

Digitaalisen oppimisympäristön sisältöjen yhteissuunnittelu



Sanni Silvennoinen 2023

Digitaalisen oppimisympäristön sisältöjen yhteissuunnittelu

LAB-ammattikorkeakoulu

Muotoiluinstituutti

Muotoilija (AMK)

Kokemus- ja palvelumuotoilu

Syksy 2023

Sanni Silvennoinen

Opinnäytetyö 84 sivua

Co-design of digital learning platform content

LAB University of Applied Sciences

Institute of Design

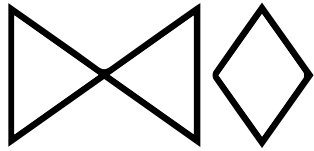
Bachelor of Culture and Arts

Experience and Service Design

Autumn 2023

Sanni Silvennoinen

Bachelor's thesis 84 pages



**Muotoiluinstituutti
LAB-ammattikorkeakoulu**

Ohjaus

Ari Känkänen

Yliopettaja

Opponentti

Riia Lepistö

Kokemus- ja palvelumuotoilun
opiskelija



**Toimeksiantaja
Avain-säätö**

Ohjaus

Outi Hautaniemi



Tiivistelmä

Opinnäytetyössä selvitettiin tapoja hyödyntää yhteissuunnittelua digitaaliseen Vuolearning-oppimisympäristöön tarkoitettujen sisältöjen kehittämisessä. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Avain-säätiö, joka tarjoaa palveluita eri tavoin tukea tarvitseville asiakasryhmille. Vuolearning-sisältöjä suunniteltiin säätiön AvainStartti-työhönvalmennushankkeen ja sosiaalisia taitoja sekä osallistumismahdollisuuksia vahvistavan Poveria-ryhmätoiminnan palveluihin.

Palveluiden asiakkaat osallistuivat työpajoihin, joissa sovellettiin yhteissuunnittelun ja käytettävyydestauksen menetelmiä. Säätiön työntekijöiden näkökulmaa kehittämisprosessiin tutkittiin teema-haastattelujen avulla. Työpajojen ja haastatteluiden tuloksia analysoitiin samankaltaisuuskaavio-menetelmällä, ja tulokset kiteytettiin suunnitteluohjureiksi.

Opinnäytetyön lopputuotteena suunniteltiin Vuolearning-sisältöjen kehittämisen prosessimalli, johon koottiin prosessin vaiheet, yhteissuunnittelumenetelmät ja saavutettavuuden muistilista. Lopputuote suunniteltiin käytettäväksi erityisesti Avain-säätiön palveluissa. Prosessimallin tarkoituksena on auttaa säätiön työntekijöitä kehittämään sisältöjä, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Asiasanat

Palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu, digitaalinen oppimisympäristö, verkko-oppimisalusta, käyttäjäkokemus

Abstract

The thesis explored ways to utilize co-design in developing content for the digital learning environment Vuolearning. The work was commissioned by Avain-säätiö, a foundation offering services to different customer groups in need of support. The learning platform content was designed for the foundation's services of AvainStartti employment coaching and Poveria courses. The Poveria groups are aimed to strengthen young customers' social participation.

The customers of these services participated in workshops in which methods of co-design and usability testing were applied. In addition, semi-structured interviews were conducted to explore the development process from the employees' point of view. The data from the workshops and interviews was analysed using the Affinity Diagram method. The results were then crystallized into design drivers.

As the end product of the thesis, a model of the Vuolearning content development process was designed. The model was compiled to include the different stages of the process, the co-design methods used during the process and a checklist for accessibility. The end product was designed to be used in Avain-säätiö's services to help the employees develop content that meets the customers' needs.

Keywords

Service design, co-design, digital learning environment, online learning platform, user experience

Sisällys

1	Johdanto	1			
1.1	Lähtökohdat	2		5.1	Työpajojen dokumentointi ja analyysimenetelmät 38
1.2	Tavoitteet ja rajaus	4		5.2	Poverian työpajan tulokset 39
1.3	Prosessi	5		5.3	AvainSteppi- ja AvainStartti -työpajojen tulokset 45
2	Palvelumuotoilu, muotoiluajattelu ja yhteiskehittäminen	7	6	Työntekijöiden haastattelut	56
2.1	Palvelumuotoilu	8		6.1	Haastatteluiden suunnittelu ja tavoitteet 57
2.2	Asiakaslähtöisyys ja käyttäjälähtöisyys	9		6.2	Haastattelujen toteutus 57
2.3	Muotoiluajattelu	9		6.3	Haastattelujen analyysi ja tulokset 58
2.4	Yhteissuunnittelu ja osallistaminen	12		6.4	Yhteenveto käyttäjätutkimusvaiheesta 71
3	Digitaaliset palvelut, saavutettavuus ja osallisuus	14	7	Suunnitteluvaihe ja lopputuote	73
3.1	Digitaaliset palvelut ja osallisuus	15		7.1	Suunnitteluohjurit 74
3.2	Saavutettavuus	16		7.2	Prosessimallin suunnittelu 76
3.3	Esimerkkejä digitaalisista palveluista	18		7.3	Prosessimallin kuvaus 77
4	Vuolearning-sisältöjen kehittäminen ja työpajat	21	8	Yhteenveto ja pohdinta	80
4.1	Sisältöjen suunnittelu työntekijöiden kanssa	22		8.1	Yhteenveto 81
4.2	Työpajat	22		8.2	Pohdinta 82
4.3	Poverian yhteissuunnittelutyöpaja	23			Lähteet 85
4.4	AvainSteppi-hankkeen testaustyöpaja	26			LIITE 1. haastattelurunko
4.5	AvainStartti-hankkeen testaustyöpaja	34			LIITE 2. Vuolearning-sisältöjen kehittämisen prosessi
5	Työpajojen tulokset	37			

1 Johdanto

1.1 Lähtökohdat

1.2 Tavoitteet ja rajaus

1.3 Prosessi

1.1 Lähtökohdat

Opinnäytetyön aiheena on digitaalisessa Vuolearning-oppimisympäristössä käytettävien kurssisisältöjen yhteissuunnittelu. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Avain-säätiö. Oppimisympäristö tullaan ottamaan käyttöön osana säätiön tarjoamia työhönvalmennuksen ja nuorten ryhmätoiminnan palveluja. Opinnäytetyössä kuvataan Vuolearning-sisältöjen suunnitteluprosessia ja Avain-säätiön asiakkaiden osallistamista suunnitteluun.

Opinnäytetyöprosessin toimeksianto keskittyy kahteen Avain-säätiön tarjoamaan palveluun, joista kumpikin toteutuu nykytilanteessa pääosin kasvokkain. Verkko-oppimisympäristön käyttöön ottaminen lisää palveluihin entistä näkyvämmän digitaalisen elementin ja kehittää niitä kohti hybridimallia, jossa osa palvelusta tarjotaan kasvokkain ja osa digitaalisten kanavien kautta.

Digitaalisuus näkyy entistä selvemmin yhteiskunnan eri aloilla ja ihmisten arjessa. Koronapandemia kiihdytti digitaalisten työkalujen ja etäyhteyksien käyttöä työskentelyssä ja oppimisessa. Siirtyminen digitaalisten ympäristöjen käyttöön voi sekä jarruttaa että edistää osallisuutta ja mahdollisuuksia palveluiden käyttöön, ja siksi hybridi-palveluita kehittämällä voidaan tukea palveluiden saavutettavuutta ja huomioida erilaisten asiakasryhmien tarpeet. (Sitra 2023; THL 2023.)

Tämän opinnäytetyön lähtökohta on palvelun digitaalisen osan, tässä tapauksessa Vuolearning-sisältöjen, kehittäminen yhdessä kohderyhmän kanssa toimivan ja saavutettavan lopputuloksen takaamiseksi. Kehittämisprosessi toteutetaan yhteistyössä Avain-säätiön asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun menetelmiä hyödyntäen.

1.1.1 Avain-säätiö

Avain-säätiö edistää eri tavoin tukea tarvitsevien, kuten vammaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia järjestämällä kuntoutumista ja selviytymistä tukevia sosiaalipalveluja. (Avain-säätiö 2023a.)

Avain-säätiö tarjoaa palveluita eri kohderyhmille, ja säätiöllä on myös useita hankkeita. Tässä opinnäytetyössä kuvataan suunnittelu-prosessia, joka toteutetaan yhteistyössä AvainSteppi- ja AvainStartti-työhönvalmennushankkeiden sekä Poveria-ryhmätoiminnan kanssa. Opinnäytetyöprosessissa ovat mukana Avain-säätiön Lahden ja Hämeenlinnan toimipisteet.

