että käytettävyys vaatii vähintään viiden osa-alueen kokonaisuuden. (Wilson 2009,  
3.) Näitä osa-alueita Nielsen kutsuu viideksi käytettävyyden laatuksikomponentiksi, joita ovat

- opittavuus (engl. learnability)
- tehokkuus (engl. efficiency)
- muistettavuus (engl. memorability)
- virheettömyys (engl. errors)
- tyytyväisyys (engl. satisfaction)

(Nielsen 2012).

Opittavuus on käytettävyyden ensimmäisiä ja keskeisimpiä osa-alueita ja se liittyy käytön antamaan ensivaikutelmaan. Käyttäjien tulee oppia laitteen käyttö mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. On kuitenkin syytä tunnistaa tilanteita, joissa opittavuus on normaalia hitaampaa, vaikka laitteen käytettävyys olisikin onnistunut. Esimerkiksi monimutkainen, vaativaan käyttöön tai erityisammatteihin suunniteltujen laitteiden käytön oppiminen voi käyttäjällä viedä normaalia pitempään. Oppiminen on myös alussa nopeampaa, jonka jälkeen oppimisen kehitys taantuu riippuen käyttäjän toimintatavoista ja laitteen käytöstä. (Sippola 2017.)

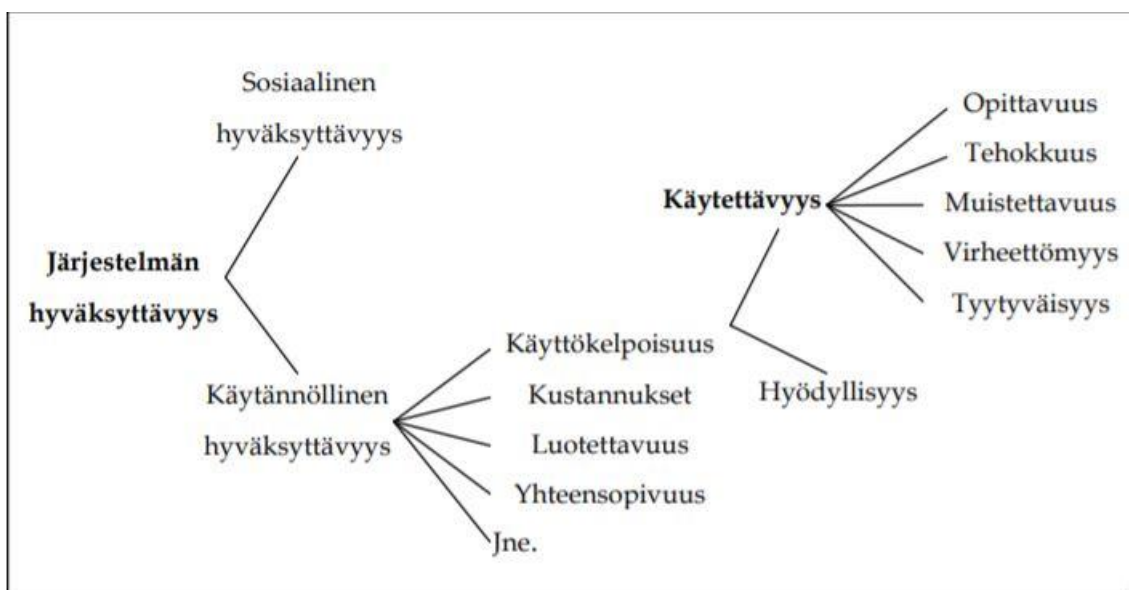
Kun laitteen käyttö on opittu, tehokkuutta voidaan mitata ajallisesti, kuinka nopeasti käyttäjä kykenee suorittamaan laitteella tehtäviä. Tehokkuuden määritelmä ei vaadi laitteen täydellistä osaamista, kunhan osaaminen on ”riittävä”. On olemassa laitteita, joiden kokonaisvaltaisen käytön oppiminen vie useita vuosia, joten joskus tehokkaampana käyttönä voidaan pitää ilmiöitä, joissa käyttäjä on luonut opittavuuden aikana erilaisia ”oikoreittejä” tai yksinkertaistanut laitteen käytön oppimista. (Sippola 2017.)

Laitteen käytön yksinkertaistaminen edesauttaa myös muistettavuudessa, jota voidaan mitata, kun käyttäjä on tottunut laitteen käyttöön. Muistettavuutta on mahdollista mitata tutkimalla, kuinka helposti käyttäjä muistaa laitteen eri toiminnot ollessaan esimerkiksi pitkään käyttämättä laitetta. Vaikka opittavuuden laatuikomponenttia parantamalla myös laitteen muistettavuutta on mahdollista parantaa, se ei kuitenkaan saa vastata samaa ilmiötä, joka tapahtuu laitteen ensikäytön oppimisesta. Jos laitteen käyttö joudutaan oppimaan uudelleen, voidaan todeta muistettavuuden laatuikomponentti käytettävyydessä epäonnistuneeksi. (Wilson 2009, 9–10.)

Virheettömyyden laatuikomponentissa käyttäjän tulisi tehdä mahdollisimman vähän virheitä käyttäessään laitetta. Virheettömyyttä voidaan käytettävyydessä katsoa onnistuneeksi, jos käyttäjällä ei laitteen käytössä tule vastaan tilanteita, joissa käyttäjä ei saa toiminnastaan haluttua lopputulosta. Virheitä mitattaessa tulee huomioida virheen syy, sekä sen vakavuus. Virhe voi esimerkiksi johtua käyttäjän omasta toiminnasta, jolloin virheen raportointia ja korjaamista ei tule keskittää itse laitteen ominaisuuksiin. Käyttäjän tekemiä virheitä on mahdollista minimoida kehittämällä laitteen opittavuutta esimerkiksi parantamalla käyttöohjeita. Käyttäjien omalla toiminnallaan luodut virheet ovat yleisempiä ja niitä ei usein pidetä myöskään yhtä vakavina, kuin laitteen virheitä. Erityisen vakavina laitteen virheinä voidaan pitää toimintoja, joissa virheellistä toimintoa ei saada enää palautettua tai korjattua tai jos virheellinen toiminto on vaaraksi laitteelle tai sen käyttäjälle. (Wilson 2009, 10–11.)

Tyytyväisyydellä käsitellään sitä, kuinka miellyttävää laitteen käyttö on käyttäjälle. Tyytyväisyys vaikuttaa käyttäjän motivaatioon laitteen käyttämisessä, joka onnistuessaan kasvattaa sen tehokkuutta. Tyytyväisyys sisältää usein miellyttävyyteen vaikuttavia ilmiöitä, kuten visuaalisuutta, helppokäyttöisyyttä ja opittavuutta (Sippola 2017). Tyytyväisyyden mittaamiseen paras vaihtoehto on saada mielipide käyttäjältä laitteen käytöstä, joka suositellaan toteutettavaksi samalla kertaa suuremmalle joukolle. Mittaamisvälineinä hyväksi havaittuja ovat mm. Likert-asteikko, sekä laatueroasteikko. On hyvä muistaa, että käyttäjän tyytyväisyyteen suurena tekijänä vaikuttaa myös käyttäjän omat asenteet. Esimerkiksi käyttäjä, jonka asenteet tietotekniikkaan kohtaan ovat negatiivisia voi kokea kaikkien tietoteknisten laitteiden tai ohjelmistojen käytön epämiellyttäväksi, vaikka laitteen käytettävyydessä itsessään ei olisi vikaa. (Wilson 2009, 11–12.)

Käyttäjien asenteet liittyvät myös käytettävyyden ulkopuolella olevaan suurempaan kokonaisuuteen, järjestelmän hyväksyttävyyteen. Käyttäjän asenteiden lisäksi järjestelmän hyväksyttävyyteen vaikuttavat mm. laitteen hyödyllisyys, luotettavuus, sekä kustannukset. Vaikka edellä mainitut osa-alueet vaikuttavat laitteen käyttöön, niiden merkitys käytettävyyden parantamisessa on kuitenkin pieni. (Wilson 2009, 5–6.)



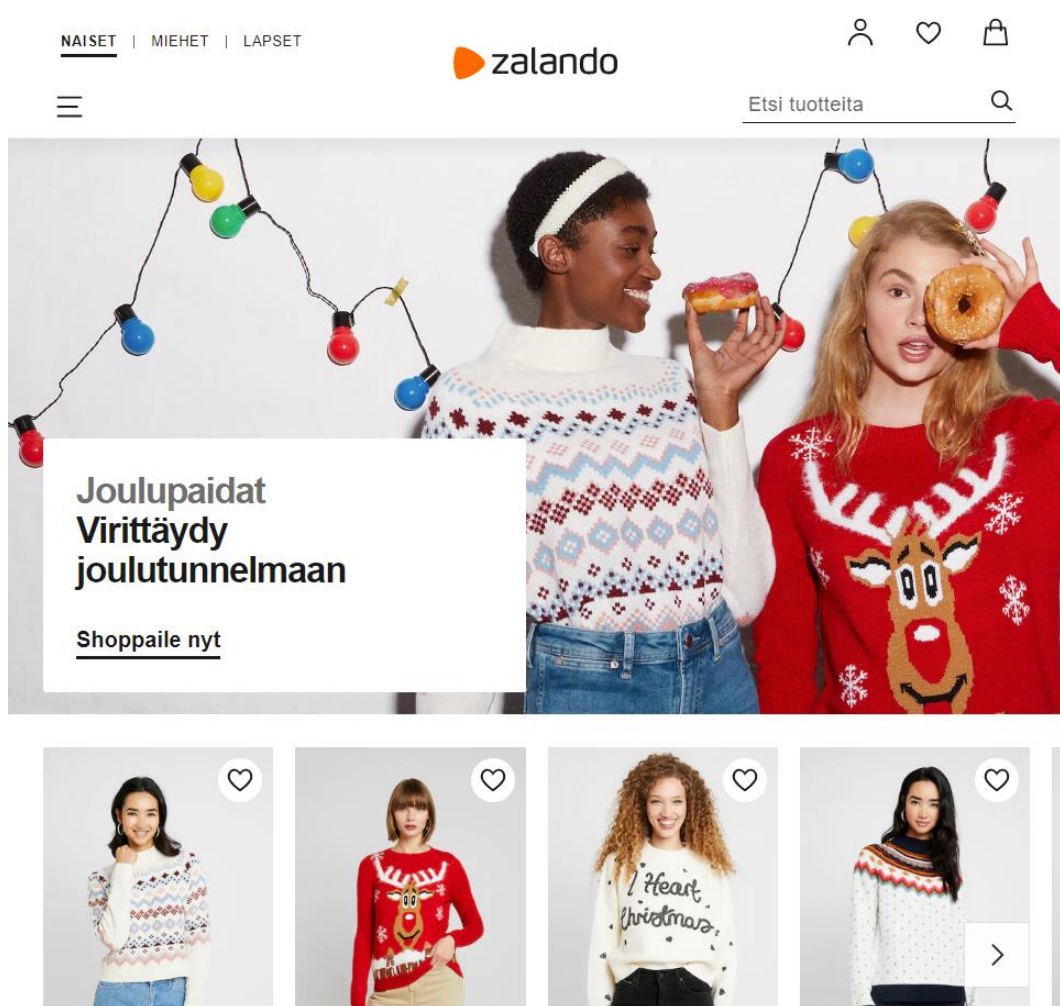
Kuva 3. Suomennos Nielsenin määrittämien käytettävyyden osa-alueiden kokonaisuudesta (Mustaniemi 2009, 12)

## 2.4 Käytettävyys tietotekniikassa

Kuten aiemmassa kappaleessa mainittiin, erityisesti Nielsenin käytettävyyden määritelmä on yleisesti käytetty, kun puhutaan käytettävyydestä tietotekniikassa. Kun tietotekniikassa halutaan mitata käytettävyyttä, sillä viitataan usein käyttöliittymien tai verkkosivujen

toimivuuteen ja opittavuuteen. Digitalisaation myötä nykypäivänä mukaan on astunut myös mobiililaitteiden käyttö yhä vahvemmin.

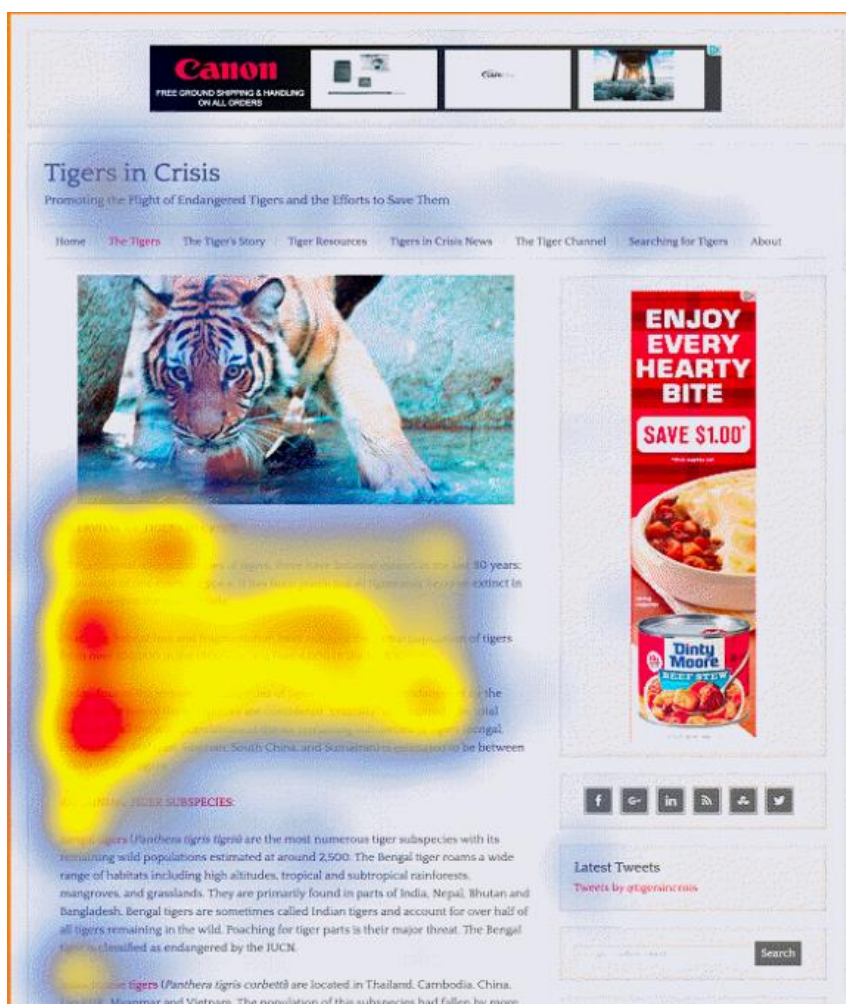
Selkeä käyttöliittymä on usein ensiaskel verkkosivujen onnistuneelle käytettävyydelle. Käyttöliittymän visuaalisuus toimii suuressa roolissa verkkosivustolla, minkä visuaalisuuden suuruuteen vaikuttavat sivuston käyttötarkoitus ja sisältö. Esimerkiksi vaatekauppojen verkkosivuilla on monesti enemmän visuaalisia elementtejä, kuin tieteellistä ja teoreettista informaatiota jakavalla sivustolla. (Rawat 2012.)



Kuva 4. Esimerkki visuaalisia elementtejä käyttävästä verkkosivusta (Zalando.fi 2019)

Yllä oleva kuva (Kuva 4) on hyvä esimerkki siitä, miten visuaalisia elementtejä on käytetty hillitysti ja pyritty näin luomaan selkeä käyttöliittymä. Visuaalisten elementtien tulee olla myös hyvin aseteltu sivustolle, jotta käyttäjän navigointi sivustolla helpottuu. Liialla visuaalisten elementtien käytöllä haitataan käyttäjän navigointia sivustolla, jolloin käyttäjäkokemus jää negatiiviseksi. Kuvien käytössä tulee muistaa, että niiden tarkoitus on usein vain tukea sivustolla olevaa muuta sisältöä. (Rawat 2012.)

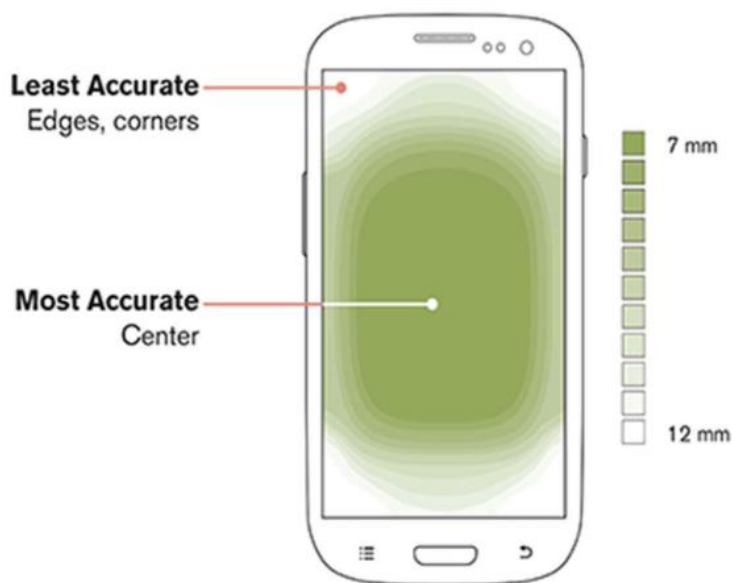
Toinen erityisen tärkeä maininta verkkosivujen ja sen sisällön luonnissa on käyttäjien navigointi sivustolla. Tutkimusten mukaan niin kutsutulla F-kirjaimen muotoisella kaavalla oleva tapa selata verkkosivuja on yksi yleisimpiä, jolloin käyttäjän suurin huomio keskittyy sivustolla vasemman yläkulman ensimmäisiin virkkeisiin. Alla olevassa esimerkissä (Kuva 5) on silmänseurannalla tutkittu TigersinCrisis.com-verkkosivun käyttäjien tapaa selata sivustoa. Syy kyseiselle käytökselle esitetään yksinkertaisesti käyttäjien tarpeesta minimoida käytetty aika sivustolta saatuun hyötyyn. Verkkosivujen suunnittelijoiden tulisi pyrkiä minimoimaan F-kirjaimen muotoisella kaavalla oleva tapa selata sivustoa, sillä se jättää paljon sisältöaukkoja käyttäjälle. Tähän on mahdollista vaikuttaa sivustoa suunniteltaessa keskittymällä sivustolla käytettäviin fonttikokoihin, visuaalisuuteen, sekä piilottamalla sisältöä linkkien taakse. (Pernice 2017.)



Kuva 5. F-kirjaimen muotoinen kaava selata verkkosivua (Pernice 2017)

Kuten aiemmassa kappaleessa mainittiin, verkkosivuja suunniteltaessa tulee sivuston sisällön rakentua helpon navigoinnin ympärille. Mobiililaitteissa tämä on kuitenkin päinvastoin,

koska käyttäjän näkymä poikkeaa tavallisesta työpöytänäkymästä. Kuten alla olevasta esimerkistä voidaan havaita (Kuva 6), verkkosivujen selaamistapa poikkeaa mobiililaitteiden käytössä. Mobiililaitteet ovat suurimmaksi osaksi kosketusnäytöllisiä, jolloin kaikista tärkein sisältö tulisi keskittää mobiililaitteen ruudun keskelle ja navigointi siirtää kulmiin. Navigointipainikkeiden suunnittelussa tulee myös muistaa, että ihmisten sormien koko ja näppäryys voi poiketa toisistaan suurestikin verrattuna hiiren kursoriin. (Jeliazkov, 2019).