AvainSteppi ja AvainStartti

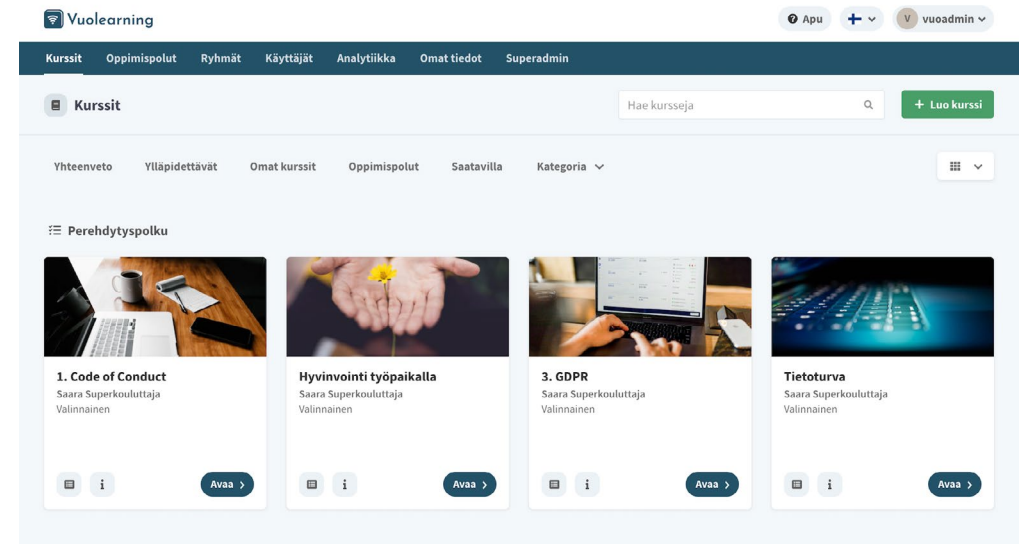
AvainSteppi-hanke tarjoaa laajennettua työhönvalmennusta 17–29-vuotiaille työllisyysneuvonnan asiakkaille. Työhönvalmennuksen palveluita tarjotaan Avain-säätiön Lahden ja Hämeenlinnan

toimipisteissä. Valmennus toteutuu enimmäkseen yksilötapaamisina, ja sen painopisteet määräytyvät asiakkaan tuen tarpeiden perusteella. Valmennuksen sisältöihin voi kuulua esimerkiksi työnhakutaitojen vahvistamista, työ- tai koulutuskokeiluja tai tutustumista oppilaitoksiin ja yrityksiin. Myös työ- ja toimintakyvyn tukeminen kuuluu valmennuksen piiriin. (Avain-säätiö.)

AvainSteppi-hanke päättyy vuoden 2022 loppuun. Vuoden 2023 alussa alkaa uusi laajennetun valmennuksen hanke, AvainStartti, jossa kohde-ryhmä laajenee 18–40-vuotiaisiin lahtelaisiin ja hämeenlinnalaisiin työllisyshoidon asiakkaisiin. Valmennuksen tavoite on työllistyminen avoimille työmarkkinoille tai koulutuksen aloittaminen. AvainStartti-hankkeen toimintaan sisältyy myös digitaalisten harjoitteiden hyödyntäminen. (Avainsäätiö 2023b.)

Poveria

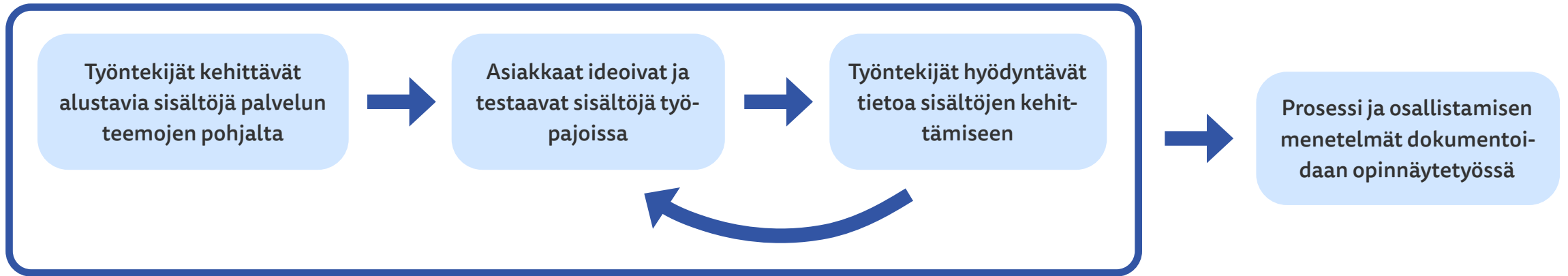
Poveria-kurssit ovat sosiaalisten taitojen, osallistumismahdollisuuksien ja arjen hallinnan vahvistamiseen tähtäävää ryhmätoimintaa. Kurssit on suunnattu 17–29-vuotiaille nuorille, jotka ovat työttömiä tai työn ja opiskeluelämän ulkopuolella. Kurssien kesto on viisi kuukautta, ja ryhmät tapaavat kahdesti viikossa. Ryhmässä tekemisen lisäksi toimintaan sisältyy henkilökohtaista ohjausta nuorille. Tavoitteena on tukea nuoria oman polkunsu löytämisessä ja auttaa heitä hahmottamaan tavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan. (Avainsäätiö 2023c.)



Kuva 1. Vuolearningin käyttöliittymä (Vuolearning 2023)

1.1.2 Vuolearning

Vuolearning on samannimisen suomalaisen ohjelmistoyrityksen kehittämä verkko-oppimiseen tarkoitettu oppimisalusta (kuva 1). Alustalla on mahdollista luoda kursseja, tuottaa kurssisisältöjä ja tuoda alustan ulkopuolella tuotettuja sisältöjä osaksi kurssimateriaalia. Teksti-, kuva- ja videosisältöjen lisäksi oppimisalustan kursseille voi luoda keskusteluja ja erityyppisiä tehtäviä. (Vuolearning 2023.)



Kuvio 1. Yksinkertaistettu sisällöntuotannon prosessi ja opinnäytetyön lopputulos

Vuolearningin (2023) mukaan oppimisalusta pyrkii saavutettavuuteen useimpien käyttäjäryhmien ja alustojen suhteen. Vuolearning-alustaa on mahdollista käyttää eri päätelaitteilla, kuten tietokoneella ja älypuhelimella.

1.2 Tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Vuolearning-sisältöihin liittyviä asiakastarpeita Avain-säätiön palveluissa ja kiteyttää ne muotoon, joka auttaa säätiön työntekijöitä sisältöjen kehittämisessä. Lopulta tavoitteena (kuvio 1) on dokumentoida prosessin aikana havaitut hyvät käytännöt, joista muodostuu sisältöjen kehittämisen prosessimalli.

Avain-säätiön asiakkaita osallistetaan suunnitteluun työpajoissa, joissa hyödynnetään yhteissuunnittelun ja käytettävyydestausten menetelmiä. Työntekijöiden näkökulmaa Vuolearning-sisältöjen kehittämisprosessiin tutkitaan teemahaastattelujen avulla. Sisältöjen saavutettavuutta käsittelevässä osiossa yhdistetään kohderyhmältä kerättyä tietoa yleisesti käytössä oleviin saavutettavuussuosituksiin.

Opinnäytetyössä kuvataan Vuolearning-sisältöjen kehittämisprosessia, työpajojen ja haastattelujen suunnittelua ja järjestämistä sekä kerätyn tiedon analyysia ja kiteyttämistä. Kaikkea tätä tietoa ja prosessin aikana kertyviä kokemuksia hyödynnetään sisällöntuotannon prosessimallin suunnittelussa. Opinnäytetyön painopiste on muotoiluajattelun

ja muotoilun menetelmien hyödyntäminen tavalla, joka tukee Avain-säätiössä tapahtuvaa Vuolearning-sisältöjen suunnittelun ja tuottamisen prosessia. Päävastuu sisältöjen tuottamisesta on koko prosessin ajan Avain-säätiön työntekijöillä. Syy tähän on paitsi tarpeessa rajata opinnäytetyön laajuutta, myös prosessin toistettavuudessa: tulevaisuudessa Avain-säätiöllä ei välttämättä ole ulkopuolisia toimijoita mukana sisällöntuotannossa. On siis loogista, että sisällöt toteutetaan tavalla, joka on tulevaisuudessakin Avain-säätiölle mahdollinen.

Opinnäytetyön keskeiset kysymykset ovat:

- Millaisia tarpeita työhönvalmennuksen ja ryhmätoiminnan asiakkailla on digitaalisten kurssisisältöjen suhteen?
- Miten asiakkaita voidaan osallistaa sisältöjen kehittämiseen?
- Miten työntekijöitä voidaan auttaa kehittämään sisältöjä, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin?

1.3 Prosessi

Kuviossa 2 on havainnollistettu opinnäytetyön prosessia ja siihen kuuluvia työvaiheita. Työvaiheet ovat osittain lomittaisia ja prosessiin sisältyy myös iterointia erityisesti suunnittelun ja toteuttamisen vaiheessa. Kuvio 2 ei siten ole kronologinen kuvaus prosessin etenemisestä, vaan

visuaalinen esitys tämän opinnäytetyön toteuttamiseen kuuluvista tehtävistä ja niiden jakautumisesta itsenäiseen työskentelyyn ja yhteistyöhön toimeksiantajan kanssa.