Kuva 6. Käyttäjän kiinnittämä huomio mobiililaitteella selattaessa (Jeliazkov, 2019)

### 3 CASE: LAHDEN DIAKONIALAITOS

#### 3.1 Case-yrityksen esittely

Lahden Diakonialaitos perustettiin alun perin Viipurissa vuonna 1869 (Mäkelä & Virtanen 2019, 4). Suurimpana syynä perustamiselle pidetään Suomessa nähtyjä katovuosia 1866-1868, jotka lisäsivät avun tarvitsijoita maassamme runsaasti (Vappula 2009, 8). Diakonia-työllä tarkoitetaan yleisesti kristillisen kirkon ja seurakunnan tarjoamaa sosiaali- ja terveys-huollon palvelua, joka voi olla esimerkiksi kriisiapua, mielenterveystyötä, päihdetyötä tai ruoka- ja taloudellista avustamista (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2019). Diakonian alkuperäiset juuret ulottuvat 1800 -luvun alkupuolen Saksaan. Diakoniatyön perustamisen suurimmiksi nimiksi voidaan mainita Johann Hinrich Wichern, Theodor Fliedner ja Wilhelm Löhe, jotka kaikki omilla yrityksillään pyrkivät uudistamaan kirkollista auttamista. Näistä Suomen nykyiseen diakoniatoimintaan vaikutti etenkin Theodor Fliedner, joka perusti Sak-san Kaiserwerthissä diakonisojen koulutuslaitoksen vuonna 1836. Kaiserwerthin laitok-sesta otettiin mallia Suomeen, jossa diakoniakoulutus aloitettiin ensin Helsingissä 1867 ja sitä seuraavaksi Viipurissa 1869. (Vappula 2009, 10.) Lahteen diakonialaitos muutti vuonna 1940, kun Viipurissa oleva laitos koki pahoja vaurioita sodassa (Mäkelä & Virta-nen 2019, 8).

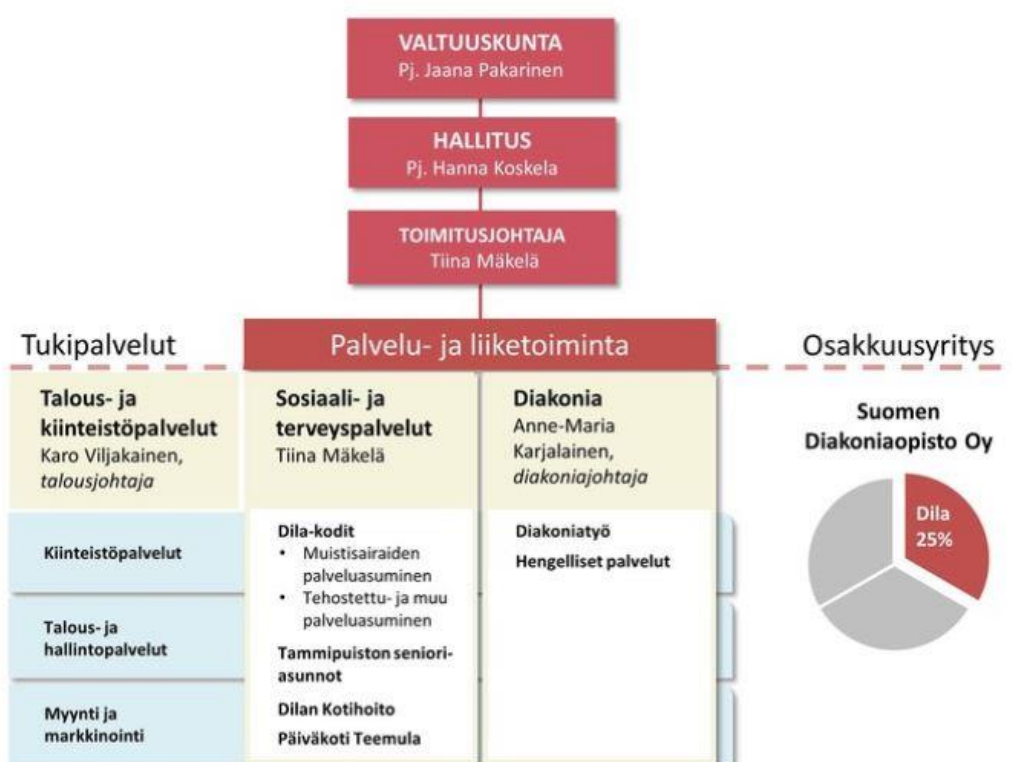
Nykyään Lahden Diakonialaitos sijaitsee osoitteessa Vuorikatu 4 ja sen päivittäistä toiminta-ohjaavat lähimmäisenrakkautta, oikeudenmukaisuus ja jatkuvuus. Lahden Diakonialai-tos pyrkii kohtaamaan ihmisen kunnioittavasti, rehellisesti ja tasavertaisesti. Toimintaa py-ritään kehittämään jatkuvasti ajan mukaisesti yhteistyöllä ja vastuullisella taloudenhoidolla (Lahden Diakonialaitos 2019a). Lahden Diakonialaitos on yhteiskunnallinen yritys, jonka tarkoituksena ei ole maksimaalisen voiton tavoittelu, vaan korkealaatuiset ja hyödylliset palvelut, sekä avun tarvitsijoiden auttaminen. Lahden Diakonialaitos on osallisena Arvo-liitossa, jonka jäsenten tavoitteena on yhteiskunnallisten asioiden edistäminen liiketoimin-nan avulla. Lahden Diakonialaitoksen voitot käytetään diakoniatoiminnan kehittämiseen, sekä uusien osaajien kouluttamiseen. (Lahden Diakonialaitos 2019b.)

#### 3.2 Toimintarakenne ja asiakaskunta

Lahden Diakonialaitoksen ylläpitäjä on Lahden Diakoniasäätiö, johon kuuluvat toimitusjoh-taja, hallitus, valtuuskunta, sekä johtoryhmä. Viisijäseninen hallitus kokoontuu kuukausit-tain, kun taas valtuuskunta kahdesti vuodessa. Valtuuskuntaan kuuluu 13 jäsentä. Lahden Diakonialaitoksen toiminta on jaettu kolmeen linjaan: Hengellispalveluihin- ja diakoniaan, sosiaali- ja terveyspalveluihin, sekä talous- ja tukipalveluihin. (Lahden Diakonialaitos 2019c.) Lahden Diakonialaitoksen osakkuusyrityksenä toimii myös Suomen

Diakoniaopisto Oy, joka yhdisti vuonna 2016 Lahden Diakoniasäätiön, Helsingin Diakonissalaitoksen säätiön, sekä Oulun Diakonissalaitoksen säätiön toisen asteen valtakunnalliseksi oppilaitokseksi. Suomen Diakoniaopisto mahdollistaa opiskelun vuosittain yli 2000 opiskelijalle eri kampuksilla, tavoitteenaan kouluttaa opiskelijoita ihmisten kohtaamiseen, sekä kokonaisvaltaiseen työskentelyyn alan eri tehtävissä. (Mäkelä & Virtanen 2019, 17.) Vuorikadulla 4 sijaitseva Lahden kampus ”Luova Lahti” kouluttaa lasten- ja nuorisonohjajia, lähihoitajia, sekä saattohoidon täydennyskoulutusta (Suomen Diakoniaopisto 2019).

## Lahden Diakonialaitos - organisaatiokaavio



Kuva 7. Lahden Diakonialaitoksen organisaatiokaavio (Lahden Diakonialaitos 2019c)

Lahden Diakonialaitoksen asiakaskunta koostuu kaikista ikäluokista ja sukupuolista. Kuitenkin suurimmiksi asiakaskunniksi voidaan mainita ikäihmiset, sekä lapsiperheet. Lahden Diakonialaitos tarjoaa ikäihmisille monenlaisia eri palveluita riippuen henkilön tarpeesta ja elämäntilanteesta. Diakonialaitokselta on mahdollista saada apua esimerkiksi kotihoitoon, kuntoutukseen tai ateriointiin. Lahden Diakonialaitos ylläpitää lisäksi Tammipuiston senioriasuntoja, jotka sijaitsevat Pikku-Vesijärven läheisyydessä. Senioriasunnot on tarkoitettu henkilöille, joille omassa kodissa asuminen on muuttunut hankalaksi. (Lahden Diakonialaitos 2019d.)