Opinnäytetyön luvut 2 ja 3 taustoittavat muotoilun tietoperustaa sekä digitaalisiin palveluihin liittyviä ilmiöitä. Luvuissa 4–6 käsitellään kuviossa 2 kuvattuja taustatyön ja yhteissuunnittelun vaihetta sekä validoinnin ja käyttäjätutkimuksen viimeistelyn vaihetta. Suunnittelun ja toteuttamisen vaihetta kuvataan luvussa 7.

1. Taustatyön ja yhteis-suunnittelun vaihe

Aiheen hahmottelu

Vuolearning-sisältöjen kehittämissäpäiviin osallistuminen yhdessä työntekijöiden kanssa

Taustatutkimus ja kirjallisuus

Työpajojen suunnittelu ja menetelmien valinta

Työpajojen fasilitointi

Työpajojen analyysi ja tiedon jakaminen sisältöjä kehittäville työntekijöille

2. Validoinnin ja käyttäjä-tutkimuksen viimeistelyn vaihe

Sisältöihin tutustuminen iteraatiokierroksen jälkeen

Opinnäytetyöraportin hahmottelu

Haastattelujen suunnittelu ja toteutus

Haastattelujen analyysi

Testaustyöpajan suunnittelu

Testaustyöpajan fasilitointi

Testaustyöpajan analyysi ja tiedon jakaminen

3. Suunnittelun ja toteuttamisen vaihe

Suunnitteluohjuriin määrittely

Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen

Opinnäytetyön lopputuotteen suunnittelu

Lopputuotteen ja opinnäytetyöraportin taitto ja viimeistely

Lopputuotteen ja opinnäytetyöraportin palautus ja julkaisu

= yhteistyö Avain-säätiön kanssa

= itsenäinen työskentely

Kuvio 2. Opinnäytetyön prosessi

1

2

3

4

5

6

7

8

2 Palvelumuotoilu, muotoilu- ajattelu ja yhteiskehittäminen

2.1 Palvelumuotoilu

2.2 Asiakaslähtöisyys ja käyttäjälähtöisyys

2.3 Muotoiluajattelu

2.4 Yhteissuunnittelu ja osallistaminen

2.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilussa muotoilun toimintatapoja sovelletaan palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilu on monialainen ja jatkuvasti kehittyvä muotoilun suuntaus, joka yhdistää eri alojen menetelmiä. Palvelumuotoilu perustuu asiakaslähtöisyyteen, jossa keskeistä on kehittää ja tuottaa asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia palveluita. (Tuulaniemi 2011; Koivisto ym. 2019, 166; Stickdorn ym. 2021, 29.)

Koiviston ym. (2019, 34–35) mukaan palvelumuotoilu osaamisalana perustuu muotoiluajatteluun. Palvelumuotoilun kehittämiskohteisiin kuuluvat systeemit sekä ajassa tapahtuvat prosessit, ja kehittämisen kannalta olennaisia ovat palvelun käyttäjät. Tähän ryhmään katsotaan palvelun asiakkaiden lisäksi kuuluvan myös palvelua toteuttavat työntekijät ja yhteistyökumppanit. Palvelumuotoilussa palvelun käyttämisen prosessia eli palvelupolkua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti riippumatta siitä, toteutuuko palvelu esimerkiksi fyysisissä tai digitaalisissa kanavissa vai molemmissa.

Palvelumuotoilun prosessia ja keskeisiä periaatteita on kuvattu useilla eri tavoilla. Miettinen (2016, 34) tunnistaa erilaisille prosesseille yhteiseksi tekijöiksi muun muassa käyttäjiin kohdistuvan empatian, yhteissuunnittelun ja ratkaisujen visualisoinnin. Muotoilun tutkimukseen pohjaavien toimintatapojen avulla pyritään paljastamaan käyttäjien piileviä toimintatapoja ja selvittämään esimerkiksi, miten käyttäjät reagoivat prosessin aikana kehitettyihin prototyyppeihin. Tämä on osa

iteratiivista prosessia, jossa lopputulos hioutuu ja kehittyy vaiheita toistamalla (Tuulaniemi 2011; Miettinen 2016, 34).

Stickdorn ym. (2021, 34) esittävät palvelumuotoiluajattelulle viisi keskeistä periaatetta. Näihin periaatteisiin kuuluvat

- käyttäjälähtöisyys
- sidosryhmien osallistaminen yhteiskeittämiseen
- palveluiden visualisointi toisiaan seuraavien toimintojen ketjuna
- aineettomien palveluiden havainnollistaminen käyttäjälle palvelutodisteiden, eli positiivisia palvelukokemuksia luovien fyysisten esineiden, avulla
- holistinen lähestymistapa, jossa tarkastellaan palveluympäristöä kokonaisuutena.

2.2 Asiakslähtöisyys ja käyttäjälähtöisyys

Asiakslähtöisyyttä lähellä olevia käsitteitä ovat käyttäjälähtöisyys ja ihmislähtöisyys. Kaikkia näitä käsitteitä esiintyy palvelumuotoilua ja muotoiluajattelua käsittelevässä kirjallisuudessa. Käsitteillä on merkityseroja ja eri yhteyksissä ne määritellään toisinaan hieman eri tavoin. Eri käsitteitä käytetään esimerkiksi sen mukaan, miten laajasti eri ryhmiä osallistetaan kehittämiseen tai minkä ryhmän tarpeet inspiroivat ja ohjaavat suunnittelua. (Koivunen ym. 2014; Landry 2020; Locke 2021.)

Palvelun asiakkaat ovat kapeampi ryhmä kuin palvelun käyttäjät. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan siis lähestymistapaa, jossa kehittämisen lähtökohtana toimivat asiakkaiden tarpeet. Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelun käyttäjät, kuten asiakkaat, työntekijät tai muut sidosryhmät osallistetaan kehittämistyöhön. Ihmislähtöisellä suunnittelulla puolestaan voidaan tarkoittaa oikeiden ihmisten asettamista suunnittelun keskiöön olettamusten pohjalta toimimisen sijaan. Toisaalta käsitteellä voidaan viitata myös inklusiiviseen suunnitteluun, jossa kohderyhmänä ovat ihmiset yleensä eli kaikki mahdolliset käyttäjät. (Koivisto ym. 2019, 34, 229, 231; Landry 2020; Locke 2021.)

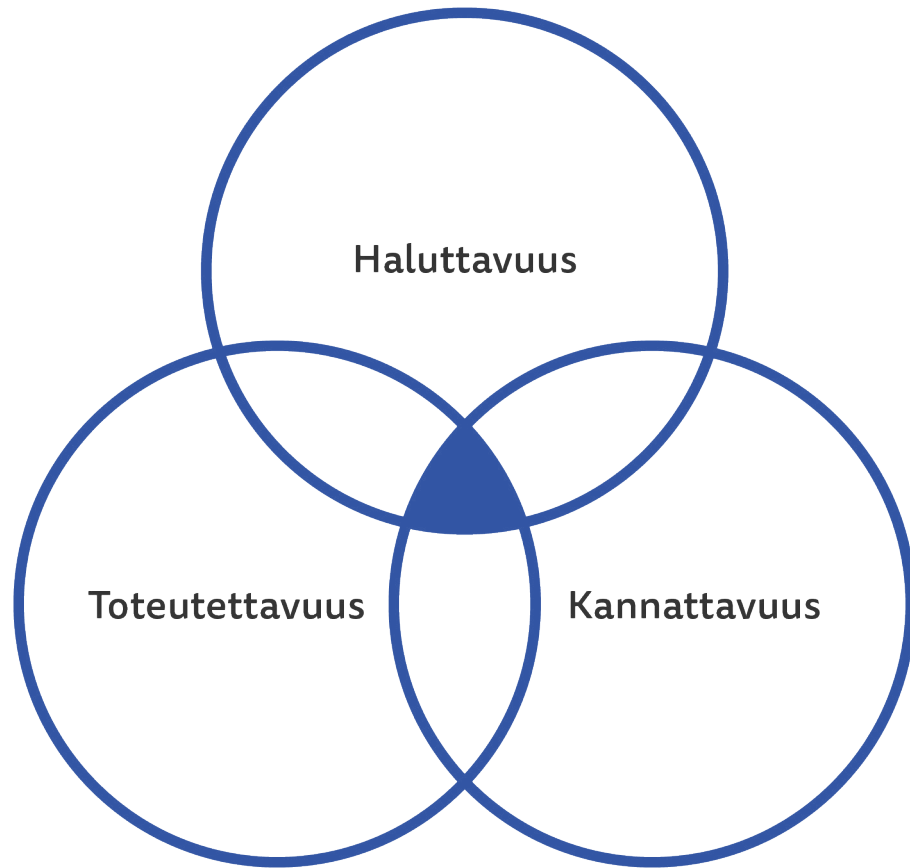
Tämän opinnäytetyön lähestymistapaa parhaiten kuvaava käsite on käyttäjälähtöisyys. Opinnäytetyössä kuvataan suunnitteluprosessia,

jonka lopputuloksella pyritään hyödyttämään sekä palvelua tuottavia ammattilaisia että palvelun asiakkaita. Siten kumpaakin ryhmää voidaan pitää käyttäjinä, joiden tarpeet prosessin lopputuloksessa on huomioitava. Molemmat ryhmät ovat myös kiinteästi osana suunnittelu-prosessia.

2.3 Muotoiluajattelu

Muotoiluajattelulla tarkoitetaan innovaatioprosessia, jonka avulla pyritään kehittämään haluttavia, taloudellisesti kannattavia ja teknologisesti toteutettavissa olevia ratkaisuja (kuvio 3). Prosessi on ihmislähtöinen, eli kehittämisen lähtökohtana ovat ihmiset ja heidän tarpeensa, eivät esimerkiksi suunnittelijan mieltymykset tai teknologiset mahdollisuudet. Muotoiluajattelu ei rajoitu tiettyyn muotoilun osaamisalaan tai kehittämiskohteisiin, kuten palveluihin tai tuotteisiin. Muotoiluajattelua voidaan käyttää monenlaisessa ongelmanratkaisussa ja sitä on mahdollista soveltaa aineellisiin ja aineettomiin kehittämiskohteisiin, myös yhteiskunnallisiin tai muuten laaja-alaisiin ongelmiin tai prosesseihin. (Koivisto ym. 2019, 35–37.)

Muotoiluajattelun ihmislähtöisen, empatiaan nojaavan lähestymistavan avulla pyritään tunnistamaan käyttäjien tiedostamattomiakin tarpeita (Lockwood 2009, Koiviston ym. 2019, 38 mukaan). Ihmislähtöisyyden lisäksi muotoiluajattelulle tunnusomaisia piirteitä ovat pyrkimys löytää ja ratkaista oikea ongelma, tutkiva ja kokeileva ote kehittämiseen ja divergentin ja konvergentin ajattelun vuorottelu.



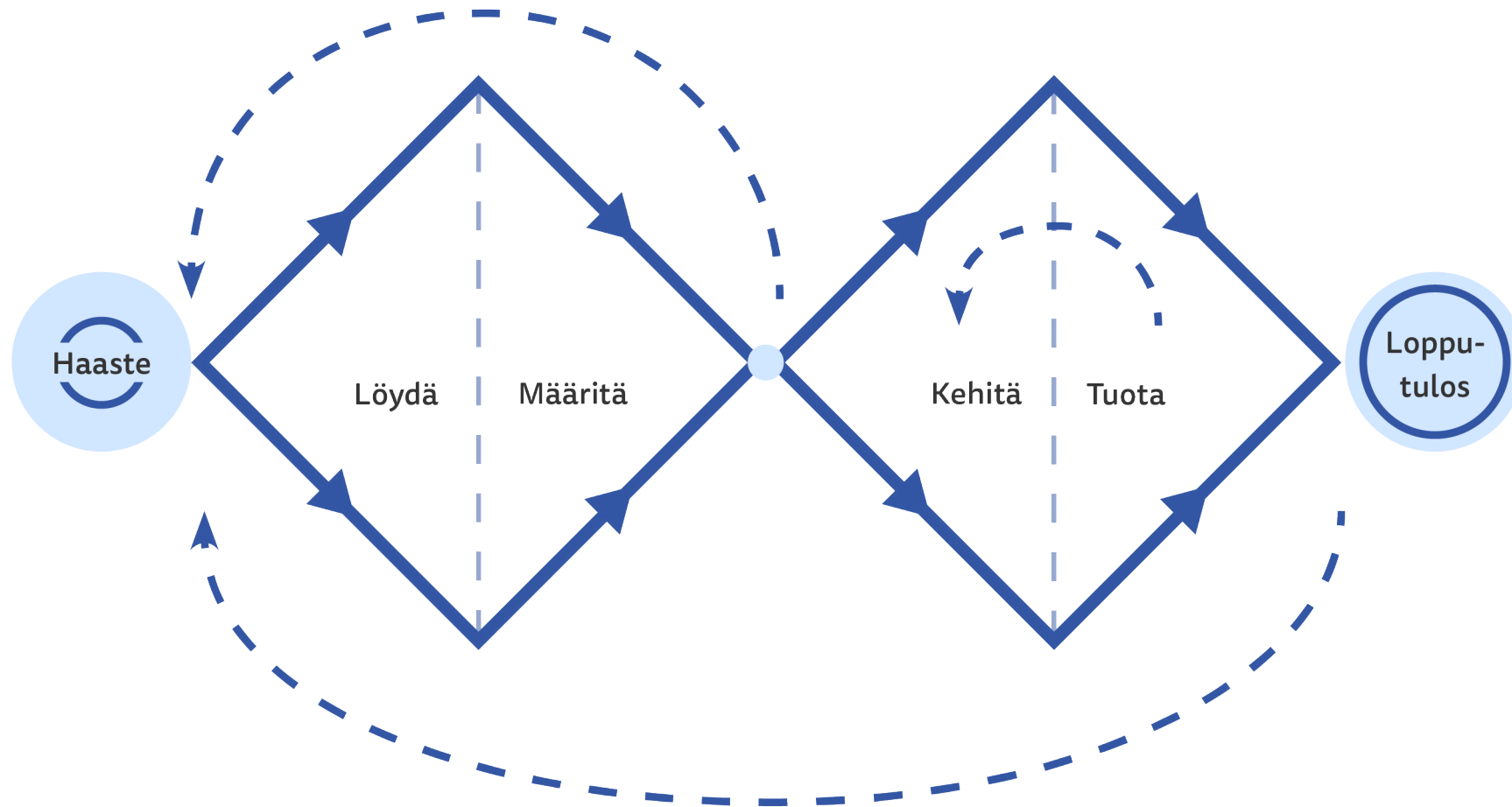
Kuvio 3. Muotoiluajattelun viitekehys (mukailtu IDEO 2023)

Muotoiluajatteluun pohjaaville prosesseille on myös tyypillistä iteratiivisuus eli prosessin eteneminen vaiheita toistamalla, ratkaisua jatkuvasti kehittäen. (Tuulaniemi 2011; Koivisto ym. 2019, 37–40).

Divergentillä ajattelulla tarkoitetaan intuitiivista, mielikuvitusta hyödyntävää ajattelun tapaa, jonka tarkoituksena on tuottaa uusia ideoita ja yhdistellä asioita uudella tavalla. Konvergentti ajattelu on analyttistä ja arvioivaa, ja sen avulla on mahdollista karsia vaihtoehtoja ja ideoita. Muotoiluajattelun periaatteiden mukaan divergentit ja konvergentit vaiheet toistuvat peräkkäin, eivät samanaikaisesti. (Tuulaniemi 2011; Brown 2009 Koiviston ym. 2019, 39–40 mukaan.)

Divergentit ja konvergentit vaiheet on kuvattu myös Design Councilin (2023) Tuplatimantti-mallissa (engl. Double Diamond), joka on yleisluontoinen visuaalinen esitys muotoilu- ja innovaatioprosessissa läpikäytävistä vaiheista. Mallissa divergenttien ja konvergenttien vaiheiden vuorottelun avulla edetään ongelman ymmärtämisestä sen määrittelyyn, ratkaisuvaihtoehtojen löytämiseen ja edelleen ratkaisujen testaamiseen, karsimiseen ja eteenpäin kehittämiseen. Mallin laajennetussa versiossa (kuvio 4) huomioidaan myös aiempiin vaiheisiin palaaminen iteratiivisen prosessin mukaisesti.

Design Councilin (2023) malliin sisältyvät myös yhteissuunnittelu ja testaaminen erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen löytämiseksi ja toimivien ratkaisujen valitsemiseksi. Koiviston ym. (2019, 40) mukaan erilaisten prototyyppien ja testaamisen avulla on mahdollista vähentää



Kuvio 4. Iteratiivisuus Tuplatimantti-mallissa (mukailtu Koivisto ym. 2019, 43; Design Council 2023)

epäonnistumisen riskiä ja selvittää ratkaisujen haluttavuutta ja toimivuutta. Palautetta on tämän vuoksi hyvä saada mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, joten kokeilut ja prototyypit toteutetaan mahdollisimman yksinkertaisesti ja niitä hiotaan edelleen testauksen tulosten pohjalta. Eri vaihtoehtojen konkretisointi helpottaa ratkaisujen arviointia ja valintaa sekä tukee muotoiluprosessiin osallistuvien yhteistä ymmärrystä ja vuorovaikutusta käyttäjien kanssa (Kälviäinen 2014, 29).

Yhteissuunnittelu tai yhteiskehittäminen on ihmis- tai käyttäjälähtöisyyden ja siten muotoiluajattelun kannalta olennaista, sillä esimerkiksi palvelumuotoilussa kehittäminen ja sen lopputulokset vaikuttavat asiakkaisiin, työntekijöihin ja muihin palvelun kanssa tekemisissä oleviin ihmisiin. Yhteiskehittäminen voi auttaa välttämään asiantuntija- ja organisaatiolähtöisyyttä ja tuoda asiakkaiden tarpeet paremmin esille. Yhteiskehittämisessä asiakkaat ovat luovia toimijoita ja osallistuvat kehittämiseen tasaveroisesti, eivät ainoastaan tutkimuskohteina. Yhteiskehittäminen voi toimia myös muutosvastarintaa vähentävänä tekijänä organisaatioissa, joissa kehittämiseen osallistuvien työntekijöiden on helpompaa sitoutua muutokseen. (Koivisto ym. 2019, 40–41.)