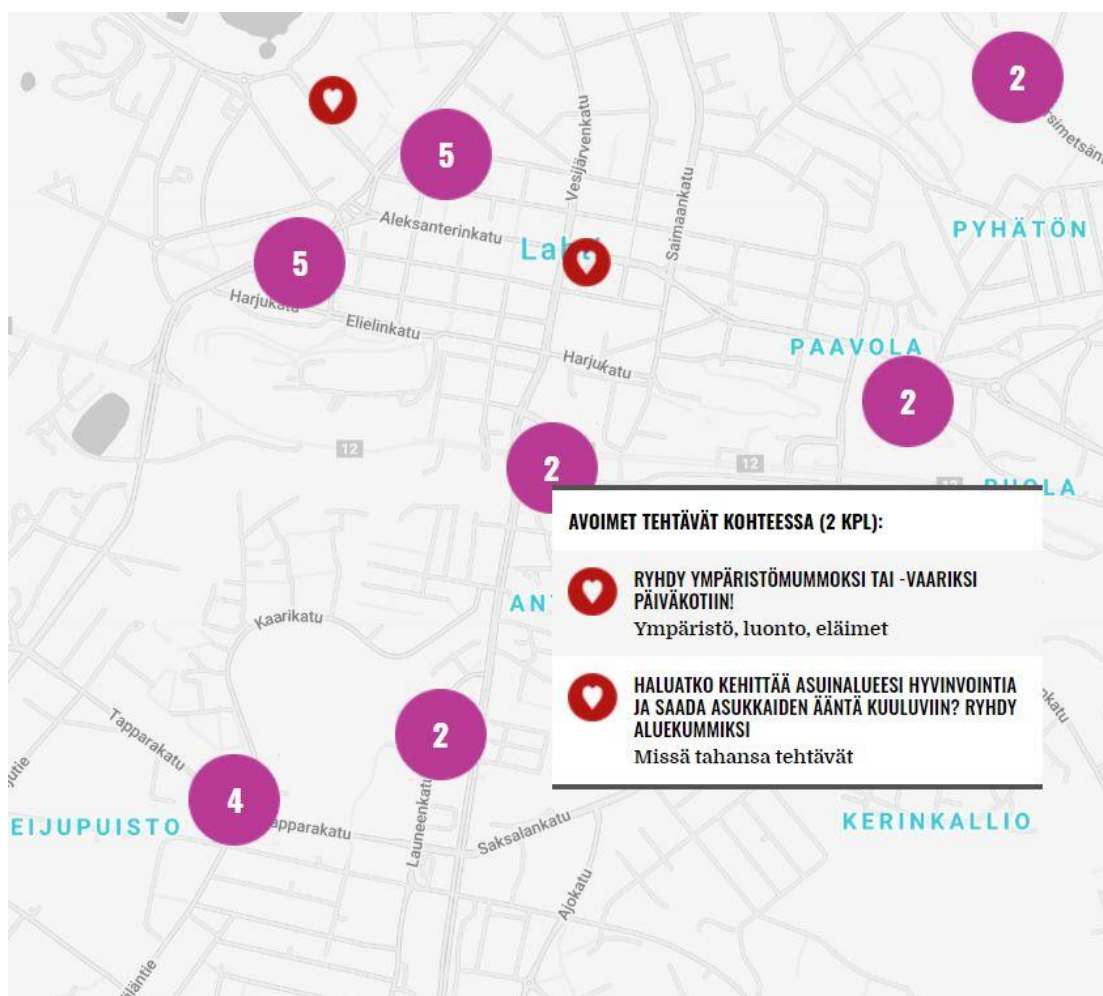


Lahden Diakonilaitos tarjoaa lapsiperheille kiireisiin ja muuttuviin elämäntilanteisiin mm. päiväkotipalveluita, äitiystukea, sekä ruokapalveluita. Lahden Diakonilaitos ylläpitää Kasikkamäentiellä sijaitsevaa Päiväkoti Teemulaa, jossa on tilaa 24 hoidettavalle lapselle. Vauvaperheillä ja raskaana olevilla on mahdollisuus saada vertaistukea Lahden Diakonilaitoksen ”Vauvan Taika” -toiminnan kautta, joka on maksuton. Yksi Lahden Diakonilaitoksen jatkuvista vapaaehtoistoiminnoista on ”Särö -vapaaehtoistoiminta”, jonka tarkoitus on tarjota tukea lapsiperheille, sekä alle 30 -vuotiaalle henkilöille. (Lahden Diakonilaitos 2019e.)

#### 4 VAPAAEHTOISTYO.FI-PALVELU

Vapaaehtoistyö.fi on osa Kirkkopalvelut ry:n Kotimaanapua, joka on voittoa tavoittelematon palvelu verkossa, tavoitteenaan saada yhdistettyä vapaaehtoistyöntekijät ja apua tarvitsevat henkilöt. Vapaaehtoistyö.fi-palvelussa on mukana eri toimijoita, kuten järjestöjä, kuntia, kaupunkeja ja evankelis-luterilaisia seurakuntia. Organisoitua vapaaehtoistyöstä on vastuussa aina tämä toimija, joka on vapaaehtoistyöilmoituksen luonut. (vapaaehtoistyö.fi 2019a.)

Vapaaehtoistyö.fi-palvelun tuottajan, Ilkka Kalmalehdon mukaan palvelu on rakennettu vapaaehtoistyön hallinnan helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi. Palvelun kautta on mahdollista etsiä avun tarvisijalle esimerkiksi ohjaajaa, henkilöä ruokajakeluun, verkkoauttajaa, kerhovieraitia tai vaikkapa ystäväperhettä eri kansalaisuuksille. (Porvoon kaupunki 2017.) Avoinna olevia tehtäviä voi etsiä vapaaehtoistyö.fi-etusivun karttapalvelusta tai käyttämällä hakutoimintoa sivustolla.



Kuva 8. Etusivun karttapalvelu (vapaaehtoistyö.fi 2019)

Vapaaehtoistyö.fi-palvelu voi toimia motivaattorina myös uusille vapaaehtoistyöntekijöille, joille aihe on vielä melko tuntematon. Haku eri vapaaehtoistehtäviin on yksilöllinen, joka ei sitouta henkilöä osallistumaan vapaaehtoistyöhön jatkossa. Vapaaehtoiset tavataan ennen sopimuksen tekoa, joissa haastatellaan henkilö ja valmennetaan tämä kyseiseen vapaaehtoistehtävään. Motivaattorina vapaaehtoistyölle voi olla esimerkiksi auttamishalu, yhteiskuntavastuu tai ylimääräinen vapaa-aika. Osasta vapaaehtoistöistä on mahdollista saada myös työtodistus, joka voi toimia auttavasti työllistymiseen. (vapaaehtoistyö.fi 2019a.)

Haku vapaaehtoistyöntekijäksi tapahtuu verkossa vapaaehtoistyö.fi-palvelun kautta, jossa luodaan itselleen tunnus sivustolle. Omien tietojen lisäksi hakijan on mahdollista tarkentaa, minkälaisista tehtävistä hakija on kiinnostunut ja kertoa erityisosaamisestaan, kuten kädentaidoista, ensiapukoulutuksesta tai teknisestä osaamisestaan (Kuva 9) (vapaaehtoistyö.fi 2019b). Hakijan tietoja luovutetaan ainoastaan vapaaehtoistyö.fi-palvelun yhteistyökumppaneille, jotka tarjoavat palvelun sisällä vapaaehtoistöitä. Yhteistyökumppaneilla on käytössään palveluun toimihenkilö- tai koordinaattoritunnukset, joiden avulla hakeva vapaaehtoinen voidaan rekrytoida ja välittää palvelun kautta oman järjestön vapaaehtoistehtäviin (Kalmanlehto 2019). Hakijoiden tietoja säilytetään manuaalisesti ainoastaan lukitussa tilassa, johon ei ole pääsyä ulkopuolisilta henkilöiltä. Tietojärjestelmissä käyttö on suojattu henkilökohtaisin käyttäjätunnuksin ja salasanoin ja palvelimien tietosisältö sijaitsee lukitussa ja suojatussa tilassa. (vapaaehtoistyö.fi 2019c.)

Vapaaehtoiset lisätiedot kiinnostuksen kohteista ja taidoista.  
(Voit muokata tietoja kirjautuneena myös myöhemmin):

<b>OLEN KIINNOSTUNUT SEURAAVISTA AIHEISTA:</b>	
<input type="checkbox"/> hätäapu, katastrofi, auttaminen	<input type="checkbox"/> virtuaalinen, viestintä, markkinointi
<input type="checkbox"/> kansainvälisyys, monikulttuurisuus	<input type="checkbox"/> yhteiskuntavastuu, diakonia, vähäosaiset
<input type="checkbox"/> kirkko, seurakunnat, hengellisyys	<input type="checkbox"/> ympäristö, luonto, eläimet
<input type="checkbox"/> kulttuuri, taide, musiikki	<input type="checkbox"/> pop up, kertaluontoiset tehtävät
<input type="checkbox"/> lahjoittaminen, avustaminen, talous	<input type="checkbox"/> missä tahansa tehtävät
<input type="checkbox"/> liikunta, urheilu, ulkoilu	<input type="checkbox"/> kerhot, leirit, ryhmät
<input type="checkbox"/> vertaistoiminta, terveys, hyvinvointi	

<b>INNOSTAVAT TEHTÄVÄT:</b>			
<input type="checkbox"/> avustaminen	<input type="checkbox"/> kotiapu	<input type="checkbox"/> neuvonta	<input type="checkbox"/> tapahtuma
<input type="checkbox"/> esiintyminen	<input type="checkbox"/> koulutus	<input type="checkbox"/> nuoret	<input type="checkbox"/> tietotekniikka
<input type="checkbox"/> hoitaminen	<input type="checkbox"/> kädentaidot	<input type="checkbox"/> ohjaaminen	<input type="checkbox"/> toimisto
<input type="checkbox"/> ikääntyneet	<input type="checkbox"/> lapset	<input type="checkbox"/> perheet	<input type="checkbox"/> vaikuttaminen
<input type="checkbox"/> kaveriapu	<input type="checkbox"/> logistiikka	<input type="checkbox"/> projekti	<input type="checkbox"/> viestintä
<input type="checkbox"/> keittiö	<input type="checkbox"/> muu	<input type="checkbox"/> päivystys	<input type="checkbox"/> yksinäiset
<input type="checkbox"/> kerääminen	<input type="checkbox"/> myynti	<input type="checkbox"/> rakentaminen	

<b>OSAAMISTODISTUKSET:</b>	<b>LISÄTIETOJA MINUSTA:</b>
<input type="checkbox"/> ajokortti <input type="checkbox"/> ea1 <input type="checkbox"/> ea2 <input type="checkbox"/> hygieniapassi <input type="checkbox"/> järjestyksenvalvojakortti	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>

Kuva 9. Palveluun rekisteröinti (vapaaehtoistyö.fi 2019b)

## 5 VAPAAEHTOISTYO.FI-PALVELUN KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS

### 5.1 Tutkimuksen toteutus ja tavoitteet

Vapaaehtoistyö.fi-palvelun käytettävyystudkimus suoritettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimus suoritettiin Webropol -kyselynä avainhenkilöille, joina toimivat Lahden Diakonialaitoksen työntekijät. Kyselyn ajankohta toteutukselle oli syksyllä 2019, viikoilla 35 ja 36. Kyselyyn vastasi kahdeksan Lahden Diakonialaitoksen työntekijää, kun potentiaalinen vastaajamäärä olisi ollut noin 12. Vastausprosentiksi saatiin näin n. 66 %.

Kyselyä suunniteltiin kokouksessa elokuussa 2019 yhdessä Lahden Diakonialaitoksen johtoryhmän kanssa heidän organisaationsa tarpeisiin sopivaksi. Tutkija viimeisteli kyselyn opinnäytetyön aiheeseen sopivaksi. Kyselyä varten toteutettiin kyselylomake (Liite 1), joka luotiin Webropolin kysely- ja raportointityökalulla. Linkin avainhenkilöille lähetti työn toimeksiantaja puolestani sähköpostitse.

Lahden Diakonialaitoksen diakoniapalvelut hyödyntävät vapaaehtoistyö.fi-palvelua vapaaehtoisten ja asiakkaiden tietojen hallintaan. Lahden Diakonialaitos käyttää palvelua vapaaehtoistoiminnan markkinointiin yhteistyössä Lahden seurakuntayhtymän ja vapaaehtoistoiminnan verkoston kanssa. (Karjalainen 2019.)