Muotoiluajatteluun liittyy läheisesti myös monialaisuus. Muotoiluajattelua ovat ruokkineet monien eri alojen osaajat, ja kehittämisprosesseissa on tärkeää yhdistää eri näkökulmia, jotta ratkaisussa yhdistyvät haluttavuus, toteutettavuus ja kannattavuus. Muotoilija voi tällöin toimia innovaatioprosessia ohjaavassa ja tukevassa roolissa. Muotoiluajattelu ei ole ainoastaan muotoilun alaan rajoittuva ilmiö, vaan

muotoiluajatteluun perustuvat innovaatioprosessit tarvitsevat onnistuakseen monialaista osaamista. (Kälviäinen 2014, 29–31; Koivisto ym. 2019, 41.)

2.4 Yhteissuunnittelu ja osallistaminen

Yhteissuunnittelu ja osallistuva suunnittelu ovat tapoja tuoda yhteen eri sidosryhmien näkökulmia suunnitteluprosessissa. Käsitteitä käytetään myös päällekkäin, mutta yhteissuunnittelulla voidaan tarkoittaa osallistuvaa suunnittelua monialaisempaa toimintatapaa, jossa palvelun tai tuotteen käyttäjien lisäksi suunnittelussa voi olla mukana myös esimerkiksi eri alojen asiantuntijoita tai muita ryhmiä. (Sanders & Stappers 2008, 6; Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 79–80.)

Osallistuvan suunnittelun tavoitteena on tuoda käyttäjien asiantunteumus osaksi suunnitteluprosessia. Näin käyttäjä ei ole enää passiivinen käyttäjätutkimuksen kohde vaan omien kokemustensa asiantuntija, joka voi osallistua suunnittelijan rinnalla ideointiin ja konseptien kehittämiseen. (Mattelmäki 2007, 232; Sanders & Stappers 2008, 5, 11–12.)

Tällainen osallistuvan suunnittelun tai yhteissuunnittelun prosessi perustuu ajatukseen, että jokainen on luova. Ihmisten voi kuitenkin olla vaikea uskoa olevansa luovia. Suunnittelijan tehtäväksi tulee kehittää ja tarjota yhteissuunnitteluun osallistuville työkaluja, jotka tukevat ideoiden tuottamista ja itseilmaisua. Suunnittelija toimii siis fasilitaattorina. (Sanders & Stappers 2008, 9–14.)

Yhteissuunnittelua voidaan hyödyntää suunnitteluprosessin alussa, kun pyritään hahmottamaan kokonaisuutta, mahdollisuuksia ja sitä, mitä suunnitellaan. Tätä varten voidaan yhtenä osallistamisen tapana toteuttaa esimerkiksi monialaisia yhteissuunnittelutyöpajoja. Tällaisten yhteissuunnittelutilanteiden etuna on se, että niissä on mahdollista hyödyntää erilaisia luovia menetelmiä, jotka tuottavat suunnittelijalle empaattista ymmärrystä. Nämä menetelmät tukevat tiedostamattomien tarpeiden ilmaisua ja siten suunnittelun rajojen ja mahdollisuuksien hahmottamista. (Sanders 2001 Mattelmäen 2007, 233 mukaan; Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 80–81, 83.)

Tässä opinnäytetyössä kuvatussa kehittämisprosessissa nousi varhain esille mahdollisuus hyödyntää yhteissuunnittelulle tyypillisiä ajatus- ja toimintatapoja. Prosessin onnistumisen kannalta pidettiin tärkeänä tuoda osaksi suunnittelua sekä Avain-säätiön asiakkaiden että työntekijöiden asiantuntemus, kokemukset ja näkemykset.

Lisäksi prosessin aikana havaittiin, että kummallakin ryhmällä on mahdollisuus toimia palvelussa erilaisissa rooleissa Vuolearning-alustan käyttöön ottamisen myötä. Työntekijät toteuttavat palvelua toisaalta entisessä roolissaan valmentajina ja ohjaajina, mutta heistä tulee sisällöntuottajien roolissa myös Vuolearning-alustan käyttäjiä.

Asiakkaat ovat sekä palvelun että kapeammin Vuolearning-alustan käyttäjiä. Heillä voi tulevaisuudessa olla mahdollisuus vaikuttaa sisältöjen suunnitteluun tai tuottamiseen tai vuorovaikuttaa palvelun sisältöjen kanssa uusilla tavoilla. Muotoilun ja yhteissuunnittelun toimintatapojen avulla pyrittiin osallistamaan näitä rooleja toteuttavia ihmisiä kehittämisprosessiin.

1

2

3

3 Digitaaliset palvelut, saavutettavuus ja osallisuus

3.1 Digitaaliset palvelut ja osallisuus

3.2 Saavutettavuus

3.3 Esimerkkejä digitaalisista palveluista

4

5

6

7

8

3.1 Digitaaliset palvelut ja osallisuus

Teknologinen kehitys on vaikuttanut palvelujen tarjoamiseen ja tuottamiseen. Internet on mahdollistanut sen, ettei palvelua tarvitse enää tuottaa ja kuluttaa samanaikaisesti, vaan palveluja voidaan tarjota ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaaliset kanavat mahdollistavat uudenlaisten palveluiden kehittämisen ja toisaalta myös tiedon nopean muokkaamisen ja jakamisen. Digitaalisuuden myötä ihmisten on mahdollista sisältöjen seuraamisen lisäksi tuottaa niitä. (Tuulaniemi 2011; Koivisto ym. 2019, 19–20.)

Sitran Megatrendit 2023 -julkaisussa on kartoitettu teknologiaan kytkeytyviä trendejä. Julkaisussa on nostettu esille esimerkiksi vuorovaikutus, joka entistä useammin tapahtuu virtuaalisissa ympäristöissä, ja kasvava tarve teknologian ymmärtämiselle sekä työelämässä että vapaa-ajalla. Haasteena on, että teknologiaan liittyvä eriarvoisuus kasvaa, kun yhteiskunnan palvelut siirtyvät verkkoon ja eri ikä- ja väestöryhmien valmiudet ja tavat käyttää teknologiaa eroavat toisistaan. Palveluiden saavutettavuuteen ja ihmisten ehdoilla kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota. (Sitra 2023.)

Näiden kehityskulkujen tiedostaminen liittyy läheisesti tämän opinäytetyön aiheeseen. Työn kohderyhmiksi valituissa Avain-säätiön hankkeissa nousevat esille esimerkiksi osallistumismahdollisuuksien, työ- ja opiskeluvälmiuksien sekä sähköiseen työnhakuun ja asiointiin

tarvittavan digitaalisen osaamisen vahvistaminen. (Avain-säätiö 2023b; Avain-säätiö 2023c.)

”Ei kaikilla [asiakkaila] ehkä oo niin hallussa nää digitaidot, niin pääsee sit samalla harjottelemaan ehkä tällastakin. Kuitenkin monissa oppilaitoksissa on käytössä sähkönen opiskelumateriaali aika pitkälti. Niin se onkin meidän yhtenä tavoitteena tulevalle hankkeelle. Tää digitaitojen tukeminen.” – AvainStartti-hankkeen työntekijä

THL:n (2023) mukaan digitaalisuus voi olla osallisuuden kannalta mahdollisuus tai haaste. Digitaalisuus mahdollistaa esimerkiksi palveluihin osallistumista, uusien taitojen oppimista ja yhteydenpitoa erilaisilla tavoilla. On kuitenkin huomioitava, että digipalvelut eivät tavoita kaikkia, ja esimerkiksi digitaitojen puute voi vaikeuttaa niiden käyttämistä. Kaikilla ei myöskään ole tarvittavia laitteita. Palveluiden tasavertaisuutta voi parantaa tarjoamalla niitä eri muodoissa: kasvokkain, digitaalisesti tai hybridipalveluina. Joillekin digitaalisten palveluiden kautta osallistuminen voi olla helpottavaa, jos on mahdollisuus esimerkiksi keskustella nimettömästi tai korvata puhuminen chatiin kirjoittamisella. Toisaalta kasvokkaiset tapaamiset voivat tukea luottamuksen rakentamista.

Vaikka asiakkaiden digitaidot vaikuttavat palvelujen käyttöön, digipalvelun käytön onnistumista ei tulisi jättää käyttäjän taitojen varaan. Palveluista tulisi sen sijaan suunnitella helppokäyttöisiä, turvallisia ja saavutettavia. Digitaalisia palveluita on hyvä kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta ne vastaavat paremmin kohderyhmän tarpeisiin. Tämä tekee niistä lähestyttävämpiä ja helpottaa niiden käyttöönottoa. Myös palveluita käyttävillä ammattilaisilla on tärkeä rooli: heidän osaamisensa ja varmuutensa käyttää digitaalisia ympäristöjä heijastuu rohkeuteen kehittää niitä. Ammattilaisen kokemus digipalvelun hyödyllisyydestä voi myös tehdä palvelun käyttöönotosta asiakkaalle mielekkäämpää. (THL 2023.)