Kyselyn tavoitteena oli saada näkemys vapaaehtoistyö.fi-palvelun nykyisestä tilasta toimeksiantajan kannalta ja löytää palvelulle toimeksiantajan kannalta tärkeitä kehitysratkaisuja. Lahden Diakonialaitoksen työntekijöillä, jotka palvelua käyttävät on ensiarvoisen tärkeää kokemusta ja tietoa palvelussa tapahtuvista asioista, jolloin tämän tiedon hyödyntäminen on arvokas keino saada kehitysehdotuksia vapaaehtoistyö.fi-palvelun kehittämiseen. Kehitysehdotuksia kerättiin niin itse vapaaehtoistyö.fi-palvelun käytettävyyteen, kuin myös viestinnän ja yhteistyön toimivuuteen palveluun liittyen. Vaikka tämä kysely keskittyikin Lahden Diakonialaitoksen tapaan käyttää palvelua, siitä saatuja tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää myös muiden palvelua käyttävien tahojen asiakaskokemuksen parantamiseen.

Vastapainona Lahden Diakonialaitoksen näkemykseen palvelusta suoritettiin tutkimustulosten analysoinnin jälkeen haastattelu Ilkka Kalmanlehdon kanssa (Liite 2), joka toimii vapaaehtoistyö.fi-palvelun tuottajana. Haastattelu suoritettiin puhelimitse marraskuussa 2019 ja sen tavoitteena oli saada lisää tietoa palvelun tämän hetkisestä tilasta, sekä sen tulevaisuudesta. Tutkija poimi haastatteluun myös Lahden Diakonialaitoksen näkökulmasta tulleita kehitysehdotuksia.

## 5.2 Tutkimustulokset

Kysely koostui 16 eri kysymyksestä. Kysymyksiin vastattiin joko vapaalla kommentoinnilla tai arviointiasteikolla 1–5 (1=huonoin mahdollinen, 5=paras mahdollinen), riippuen kysymyksestä. Kyselylomakkeessa oli 11 pakollista kysymystä ja 5 vapaavalintaista. Seuraavassa osiossa avataan kysymyksiä ja niihin kerättyjä vastauksia.

### 1. Kuinka usein käytät vapaaehtoistyö.fi palvelua?

Vastaajien määrä: 8

	Vastaukset
▼	noin kerran viikossa
▼	1-2 kertaa kuukaudessa
	En käytä kohtien 2, 4, 5, 6 ja 7 toimintoja
▼	Lähes päivittäin, useamman kerran viikossa.
▼	Pari kertaa viikossa
▼	Kuukausittain
▼	Työpäivinä
▼	Lähes viikottain
▼	3 krt/vko

Taulukko 1. Palvelun käyttö Lahden Diakonialaitoksessa

### Palvelun käyttö Lahden Diakonialaitoksessa

Kyselyn alussa haluttiin kartoittaa, kuinka usein työntekijä on tekemisissä vapaaehtoistyö.fi-verkkopalvelun kanssa. Kuten taulukosta (Taulukko 1) on nähtävissä, suurin osa vastaajista käyttää palvelua työssään useamman kerran viikossa, osa päivittäin. Myös harvemmin palvelua käyttäviä vastaajia oli, jolloin palvelun käyttö voi olla vain kerran kuukaudessa.

### Tyytyväisyys vapaaehtoistyö.fi-palvelun eri toimintoihin

Kysymyksissä 2-9, pyydettiin työntekijän arviota palvelusta saatavilla olevien toimintojen käytettävyydestä. Vapaaehtoistyö.fi-palvelun toiminnot, joihin pyydettiin vastausta ovat

- vapaaehtoistehävän ilmoittaminen
- vapaaehtoisen lisääminen palveluun

- avun tarvitsijan lisääminen palveluun
- vapaaehtoisen poisto palvelusta
- avun tarvitsijan poisto palvelusta
- parien yhdistäminen
- tekstiviestien lähetys
- sähköpostin lähetys

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	0	0%
2	1	12,5%
3	2	25%
4	4	50%
5	1	12,5%

Taulukko 2. Vapaaehtoistehtävän lisääminen palveluun

Vastaajista puolet antoi vapaaehtoistehtävien ilmoittamiseen palvelussa arvosanaksi 4, eli olivat tyytyväisiä siihen, miten vapaaehtoistehtävän ilmoittaminen palvelussa onnistuu. Vain yhden vastaajan mielestä tämä oli huonoa.

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	0	0%
2	3	37,5%
3	2	25%
4	3	37,5%
5	0	0%

Taulukko 3. Avun tarvitsijan lisääminen palveluun

Vapaaehtoisen tai avun tarvitsijan lisääminen palveluun aiheutti erimielisyyttä vastaajien välillä. Puolet vastaajista olivat tyytyväisiä toimintoon, kun toisen puoliskon mielestä tämä vaatisi kehittämistä. Kyselyn myöhemmässä vaiheessa ilmenee, että huonon arvosanan tälle toiminnolle antaneiden syy on mahdollisesti ollut, ettei palveluun voi syöttää riittävästi tietoa vapaaehtoisista tai apua tarvitsevista henkilöistä.

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	2	25%
2	6	75%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%

Taulukko 4. Vapaaehtoisen poistaminen palvelusta

Vapaaehtoisen tai avun tarvitsijan poistoon suurin osa oli tyytymättömiä palvelussa. Useimmat vastaajista ilmoittaa kyselyn myöhemmässä vaiheessa, että työntekijät eivät pysty itse poistamaan tehtävälialtaan vapaaehtoisia, jotka lopettavat toiminnan Lahden Diakonialaitoksessa.

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	4	50%
2	2	25%
3	1	12,5%
4	1	12,5%
5	0	0%

Taulukko 5. Parien yhdistäminen palvelussa

Parien yhdistämiseen suurin osa n. 75% vastaajista olivat tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Vain yksi vastaajista oli tyytyväinen pariin yhdistämiseen palvelussa.

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	2	25%
2	6	75%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%

Taulukko 6. Tekstiviestien lähetyksen palvelussa

Kuten yllä olevasta taulukosta (Taulukko 6) ilmenee, myös viestien lähettämiseen



palvelussa oltiin tyytymättömiä. Huonommin näistä toimii tekstiviestien lähetys, johon kaikki vastaajat antoivat arvosanaksi joko 1 tai 2. Kaksi vastaajaa olivat tyytyväisiä sähköpostin lähetykseen palvelussa. Kyselyn myöhemmässä vaiheessa ilmenee, että palvelun kautta lähetetyt tekstiviestit eivät ole aina menneet perille.

### **Lahden Diakonialaitoksen työntekijöiden arvio asiakkaiden ja vapaaehtoisten tietojen saatavuudesta vapaaehtoistyö.fi-palvelussa**

Kysymyksessä 10 pyydettiin kertomaan löytyvätkö palvelusta kaikki työn kannalta oleelliset tiedot asiakkaista ja vapaaehtoisista Lahden Diakonialaitoksen työntekijälle.

Tietojen saatavuudessa ongelmia tuottaa erityisesti tilastointimahdollisuuden puuttuminen, joka täytyy tehdä palvelun ulkopuolella. Vapaaehtoistöiden tilastointi on tärkeä osa diakonialaitoksen raportointia, jolla saadaan mm. rahoitus diakoniatyölle. Lisäksi vapaaehtoisten saatavuustiedot puuttuvat palvelusta, josta voisi seurata onko vapaaehtoinen saatavilla tai tehtävässä. Tähän on suunnitteilla kehitysratkaisuja, joihin keskitytään kappaleessa 5.3.

### **Vapaaehtoistyö.fi-palvelun kehitysehdotukset**

Kysymyksessä 11 pyydettiin vastaajien mielipidettä palvelun kehittämiseen, sekä antamaan omia kehitysehdotuksia.

Kuten aiemmissa kysymyksissä on tullut ilmi, palvelusta korjattavaa löytyy erityisesti parien yhdistämisessä, tietojen poistossa ja viestien lähettämisessä. Erityisen paljon toivotaan työntekijän mahdollisuutta poistaa vapaaehtoinen Lahden Diakonialaitoksen tehtävältä, joka tällä hetkellä ei onnistu. Tämä hidastaa suuresti diakoniatyötä, koska työntekijän tulee ilmoittaa esimiehelleen, sekä palvelun ylläpitäjälle poistettavien henkilöiden yhteystiedot. Lisäksi työntekijä joutuu pitämään itse näistä kirjaa palvelun ulkopuolella, esimerkiksi Excel -taulukon muodossa. Kalmanlehdon (2019) mukaan ongelmasta on keskusteltu ja asiakasrekisterin kannalta tutkittu. Kehitysehdotus on mahdollista toteuttaa, jos palvelun tietokantaan tehdään muutoksia. Tulisi saada myös varmuus, ettei vapaaehtoisen tunnus poistu kokonaan järjestelmästä, jos henkilö jatkaa vapaaehtoisuutta vielä esimerkiksi toisessa järjestössä.

Viestien lähettämiseen pyydetään mahdollisuutta liitteiden lähettämiseen, sekä maksimimerkkimäärän lisäämiseen, joka tällä hetkellä on viesteissä liian pieni. Viesteihin olisi myös hyvä lisätä lähetysvahvistus, millä voitaisiin varmistaa viestien lähetys perille, koska erityisesti tekstiviestejä on jäänyt lähettämättä aiemmin.

### Vapaaehtoistyö.fi-palveluun lisättäviä toimintoja

Koska kysymys 11 käsitteli palvelussa jo olemassa olevia toimintoja, pyydettiin kysymyksessä 12 vastaajia ilmoittamaan vapaaehtoistyö.fi-palvelusta puuttuvia toimintoja, joita olisi hyvä lisätä ja jotka helpottaisivat diakonialaitoksen työntekijöitä.