Vuolearning-oppimisympäristön käyttöön ottamisen myötä digitaalinen alusta tulee osaksi Avain-säätiön Poveria- ja AvainStartti-palveluita. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistyö, oppimisympäristön saavutettavuus sekä digitaalisen alustan yhdistäminen kasvokkain toteutettavaan palveluun ovat keskeisiä näkökulmia oppimisympäristön käyttöön ottamisen prosessissa ja siten myös tässä opinnäytetyössä.

3.2 Saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan erilaisten käyttäjien palvelemista mahdollisimman yhdenvertaisesti. Saavutettavuus-sanalla viitataan esimerkiksi digitaalisiin sisältöihin kuten verkkosivuihin ja mobiili-sovelluksiin. Sanaa voidaan käyttää myös mediasta ja viestinnästä puhuttaessa. Fyysisten ympäristöjen tapauksessa vastaava sana on esteettömyys. (Selovuo 2019, 11; Hirvonen ym. 2020, 13; Aluehallintovirasto 2023.)

Saavutettavat sisällöt ovat saatavilla, ymmärrettäviä ja käyttökelpoisia erilaisista toimintaesteistä huolimatta. Saavutettavia sisältöjä tarvitsevia ryhmiä on paljon: esimerkiksi näkövammaiset, kuulovammaiset, henkilöt, joilla on motorisia ongelmia tai hahmottamisen tai muistamisen vaikeuksia, eri ikäryhmät ja ihmiset, jotka syystä tai toisesta tarvitsevat selkeää kieltä. Saavutettavista sisällöistä hyötyviä ihmisiä on Suomessa 1,5–2,5 miljoonaa. (Selovuo 2019, 11, 14–15.)

Saavutettavuudessa ei ole kuitenkaan kyse ihmisten ominaisuuksista, vaan suunnittelusta, jolla vähennetään toimintaympäristön asettamia rajoitteita ja esteitä. Tilanteesta riippuen kenen tahansa toiminta voi olla jollakin tapaa rajoittunutta. Esimerkiksi loukkaantuminen voi tilapäisesti haitata motoriikkaa, meluisa ympäristö kuulemista tai auringonpaiste värien havaitsemista. (Övermark 2019, 67; Hirvonen ym. 2020, 20.)

Verkkosisältöjen saavutettavuudesta on olemassa kansainvälinen ohjeistus, W3C-konsortion laatima WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines), jonka suosituksiin esimerkiksi julkisia verkkopalveluita koskeva Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivi perustuu. WCAG-ohjeistossa esitellään kolme saavutettavuuden tavoitetasoa, A, AA ja AAA. Näistä AAA-tason vaatimukset ovat tiukimmat, ja keskimmäisen, AA-tason, vaatimusten täyttämistä pidetään tavoiteltavana: se on esimerkiksi saavutettavuusdirektiivin vähimmäisvaatimus. (W3C 2018; Leskelä 2019, 65–66; Selovuo 2019, 23.)

WCAG-ohjeistuksen mukaisia saavutettavuusperiaatteita on neljä:

- Havaittavuus, jonka mukaan sisällön ja käyttöliittymäkomponenttien tulee olla käyttäjän havaittavissa. Havaitsemisella tarkoitetaan aistien tai avustavien teknologioiden avulla havaitsemista.
- Hallittavuus, eli käyttöliittymän ja sisällön navigaation tulee olla hallittavia ja käytettäviä eri tekniikoilla, myös apuvälineillä.
- Ymmärrettävyys, jolla tarkoitetaan toiminnallisuuksien ja rakenteiden selkeyttä ja kielen ymmärrettävyyttä. Ymmärrettävyyteen liittyy myös monikanavaisuus, eli sisältöjen tarjoaminen esimerkiksi tekstinä, videoina, äänenä ja kuvina.
- Käyttö- tai toimintavarmuus, eli sivuston käytettävyys esimerkiksi eri laitteilla, käyttöjärjestelmillä ja selaimilla. (W3C 2018; Leskelä 2019, 65; Selovuo 2019, 25; Aluehallintovirasto 2023.)

WCAG-ohjeistossa korostuvat tekniset ratkaisut, mutta saavutettavuuteen vaikuttavat monet muutkin tekijät, kuten teknologiaa käyttävät ihmiset, heidän sosiaalinen ja fyysinen ympäristönsä sekä käyttötilanne. WCAG-ohjeisto on myös puutteellinen joidenkin saavutettavuuden osa-alueiden, kuten kognitiivisten ja kielellisten ongelmien suhteen. Siksi saavutettavia ratkaisuja suunniteltaessa on huomioitava palveluiden käyttäjät ja olosuhteet, joissa niitä käytetään. Käytettävien ja saavutettavien palveluiden kehittämistä tukevat käyttäjälähtöisen suunnittelun periaatteet. Käyttäjien kanssa suunnittelu esimerkiksi työpajojen ja käytettävyydestauksen avulla auttaa kehittämään ratkaisuja, jotka soveltuvat palvelun käyttäjäryhmille ja täyttävät heidän tavoitteensa. (Övermark 2019, 67; Leskelä 2019, 66.)

Verkkosivun sisältöjen tuottajat eivät aina voi vaikuttaa teknisiin ratkaisuihin ja päinvastoin (Selovuo 2019, 9). Myös tässä opinnäytetyössä kuvattu kehittämisprosessi keskittyy Vuolearning-oppimisalustalle tarkoitettujen sisältöjen suunnitteluun, ei itse alustan käyttökokemuksen kehittämiseen. Näin ollen oppimisympäristö asettaa tietyt raamit toiminnallisuuksille ja saavutettavuuteen liittyville ominaisuuksille. Sisältöjä kehittäessä on kuitenkin mahdollista huomioida esimerkiksi sisältöjen monikanavaisuus, ymmärrettävyys ja sivun visuaalisuuteen ja rakenteeseen liittyvä saavutettavuus. Tämä on paitsi käyttäjälähtöisyyden, myös Avain-säätiön toimintaperiaatteiden mukaista: säätiö kiinnittää palveluissaan huomiota viestinnän esteettömyyteen (Avain-säätiö 2023d).

3.3 Esimerkkejä digitaalisista palveluista

Vuolearning on verkko-oppimiseen tarkoitettu alusta (Vuolearning 2023). Opetushallituksen (2023) määritelmän mukaan e-oppimateriaaleja tai verkko-oppimateriaaleja ovat kaikki oppimateriaaliksi tarkoitettut sisällöt, jotka ovat saatavilla verkon kautta. Verkkokurssit ovat yksi esimerkki tällaisesta digitaalisesta oppimateriaalista. Opetushallituksen mukaan digitaalinen teknologia tarjoaa painettuja materiaaleja enemmän vuorovaikutteisia mahdollisuuksia.

Avain-säätiön palveluissa Vuolearningin käyttötarkoitukset eivät kuitenkaan välttämättä rajaudu pelkkään verkko-oppimiseen. Työhönvalmennuspalveluissa ja nuorten ryhmätoiminnassa alusta voi saada myös toisenlaisia, asiakkaiden tarpeiden ja palveluiden tavoitteiden mukaisia käyttötarkoituksia. Vuolearning-alusta voi toimia digitaalisena palveluympäristönä, joka on muokattavissa Avain-säätiön tarpeisiin, sillä alustalle tulevat sisällöt suunnitellaan säätiön palveluihin sopiviksi.

Digitaalisia alustoja on mahdollista hyödyntää osana erilaisia palveluita. Esimerkiksi nuorisotyössä hyödynnetään nykyään digitaalisia kanavia, kuten chat-palveluita ja sosiaalista mediaa. Käytetyt alustat määräytyvät sen mukaan, mitä palveluita nuoret käyttävät: esimerkkeinä näistä ovat TikTok, Instagram, Snapchat ja Discord. Digitaaliset toimintaympäristöt voivat tehdä palveluista yhdenvertaisempia, sillä niiden

kautta voidaan tavoittaa myös nuoria, joilla ei ole mahdollisuutta kohtaamisiin fyysisissä toimipisteissä. Koronapandemia vauhditti siirtymää sähköisten alustojen käyttöön nuorisotyössä. (Kuntaliitto 2021; Rovaniemen kaupunki 2021.)

Viestintään ja kohtaamiseen suunnattujen alustojen lisäksi on olemassa erilaisia digitaalisia ympäristöjä, joissa käyttäjä voi itsenäisesti edistää tavoitteitaan vuorovaikutteisten tehtävien avulla. Esimerkiksi Helsingin työllisyyspalveluiden Digitaitojen oppimisalusta-palvelussa (kuva 2) voi harjoitella digitaitoja, kuten näppäimistöllä kirjoittamista, tekstin muokkaamista ja lomakkeiden täyttämistä. (Digitaitojen oppimisalusta.)

Toinen esimerkki itsenäisesti käytettävästä digitaalisesta palvelusta ovat Mielenterveystalon omahoito-ohjelmat (kuva 3). Mielenterveystalolla on 46 eri kohderyhmille suunnattua omahoito-ohjelmaa, joita on mahdollista käyttää maksutta, nimettömästi ja vuorokauden ympäri. Omahoito-ohjelmat sisältävät tietoa ja erilaisia harjoituksia, joita on mahdollista tehdä verkkosivulla tai ladata muokattavina pdf-tiedostoina. (Mielenterveystalo.fi.)

Etusivu

Kirjoitustehtävä

Muokkaustehtävä

Kopiointitehtävä

Tietoturvatehtävä

Tippuvat kirjaimet

Tippuvat sanat

Vedä ja pudota

Sähköposti

Sähköinen lomake

Ohje:

Kirjoita seuraava teksti alla olevaan kenttään. Teksti antaa sinulle vihjeitä, miten voit toimia, kun kirjoitat tekstiä.

Kirjoitettava teksti:

Tässä tehtävässä harjoittelen kirjoittamaan tietokoneen näppäimistöllä. Opin käyttämään isoja ja pieniä kirjaimia sekä erikoismerkkejä! Kun olen oppinut kirjoittamaan tietokoneella sujuvasti, voin kirjoittaa työhakemuksen minua kiinnostavaan työpaikkaan. Mistä saisin apua ansioluettelon tekemiseen?

Klikkaa tähän aloittaaksesi kirjoittamisen

Kuva 2. Kirjoitustehtävä (Digitaitojen oppimisalusta)

Tee harjoitus alla tai oheisen pdf-tiedoston avulla. Voit myös käyttää pohjaa esimerkkinä ja tehdä harjoituksen paperille.

Omat vahvuuteni

Esim. "Osaan tehdä hyviä jälkiruokia - Tarjoan viikonloppuna herkkuja ystäväilleni" tai "Olen rauhallinen - "Pidän pääni kylmänä myös konfliktitilanteissa":

Kopioi

[Listaa voimavarasi \(pdf, 367,79 KB\)](#)

Digitaaliset alustat ovat siis muovautuvia ja niitä voi käyttää erilaisiin tarkoituksiin. Ne voivat esimerkiksi mahdollistaa vuorovaikutteisen viestinnän ja kohtaamisen uusilla tavoilla, kuten sosiaalisen median alustat nuorisotyön palveluiden työkaluna.

Niissä voi myös olla kyse valmiiksi tuotetuista sisällöistä, joita käyttäjä hyödyntää, kuten Mielen-terveystalon omahoito-ohjelmissa tai Digitaitojen oppimisalustalla.

Vuolearning-alustalla on mahdollista käydä keskusteluja ja tuottaa sisältöjä ja tehtäviä käyttäjille (Vuolearning 2023). Avain-säätiön palveluissa voidaan siis mahdollisesti hyödyntää vuorovaikutteisuutta digitaalisessa ympäristössä sekä ihmisten välillä että käyttäjien ja interaktiivisten sisältöjen välillä.

Kuva 3. Listaa voimavarasi-harjoitus (Mielenterveystalo.fi)

1

2

3

4

4 Vuolearning-sisältöjen kehittäminen ja työpajat

- 4.1 Sisältöjen suunnittelu työntekijöiden kanssa
- 4.2 Työpajat
- 4.3 Poverian yhteissuunnittelutyöpaja
- 4.4 AvainSteppi-hankkeen testaustyöpaja
- 4.5 AvainStartti-hankkeen testaustyöpaja

5

6

7

8

4.1 Sisältöjen suunnittelu työntekijöiden kanssa

Yhteistyön alussa oli tärkeää löytää oikea kulma palvelumuotoilun hyödyntämiseen prosessissa. Avain-säätiön asiakkaiden tarpeet koettiin keskeisiksi Vuolearning-sisältöjen kehittämisessä, ja siksi suurin hyöty palvelumuotoilun menetelmille nähtiin olevan näiden tarpeiden kartoittamisessa.

Opinnäytetyöprojektin alkuvaiheessa Avain-säätiön työntekijät olivat juuri aloittaneet ensimmäisten sisältöjen kehittämistä Vuolearning-oppimisympäristöön. Ensimmäiset kehitettävät sisällöt oli suunnattu AvainSteppi-hankkeen työhönvalmennuksen tarpeisiin. Osallistuin työntekijöiden mukana sisältöjen kehittämispäiviin. Syksyn 2022 kehittämispäivien aikana suunniteltiin työhaastatteluun valmistautumista tukevia sisältöjä, joihin kuului esimerkiksi teksti-, kuva- ja videomuodossa esitettyä tietoa ja erilaisia tehtäviä työhönvalmennuksen asiakkaille.

Oma roolini sisältöjen kehittämisessä rajautui havainnointiin, prosessin dokumentointiin ja ideointiin osallistumiseen. Päävastuu sisältöjen kehittämisestä prosessin aikana on ollut Avain-säätiön työntekijöillä. Tämä roolijako nähtiin luontevaksi ottaen huomioon, että säätiön työntekijät tulevat jatkossakin kehittämään ja päivittämään palveluihinsa liittyviä sisältöjä.

Näin ollen opinnäytetyöni yhdeksi tavoitteeksi muodostui löytää tapoja kuulla asiakkaiden ääntä sisältöjen kehittämisprosessissa. Yhteistyössä Avain-säätiön työntekijöiden kanssa suunnittelin työpajoja, joissa kartoitettiin asiakkaiden näkemyksiä kehitetyistä sisällöistä ja Vuolearning-alustasta. Työpajat olivat myös tapa kokeilla yhteissuunnittelun ja osallistamisen hyödyntämistä organisaatiossa, joka havaintojeni perusteella huomioi asiakkaansa päivittäisessä toiminnassaan, mutta ei ole toistaiseksi hyödyntänyt muotoiluajattelua palvelujensa kehittämisessä.

Syksyn 2022 aikana opinnäytetyön tavoitteet tarkentuivat, ja lopputuotteen mahdolliseksi päämääräksi hahmottui dokumentoida sisältöjen suunnitteluprosessin aikana löydettyt hyvät käytännöt, joista olisi mahdollista muodostaa toistettava toimintamalli Avain-säätiön Vuolearning-sisältöjen tuottamiseen.

4.2 Työpajat

Marraskuussa 2022 järjestettiin kaksi työpajaa, joiden tavoitteena oli osallistaa Avain-säätiön asiakkaita suunnitteluprosessiin ja kuulla heidän näkemyksiään Vuolearningin käyttöön ottamisesta Avain-säätiön palveluissa. Ensimmäinen, yhteissuunnittelupainotteinen työpaja oli suunnattu Poveria-kurssien kohderyhmälle ja toinen työpaja AvainSteppi-hankkeen asiakkaille, koska oletuksena oli, että ryhmien tarpeet Vuolearning-sisällöille voisivat olla erilaiset.

AvainSteppi-hankkeella oli mahdollisuus testata omassa työpajassaan ensimmäisiä versioita työhönvalmennukseen suunnitelluista Vuolearning-sisällöistä. Poveria puolestaan oli varhaisemmassa vaiheessa prosessia, ja heidän työpajassaan oli tärkeää kartoittaa kohderyhmän tarpeita Vuolearning-sisällöille, jotta oppimisympäristön käyttö olisi tulevaisuudessa mahdollista yhdistää mielekkäällä ja toimivalla tavalla nuorten ryhmätoimintaan.

Osallistujien rekrytoiminen työpajoihin onnistui sujuvasti, sillä työpajoista tiedottivat asiakkaille tutut Avain-säätiön työntekijät. Osa työntekijöistä myös osallistui työpajojen järjestämiseen ja toteuttamiseen. Vapaaehtoisuus ja luottamuksellinen, turvallinen ilmapiiri koettiin tärkeäksi, ja työpajoihin osallistumisesta haluttiin tehdä kohderyhmille mahdollisimman helppoa. Tämä puolsi kahden eri palvelun omien työpajojen järjestämistä ja nuorille tuttujen työntekijöiden mukana oloa.

4.3 Poverian yhteissuunnittelutyöpaja

Poverian yhteissuunnittelutyöpaja järjestettiin ryhmätoiminnan omissa tiloissa perjantaisin pidettävän avoimen pajan jälkeen. Näihin avoimiin pajoihin voivat osallistua myös nuoret, jotka eivät ole mukana Poveria-kursseilla. Avoimissa pajoissa osallistujat voivat tutustua Poveria-kurssien toimintaan (Avain-säätiö 2023c). Niissä on mukana myös vertaisohjaajia eli nuoria, jotka ovat aiemmin käyneet Poveria-kurssin. Yhteissuunnittelutyöpaja päätettiin järjestää tällaisen

avoimen pajan jälkeen, jotta paikalla olisi mahdollisimman paljon osallistujia. Työntekijät arvelivat, että etenkin vertaisohjaajat osaisivat reflektoida omia kokemuksiaan Poveriasta ja tuoda ne osaksi Vuolearning-sisältöjen ideointia.