Vastaukset sisälsivät pitkälti ehdotuksia jo kysymyksessä 10 ilmaantuneisiin kohtiin tilastointi- ja seurantamahdollisuuksista. Avun tarvitsijoista ja vapaaehtoisten tiedoista, kuten ikä, sukupuoli ym. olisi hyvä saada valmiita raportteja palvelussa. Lisäksi tieto, milloin vapaaehtoinen on tullut mukaan diakoniatyöhön, yhdistetty avun tarvitsijaan tai lopettanut vapaaehtoistyön tulisi saada palveluun. Kaksi vastaajista toivoisi myös helpdesk-toimintoa palveluun, jolloin ylläpitäjään / palveluntarjoajaan saisi nopeasti yhteyden.

### Arvosana vapaaehtoistyö.fi-palvelun nykyisestä tilasta

Kysymyksessä 13 pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 tämän hetkinen käytettävyys palvelusta. Palveluun ollaan tällä hetkellä yleisesti tyytymättömiä keskiarvosanalla 2. Yleisen tyytymättömyyden syitä ilmenee jo aiemmissa kysymyksissä, sekä kehitysehdotuksissa, jotka palvelun käytettävyyteen ja toimintoihin liittyvät. Vain yksi vastaajista oli palvelun käytettävyyden suhteen neutraali.

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	1	12,5%
2	6	75%
3	1	12,5%
4	0	0%
5	0	0%

Taulukko 7. Käyttäjien arvosana palvelusta

### Vuorovaikutus vapaaehtoistyö.fi-palvelun ylläpitäjän kanssa

Kysymyksessä 14 selvitettiin, kuinka hyvin vuorovaikutus sujuu palvelun ylläpitäjiin, eli Kirkon kotimaanavun Kirkkopalvelut ry:hyn. Vastaajien mukaan apua on saatavilla hyvin, mutta se on toisinaan hidasta ja ylläpitäjiin on hankala saada yhteyttä. Kyseisestä syystä jo aiemmin mainittua helpdesk-palvelua oli osa vastaajista toivonut kysymyksessä 12.

### Vapaaehtoistyö.fi-palvelusta saatu palaute

Kyselyn lopussa kysymyksissä 15 ja 16 pyydettiin vastaajilta tietoa, millaista palautetta Lahden Diakonialaitoksen työntekijät ovat saaneet palvelusta kollegoilta,

yhteistyökumppaneilta, sekä asiakkailtaan. Käy ilmi, että usealle työntekijälle vain pieni osa vapaaehtoistyöntekijöistä on tullut toimintaan vapaaehtoistyö.fi-palvelun kautta. Jo tästä syystä palautetta suoraan asiakkailta on tullut hyvin vähän palveluun liittyen. Yhden vastaajan mukaan palvelu ei ole erityisen tunnettu vapaaehtoisten keskuudessa. Lahden Diakonialaitoksen kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden palaute on kyselyn mukaan vastannut Lahden Diakonialaitoksen kehitystoiveita.

### 5.3 Johtopäätökset ja jatkokehitys

Kyselytutkimus vapaaehtoistyö.fi-palvelun käytettävyydestä syntyi Lahden Diakonialaitoksen toimeksiantona, jonka tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia verkkopalveluun liittyviä käytettävyyshaasteita palvelu sisältää Lahden Diakonialaitoksen näkökulmasta. Vaikka vastaajakunta oli pieni (8 vastaajaa), saatiin palvelulle kerättyä runsaasti kehitystoiveita kyselyn vastaajilta. Kehitysehdotuksia saatiin erityisesti verkkopalvelun nykyisen käytettävyyden parantamiseen ja palveluun lisättäviin toimintoihin.

Haastattelussa vapaaehtoistyö.fi-palvelun tuottaja, Ilkka Kalmanlehto (2019) ilmoittaa, että lähitulevaisuudessa palvelulle ollaan tekemässä prosessien uudelleenmuotoilua julkiselle ja hallintopuolelle, sekä toimintojenohjausjärjestelmään. Muotoilussa käytetään ”Design Sprint” -menetelmää, jossa prosessi luodaan nopeasti käyttäjien testivaiheeseen ja siitä saadun palautteen perusteella ohjelmoidaan lopulliseksi toiminnoksi. Avuksi kehittämiseen on tilattu laaja konsultaatiopaketti, jonka avulla on tarkoitus jatkaa palvelun kehittämistä itsenäisesti käyttäen pienempiä konsultaatioita tukena.

Yksi isoimpia kyselyssä nousseita ongelmakohtia vapaaehtoistyö.fi-palvelun kanssa on sen heikko integroituminen tällä hetkellä Lahden Diakonialaitoksen työhön. Diakonialaitoksen kannalta tärkeä vapaaehtoistyön ja tapahtumien arviointi, tilastointi ja seuranta jää palvelun ulkopuolelle, jolloin nämä tiedot täytyy kirjata erikseen. Tämä aiheuttaa ylimääräistä työtä ja riskimahdollisuuden myös kadonneisiin tietoihin. Kuten kyselyssä aiemmin mainittiin, rahoittajat vaativat diakonialaitokselta säännöllisiä tilastointi- ja seurantaraportteja vapaaehtoistyöstä. Kalmanlehdon (2019) mukaan valmiiden raporttien luonti esimerkiksi tapahtumista, vapaaehtoisista tai asiakkaista on saatu palvelussa jo kehitettyä pitkälle ja teknisesti toimivaksi, jolloin käyttäjän olisi tulevaisuudessa mahdollista luoda palvelusta graafisia raportteja käyttöönsä.

Viestien lähetys palvelun kautta on tärkeä osa informaation kulkua, jota tulisi kehittää nykyisestä. Tekstiviestien ja sähköpostin lähetys koetaan kyselyssä jokseenkin kankeaksi. Diakonialaitoksen työntekijöiden olisi hyvä saada viesteistä lähetysvahvistus, koska on ollut tilanteita, joissa viesti ei ole mennyt perille. Lisäksi tekstiviestien maksimimerkkimäärää

tulisi kasvattaa nykyisestä. Kalmanlehdon (2019) mukaan tekstiviestien lähetyksessä on saatu parannusta aikaan välityspalvelimen vaihdon jälkeen. Nykyisen ohjelman ongelmana on tekstiviestipyynnön lähetyksessä ulkopuoliselle palvelulle, joihin toimivat suomalaiset teleoperaattorit. Teleoperaattori toimii viestin lopullisena lähettäjänä, jolloin välitystietojen saanti on hankalaa ja kallista. Sähköpostien nykyisessä lähetyksessä ongelmia tuottaa erityisesti roskapostisuodattimet, jotka siirtävät tiettyjä joukkosähköposteja suoraan roskapostikansioon. Vapaaehtoistyö.fi-palvelun kehityksessä ollaan ottamassa tulevaisuudessa huomioon sähköpostiliitteiden lisäämisen mahdollisuus, sekä tekstiviestien merkkimäärän kasvattaminen.

Positiivisena asiana koetaan palvelun käyttäjien ja ylläpidon yhteistyö ja kommunikointi. Vaikka ylläpitoa on kyselyn mukaan jokseenkin hankala tavoittaa, saadaan käyttäjien ongelmatilanteisiin lopulta ratkaisu. Ylläpidon tavoitettavuutta ja tehokkaampaa ratkaisunopeutta olisi mahdollista lisätä helpdesk-toiminnolla. Lisäksi palveluun liittyvä lisäkoulutus käyttäjille olisi tarpeellista, koska osalle palvelu on hyvin vieras. Koulutuksessa käyttäjien olisi myös mahdollista tuoda esille, miten ja mihin diakonialaitoksen työntekijä palvelua käyttää. Kalmanlehdon (2019) mukaan palvelua on toistaiseksi suunniteltu ja kehitetty yhdestä esimerkiksi seurakuntien, sekä Helsingin ja Tampereen Diakonialaitosten kanssa. Lahden Diakonialaitokselta on saatu myös aiemmin joitakin kehitysehdotuksia palveluun liittyen.

#### 5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmiä käsitellään yleisesti valideetin ja reliabiliteetin kautta. Valideettiä käsittelee sen, että tutkimus kohdistuu alun perin luvattuun aihepiiriin ja reliabiliteetilla ilmaistaan, onko tutkimusta mitattu toistettavasti samalla menetelmällä, jotta se olisi luotettava. Edellä mainitut käsitteet ovat syntyneet etenkin määrällisten, eli kvantitatiivisten tutkimusten luotettavuuden arvioinnissa, joka poikkeaa laadullisesta tutkimuksesta sen täsmällisyyden ja laskennallisuuden takia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen ei näin ollen ole täysin yksiselitteistä ohjetta, mutta tiettyjen kohtien luotettavuuden mittaamisella on mahdollista mitata koko tutkimuksen luotettavuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kappale 6.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus perustuu johdonmukaisuuteen, jossa perustellaan tutkimuksen kohde ja tarkoitus, tutkijan oma sitoutuminen tutkimukseen, miten tutkimusaineisto on kerätty, sekä tutkimukseen käytetty aika. Lisäksi tutkimustulosten jälkeen tutkijan tulee analysoida aineistoa neutraalisti ja eettisesti, sekä koota tutkimustuloksista raportti, jossa on riittävästi tietoa tutkimuksen kohteesta ja tutkimusprosesseista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kappale 6.)

Tämä tutkimus määriteltiin kvalitatiiviseksi tutkimukseksi, jotta aihealueen kysymyksiin on mahdollista vastata avoimesti omin sanoin. Yksi tämän tutkimuksen haasteista kohdistui tutkimuksen reliabiliteettiin, koska vastaajamäärä kyselyyn oli vain kahdeksan henkilöä. Vastaajakunta koostui Lahden Diakonialaitoksen työntekijöistä, jotka ovat tekemisissä vapaaehtoistyö.fi – palvelun kanssa. Suurin potentiaalinen vastaajamäärä olisi ollut noin 12 henkilöä. Kysely oli auki kaksi viikkoa ja se lähetettiin piilotettuna linkkinä toimeksiantajalle, josta se välitettiin eteenpäin Diakonialaitoksen työntekijöille. Toimeksiantajan mukaan myös muistutusviesti lähetettiin kyselyn toisella viikolla työntekijöiden WhatsApp-ryhmässä. Yhtenä mahdollisena tekijänä vastaajamäärään tutkija pitää vapaaehtoistyö.fi-palvelun vähäistä käyttöä joidenkin työntekijöiden osalta, joka ilmenee kyselytutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä.

Pienestä vastaajamäärästä huolimatta tutkija pitää tutkimusta luotettavana. Tutkimuksen luotettavuus voidaan perustella sillä, ettei tutkimuskysymyksiin saada juurikaan poikkeavia vastauksia. Lisäksi tutkimuskyselyn jälkeen suoritetussa haastattelussa, vapaaehtoistyö.fi-palvelun tuottaja, Ilkka Kalmanlehto myöntää olevansa tietoinen kyselytutkimuksessa ilmenneistä suurimmista kehitystoiveista. Tutkimuksen vastauksista saaduista tuloksista uskon, että suuremmallakin vastaajamäärällä olisin tutkimuksessa päästy samaan tulokseen. Tutkimus täyttää myös validiteetin ehdot, koska tutkimus suunniteltiin huolellisesti ja yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta organisaatiolle saadaan tärkeimmät ja kriittisimmät kysymykset esille kyselytutkimuksessa. Kysely esiteltiin alun perin elokuussa 2019 Lahden Diakonialaitoksen johtoryhmän kokouksessa, jossa saatiin vahva perusta kysymyksille, joihin tutkimuksen tulisi toimeksiantajan näkökulmasta kohdistua. Webropoliiin upotettu kysely oli luotu toimeksiantajan kanssa yhdessä suunnitellusti ja tutkija varmisti kyselyn toimivuuden ennen vastausten keräämistä.

## 6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli saada selville toimeksiantajan käyttämien tietoteknisten palveluiden kannalta tärkeimpiä kehityskohtia käytettävyyden näkökulmasta. Tutkimusongelman selvittämiseksi tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusta, joka kohdennettiin yhteen toimeksiantajan käyttämistä verkkopalveluista. Tutkimuksessa selvitettiin verkkopalvelun nykyinen tila, sekä tuotiin esille kehitettävää palvelulle. Tutkimusta varten luotiin Webropol-työkalun avulla kyselyrunko yhdessä toimeksiantajan johdon kanssa, jotta palveluiden ja koko organisaation tiedonhallinnan kannalta kyselyssä saataisiin kaikista kriittisimmät kehityskohdat esille. Materiaalia kerättiin syksyllä 2019, jonka jälkeen vastauksista saatu aineisto koottiin ja analysoitiin.

Tutkimustuloksista voidaan tehdä johtopäätös, että palveluiden tulisi pystyä integroimaan toimeksiantajayrityksen työhön entistä paremmin, jotta se olisi käytettävyyden kannalta mahdollisimman vaivatonta ja yksinkertaista. Käytettäessä Nielsenin käytettävyyden määritelmää tukena voidaan havaita, että toimeksiantajalle tärkeimpiä käytettävyyden attribuutteja ovat opittavuus ja tehokkuus. Opittavuuden kehittämiseen ratkaisuna olisi mahdolliset lisäkoulutukset palveluiden käytölle, sekä laajasti suunniteltu prosessi, kun uusia palveluita otetaan käyttöön. Palveluiden käyttäjiä tulisi myös pystyä kuulemaan, jotta tulisi ilmi entistä paremmin mihin ja millaisiin toimintoihin käyttäjät palvelua tarvitsevat. Tällöin myös mahdollisia kehitysehdotuksia palvelulle olisi mahdollista saada jo alkuvaiheessa. Tehokkuuden kannalta olisi tärkeää, että palvelut kommunikoisivat keskenään paremmin. Tehokkuus heijastuu työntekijän työmäärään, jota on mahdollista helpottaa, jos tarvittavat toiminnot saataisiin keskitettyä samaan palveluun. Tietojen tallennus useaan eri paikkaan vie työtunteja, joita tehokkuuden kehittämällä on mahdollista vähentää.

## LÄHTEET

### Painetut lähteet:

Mäkelä, T. & Virtanen J. (toim.) 2019. Lahden Diakonialaitos 150 vuotta. Kerava: Savion Kirjapaino Oy.

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

Vappula, K. 2009. Rientäkää, älkää pysähtykö. Forssa: Auranen Oy.

### Elektroniset lähteet:

ISO. 1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – Part 11: Guidance on usability. International Standard. [Viitattu 30.10.2019]. Saatavissa: <https://www.sis.se/api/document/preview/611299/>

Jalonen, E. 2017. Digitalisaatio -työelämän muutokset. Tunnistatko uudet haasteet?. [Viitattu 05.11.2019]. Saatavissa: <https://oivaltaen.fi/digitalisaatio/>

Jeliazkov, D. 2019. Mobile Usability Made Simple. [Viitattu 14.11.2019]. Saatavissa: <https://uxplanet.org/mobile-usability-made-simple-945e106e23eb>

Karjalainen, A.-M. 2019. VS: Lisätiedot kyselyyn. Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Siropää, L. Lähetetty 22.08.2019.

Lahden Diakonialaitos. 2019a. Meidän arvomme. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: [http://www.dila.fi/lahden\\_diakonialaitos/arvot](http://www.dila.fi/lahden_diakonialaitos/arvot)

Lahden Diakonialaitos. 2019b. Kannamme vastuuta paikallisesta yhteiskunnasta. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: [http://www.dila.fi/lahden\\_diakonialaitos/yhteiskuntavastuu](http://www.dila.fi/lahden_diakonialaitos/yhteiskuntavastuu)

Lahden Diakonialaitos. 2019c. Toimintarakenne. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: [http://www.dila.fi/lahden\\_diakonialaitos/esittely/toimintarakenne](http://www.dila.fi/lahden_diakonialaitos/esittely/toimintarakenne)

Lahden Diakonialaitos. 2019d. Yksilöllisiä palveluita ikäihmisille. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: <http://www.dila.fi/ikaantyneille>

Lahden Diakonialaitos. 2019e. Palvelut perheille. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: <http://www.dila.fi/perheille>

- Mustaniemi, J. 2009. Käytettävyyden arviointimenetelmät. Jyväskylän yliopisto. Kandidaatintutkielma [viitattu 24.10.2019]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/19970/Johanna.Mustaniemi.pdf>
- Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. [Viitattu 24.10.2019]. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Pernice, K. F-Shaped Pattern of Reading on the Web: Misunderstood, But Still Relevant ( Even on Mobile). [Viitattu 14.11.2019]. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>
- Porvoo kaupunki. 2017. Yhdistyksille koulutusta vapaaehtoistyö.fi palvelusta maaliskuussa. [Viitattu 11.08.2019]. Saatavissa: <https://www.porvoo.fi/yhdistyksille-koulutusta-vapaaehtoistyofi-palvelusta-maaliskuussa>
- Rawat, D. 2017. A 7 Step Guide To Website Usability. [Viitattu 14.11.2019]. Saatavissa: <https://usabilitygeek.com/a-7-step-guide-to-website-usability/>
- Sippola, T. 2017. Usability is a key element of User Experience. [Viitattu 24.10.2019]. Saatavissa: <https://eu.landisgyr.com/better-tech/usability-is-a-key-element-of-user-experience>
- Suomen Diakoniaopisto. 2019. Luova Lahti. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: <https://www.sdo.fi/tietoa-meista/kampusesittelyt/lahti/>
- Suomen evankelis-luterilainen Kirkko. 2019. Diakonia. [Viitattu 09.10.2019]. Saatavissa: <https://evl.fi/sanasto/-/glossary/word/Diakonia>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. E-kirja [Viitattu 18.09.2019]. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>
- Vapaaehtoistyö.fi. 2019a. Miksi auttaa meidän kauttamme?. [Viitattu 09.09.2019]. Saatavissa: <https://vapaaehtoistyö.fi/miksi-auttaa-meidan-kauttamme/>
- Vapaaehtoistyö.fi. 2019b. Rekisteröidy vapaaehtoiseksi. [Viitattu 09.09.2019]. Saatavissa: <https://vapaaehtoistyö.fi/rekisteroidy-vapaaehtoiseksi/>
- Vapaaehtoistyö.fi. 2019c. Tietosuojaseloste. [Viitattu 14.11.2019]. Saatavissa: [https://vapaaehtoistyö.fi/wp-content/uploads/2019/09/Tietosuojaseloste\\_vapaaehtoistyofi\\_2019.pdf](https://vapaaehtoistyö.fi/wp-content/uploads/2019/09/Tietosuojaseloste_vapaaehtoistyofi_2019.pdf)
- Wilson, C. 2009. User Experience Re-Mastered: Your Guide to Getting the Right Design. Elsevier. E-kirja [viitattu 24.10.2019]. Saatavissa: [https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780123751140/02~Chapter\\_1.pdf](https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780123751140/02~Chapter_1.pdf)



Zalando.fi, 2019. Etusivu - naiset. [viitattu 14.11.2019]. Saatavissa:  
<https://www.zalando.fi/naiset-home/>

Suulliset lähteet:

Kalmanlehto, I. 2019. Tuottaja. Kirkkopalvelut ry. Haastattelu 15.11.2019.

## LIITTEET

### Liite 1

Kysely vapaaehtoistoisto.fi – palvelun käytettävyydestä Lahden Diakonialaitoksessa



### **Kysely vapaaehtoistoisto.fi palvelun käytettävyydestä Lahden Diakonialaitoksessa**

Saate: Lahden Diakonialaitoksen diakoniapalvelut hyödyntää vapaaehtoistoisto.fi -palvelua vapaaehtoisten ja asiakkaiden tietojen hallintaan. Vapaaehtoistoisto.fi -palvelun käytön tavoitteena on täyttää tiedonhallinnassa lainsäädännön ja ns. GDPR -asetuksen mukaiset vaatimukset tietojen salassapidosta luotettavasti. Vapaaehtoiset ja asiakkaat pääsevät myös itse helposti palvelusta näkemään heistä tallennetut tiedot. Vapaaehtoiseksi voi ilmoittautua vapaaehtoistoisto.fi -palvelun kautta ja myöhemmin tavoitteena on ottaa myös käyttöön asiakkaaksi hakeutumisen toiminto. Palvelua hyödynnetään vapaaehtoistoiminnan markkinointiin yhteistyössä Lahden kaupungin, Lahden seurakuntayhtymän ja vapaaehtoistoiminnan verkoston kanssa.

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa vapaaehtoistoisto.fi -palvelun nykyinen tila ja löytää palvelulle mahdollisia kehitysratkaisuja. Kyselytutkimus on osa Lahden ammattikorkeakoululle tehtävää opinnäytetyötä. Opinnäytetyö ja kyselytutkimuksen tulokset julkaistaan ainoastaan Lahden ammattikorkeakoululle, Lahden Diakonialaitokselle ja Suomen ammattikorkeakoulujen Theseus -tietokantaan.

Kyselyyn vastaaminen vie n. 15 minuuttia. Kysymyksiin vastataan vapaalla kommentoinnilla, sekä arviointiasteikkoa käyttämällä. Arviointiasteikko kyselyssä on 1 - 5 (1 = huonoin mahdollinen / 5 = paras mahdollinen). Tähdellä merkittyihin kysymyksiin tarvitaan vastaus.

Seuraava



# LAMK

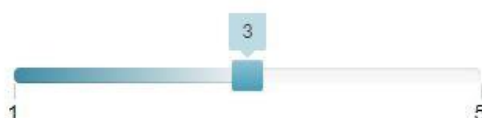
Lahden ammattikorkeakoulu  
Lahti University of Applied Sciences

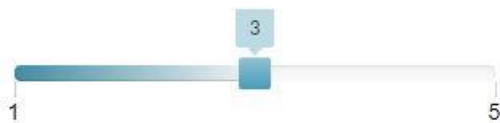
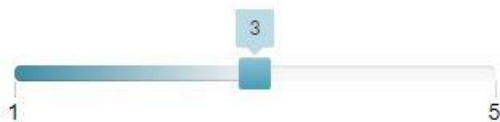
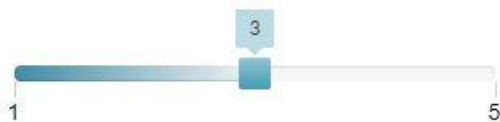
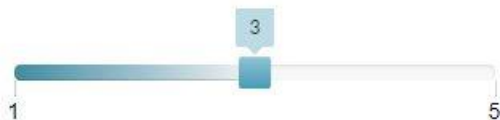
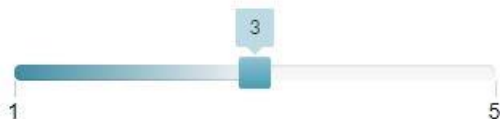
## Kysely vapaaehtoistyö.fi palvelun käytettävyydestä Lahden Diakonialaitoksessa

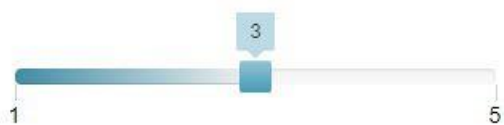
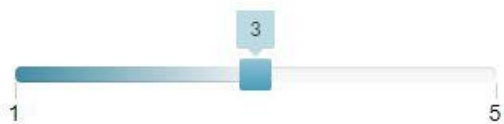
1. Kuinka usein käytät vapaaehtoistyö.fi palvelua? \*

Kohdat 2-8: Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin vapaaehtoistyö.fi -palvelun toimintoihin asteikolla 1-5?

2. Vapaaehtoistehtävän ilmoittaminen \*



**3. Vapaaehtoisen lisääminen palveluun \*****4. Avun tarvitsijan lisääminen palveluun \*****5. Vapaaehtoisen poisto \*****6. Avun tarvitsijan poisto \*****7. Parien yhdistäminen \***

**8. Tekstiviestien lähetys \*****9. Sähköpostin lähetys \***[Edellinen](#)[Seuraava](#)



# LAMK

Lahden ammattikorkeakoulu  
Lahti University of Applied Sciences

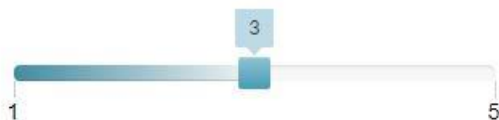
## Kysely vapaaehtoistyö.fi palvelun käytettävyydestä Lahden Diakonialaitoksessa

10. Ovatko työsi kannalta kaikki oleelliset tiedot asiakkaista ja vapaaehtoisista saatavissa vapaaehtoistyö.fi -palvelusta? Perustelethan vastauksesi. \*

11. Onko jokin asia/asioita palvelussa, mikä mielestäsi vaatisi kehittämistä?

12. Puuttuuko mielestäsi palvelusta joitakin toimintoja, joita olisi hyvä lisätä?

13. Minkä arvosanan annat vapaaehtoistyö.fi palvelulle tällä hetkellä asteikolla 1-5? \*



14. Millainen on vuorovaikutus vapaaehtoistyö.fi palvelun järjestäjän kanssa?

15. Millaista palautetta saat kollegoiltasi tai yhteistyökumppaneilta vapaaehtoistyö.fi palvelusta?

16. Millaista palautetta asiakkaat antavat vapaaehtoistyö.fi palvelusta?

Edellinen

Lähetä



# LAMK

Lahden ammattikorkeakoulu  
Lahti University of Applied Sciences

Kiitos vastauksesta!



Kysely luotu Webropolilla  
[Klikkaa tästä ja lue lisää](#)



## Liite 2

## **Puhelinhaastattelu Ilkka Kalmanlehdon (vapaaehtoistyö.fi tuottajan) kanssa 15.11.2019**

**1. Lahden Diakonialaitos käyttää vapaaehtoistyö.fi-palvelua pitkälti asiakasrekisterinä. Vastaako tämä teidän näkemystä, mihin palvelun käyttö on organisaatioilla tarkoitettu?**

V: Kyllä vastaa täysin. Palvelu on organisaatioiden käytössä suunnattu asiakkuudenhallintajärjestelmäksi (CRM), joka asiakkaille toimii julkisena nettisivuna.

**2. Onko palvelua suunniteltu tai kehitetty yhdessä Lahden Diakonialaitoksen tai muun diakoniatyötä harjoittavan organisaation kanssa? (Tutkimuksessa selvisi, että palvelua kehittäessä pyydetäisiin ottamaan huomioon mihin käyttöön he palvelua tarvitsivat)**

V: Lahden Diakonialaitokselta on tullut jonkin verran palautetta. Eniten palvelua on kehitetty yhdessä seurakuntien kanssa, sekä mm. Helsingin ja Tampereen Diakonialaitosten kanssa.

**3. Millaista kehittämistä palvelulle ollaan tekemässä lähitulevaisuudessa?**

V: Prosessien uudelleenmuotoilua julkiselle ja hallintopuolelle, sekä toimintojenohjaukseen. Muotoilussa käytetään "Design Sprint" – menetelmää prosessien kehittämiseen. Menetelmän tarkoituksena on tarkastella aluksi prosessia, jonka jälkeen mallintaa se -> tehdä sähköinen versio -> testata käyttäjiä -> koodata. On myös tulossa kehittämishanke prosesseille. Avuksi kehittämiseen on tilattu laaja konsultaatiopaketti, jonka avulla olisi tarkoitus jatkaa kehittämistä itsenäisesti käyttäen pienempiä konsultaatiopaketteja tunkena.

**4. Käyttöoikeuksista. Kuinka käyttöoikeuksia määritetään palvelun sisällä?. Työntekijöille oikeus muuttaa vapaaehtoisten / asiakkaiden tilan päättyneeksi, jolloin henkilö poistuisi automaattisesti tehtävään liitetystä listalta järjestelmästä? (tällä hetkellä täytyy antaa henkilön nimi työnantajalle, joka välittää sen eteenpäin palvelun ylläpitoon).**

V: Asiasta / ongelmasta on keskusteltu ja rekisterin kannalta on tutkittu asiaa. Tämä olisi mahdollista toteuttaa, mutta palvelun tietokantaa jouduttaisiin muuttamaan. Täytyisi saada varmistettua, ettei tunnuspoistua kokonaan tiedoista. Esim. Jos vapaaehtoisen toiminta loppuu Lahden Diakonialaitoksen kanssa, hänen tunnuksensa tulisi vielä näkyä esim. seurakunnalla, jonka vapaaehtoistoimintaa jatkaa.

**5. Viestitoiminnoista. Lähetysvahvistukset / kuittaaminen lähetetyistä viesteistä? (viestit eivät aina ole menneet perille). Tekstiviestien merkkimäärän kasvattaminen? Sähköposteihin liitteiden lisäämismahdollisuus?**

V: Tekstiviestien onnistuneita lähetyksiä on saatu parannettua hieman, kun vuosi sitten vaihdettiin välityspalvelin. Ohjelma mitä esimerkiksi Lahden Diakonialaitos käyttää, lähettää tekstiviestipyyntönsä ulkopuoliselle palvelulle (suomalaiset teleoperaattorit), joka toimii lopullisena lähettäjänä. Välitystietojen saanti sieltä on erityisen hankalaa ja myös kallista. Sähköpostien perillemeno on nykyisin haitannut etenkin joukkosähköposteissa roskapostisuodattimet. Järjestelmästä on käyttäjän mahdollista saada viestistä itselleen kopio, mutta tämä voitaisiin toki muuttaa myös automaattiseksi toiminnoksi. Sähköpostiliitteiden

lisääminen ja tekstiviestien alhaiset merkkimäärät ovat tulleet keskusteluissa vastaan ja otetaan huomioon jatkokehityksessä.

**6. Dila tarvitsee paljon tilastointia / raportointia rahoittajia varten. Olisiko palvelussa mahdollista luoda valmiita raportteja tapahtumista, vapaaehtoisista ja asiakkaista, kuten ikä – tai sukupuolijakaumia? Vapaaehtoisen / asiakkaan tilastatus (onko vapaaehtoinen vapaana, tehtävässä, seurannassa ym.)**

V: Näiden raporttien luonti on saatu palvelussa jo teknisesti toimivaksi. Käyttäjän on mahdollista luoda graafisia raportteja itselleen. Vapaaehtoisen / asiakkaan tilastatus on hyvä kehitysehdotus. Tulee miettiä kumpi määrittelee statuksensa (vapaaehtoinen itse vai järjestö, jonka toiminnassa on mukana). Vapaaehtoisella on viimeinen oikeus päättää, miten tietojään käsitellään.