Ennen yhteissuunnittelutyöpajaa osallistuin Poverian avoimeen pajaan, jossa pääsin itsekin tutustumaan toimintaan käytännön tasolla sekä näkemään työntekijöiden ja vertaisohjaajien vuorovaikutusta osallistujien kanssa. Avoimen pajan jälkeen yhteissuunnittelutyöpajaamme jäi kahdeksan osallistujaa vertaisohjaajat mukaan lukien. Lisäksi Poverian työntekijät olivat mukana järjestämässä työpajaa, kirjoittamassa muistiinpanoja ja osallistamassa nuoria keskusteluun. Työpajaan osallistumisen kannustimena toimi yhteinen pizzatilaus: työpajan jälkeen nuoret jäivät vielä säätiön tiloihin syömään pizzaa ja viettämään aikaa yhdessä.

4.3.1 Yhteissuunnittelutyöpajan kulku

Työpajan yhtenä tavoitteena oli kerätä ideoita siihen, miten Vuolearning-oppimisympäristöä voisi hyödyntää Poveria-kurssien toiminnassa. Poverian ohjaajien mukaan kurseilla asiat tehdään yleensä ryhmässä, ja siksi digitaalisen oppimisympäristön sovittaminen palveluun koettiin haastavammaksi kuin yksilövalmennuksena toteutettavassa AvainSteppi-valmennuksessa. Yhteissuunnittelutyöpajassa haluttiin löytää vastauksia siihen, miten Vuolearning-oppimisympäristö voisi tuottaa lisäarvoa Poverian asiakkaille.

Työpajan aloittamiseen harkittiin lämmittely- tai virittäytymismenetelmää, mutta kokeneina ryhmänvetäjinä Poverian ohjaajat arvelivat, että osallistujien energiataso olisi avoimen pajan jälkeen sopivan korkealla ilman. Tämä piti paikkansa, joten työpajassa päädyttiin yksinkertaiseen aloitukseen, jossa käytiin läpi työpajan tarkoitus ja kulku sekä varmistettiin osallistujien suostumus työpajan dokumentoimiseen. Osallistujien toiveesta työpajan keskusteluja ei nauhoitettu, vaan toinen Poverian ohjaajista teki niistä muistiinpanoja, ja lisäksi työpajan tulokset valokuvattiin.

Työpajassa haluttiin luoda ilmapiiri, jossa osallistujat uskaltaisivat esittää omia mielipiteitään ja myös hiomattomia ideoita. Tämän vuoksi heille kerrottiin, että työpajaan osallistumiseksi ei tarvitse tietää työpajan aiheesta mitään erityistä tai tuntea Vuolearning-oppimisympäristöä etukäteen. Työpajassa tärkeintä oli kuulla osallistujien omia kokemuksia ja ajatuksia digitaalisista ympäristöistä ja Poveria-toimintaan sopivista sisällöistä.

Työpajaan valittiin kaksi menetelmää: negatiivinen aivoriihi ja korttienlajittelumenetelmä (engl. card sort). Ensimmäisessä, negatiivinen aivoriihi -menetelmässä, tavoitteena oli kartoittaa kokonaiskuva ja osallistujien ajatuksia oppimisympäristön käyttöönotosta ylipäätään. Korttienlajittelumenetelmä oli rajatumpi ja sen tarkoituksena oli selvittää, millaiset aihepiirit vastaisivat parhaiten kohderyhmän tarpeita, kun oppimisympäristön sisältöjä alettaisiin suunnitella.

4.3.2 Negatiivinen aivoriihi

Negatiivinen aivoriihi -menetelmässä tarkoituksena on ideoida, miten suunnittelun kohteena oleva asia saadaan epäonnistumaan. Tämä lähestymistapa voi helpottaa ideoinnin aloittamista, sillä kun tavoitteena on saada kaikki menemään pieleen, se vähentää ryhmän kriittistä suhtautumista ideoita kohtaan. Menetelmän aluksi ryhmää kannustetaan ”negatiiviseen ideointiin”, jotta suunniteltava asia epäonnistuisi. Nämä ideat listataan ylös (kuva 4), minkä jälkeen siirrytään ratkaisujen ideointiin. Ratkaisujen tarkoituksena on estää epäonnistumista toteutuksesta. (Kantojärvi 2012.)

Negatiivinen aivoriihi valittiin työpajan ensimmäiseksi menetelmäksi, jotta osallistujien olisi helppoa päästä kiinni ideointiin, eivätkä he tuntisi painetta keksiä ”hyviä ideoita”. Lisäksi toiveena oli, että menetelmän avulla voitaisiin saada selville kipupisteitä digitaalisten palvelujen käyttöön liittyen ja siten välttää vastaavia virheitä Vuolearning-sisältöjen suunnittelussa.

Menetelmä toteutettiin niin, että jokainen osallistuja sai itse kirjoittaa ylös omat ideansa, ja tarvittaessa heille tarjottiin apukysymyksiä, kuten ”Miten Vuolearningin käyttöönotto Poveriassa saataisiin epäonnistumaan?” ja ”Millainen olisi huonoin mahdollinen oppimisympäristö?” Osallistujat saivat myös keskustella ideoinnin aikana. Ideoiden ylös kirjaaminen työskentelyn aikana on tärkeää, sillä hiljaisimpien osallistujien on helpompaa keskustella ideoistaan, kun niitä on ensin saanut

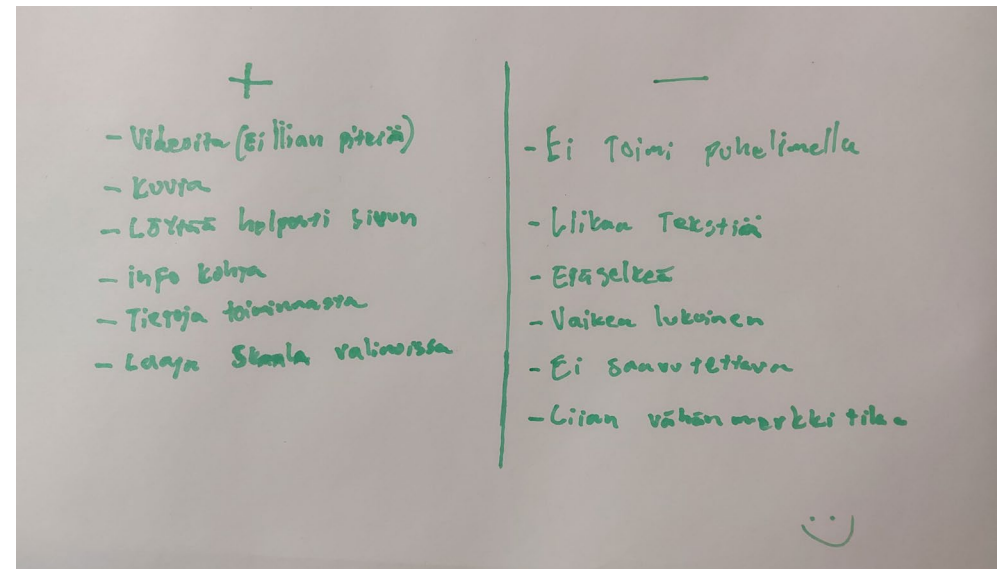
mieltä rauhassa, ja lisäksi eri ihmisillä on erilainen työskentelytahti (Kantojärvi 2012). Toisekseen Poveria-kurssit on suunnattu nuorille aikuisille, joista monet harjoittelevat kurssilla sosiaalisia taitoja ja ryhmässä oloa. Siksi työpajassa pyrittiin siihen, ettei osallistujia painosteta puhumaan uudessa tilanteessa, jolleivät he itse halua jakaa huomioitaan keskustellen. Kirjoitetut huomiot olivat tämänkin takia arvokkaita. Heiltä kuitenkin kysyttiin kysymyksiä ja mahdollistettiin keskustelu.

Negatiivisten ideoiden kirjaamisen ja keskustelun jälkeen siirryttiin ratkaisujen ideointiin. Alkuvaiheen jälkeen osa osallistujista alkoi luontevasti siirtyä haasteista ratkaisuihin, kun potentiaaliset ongelmat oppimisympäristössä oli kirjattu ylös. Monet työskentelivät vasta-kohtien kautta: heille oli selvää, millainen oppimisympäristön ei aina-kaan pitäisi olla, ja monille vaikutti olevan helpompaa ideoida ihanteellista lopputulosta, kun mahdolliset ongelmat oli listattu.

4.3.3 Korttien lajittelu

Korttienlajittelumenetelmässä sovellettiin IDEO:n julkaisemaa Card Sort -menetelmää. Menetelmän perusidea on antaa kohderyhmän edustajalle kortteja, joissa kussakin on sana tai kuva, ja pyytää häntä lajittelemaan ne tärkeysjärjestykseen. Näin saadaan selville, mitä suunnitteluratkaisun käyttäjät pitävät tärkeänä. (IDEO 2023.)

Poverian yhteissuunnittelutyöpajassa menetelmää käytettiin selvittämään, mitkä aihepiirit voisivat kiinnostaa asiakkaita



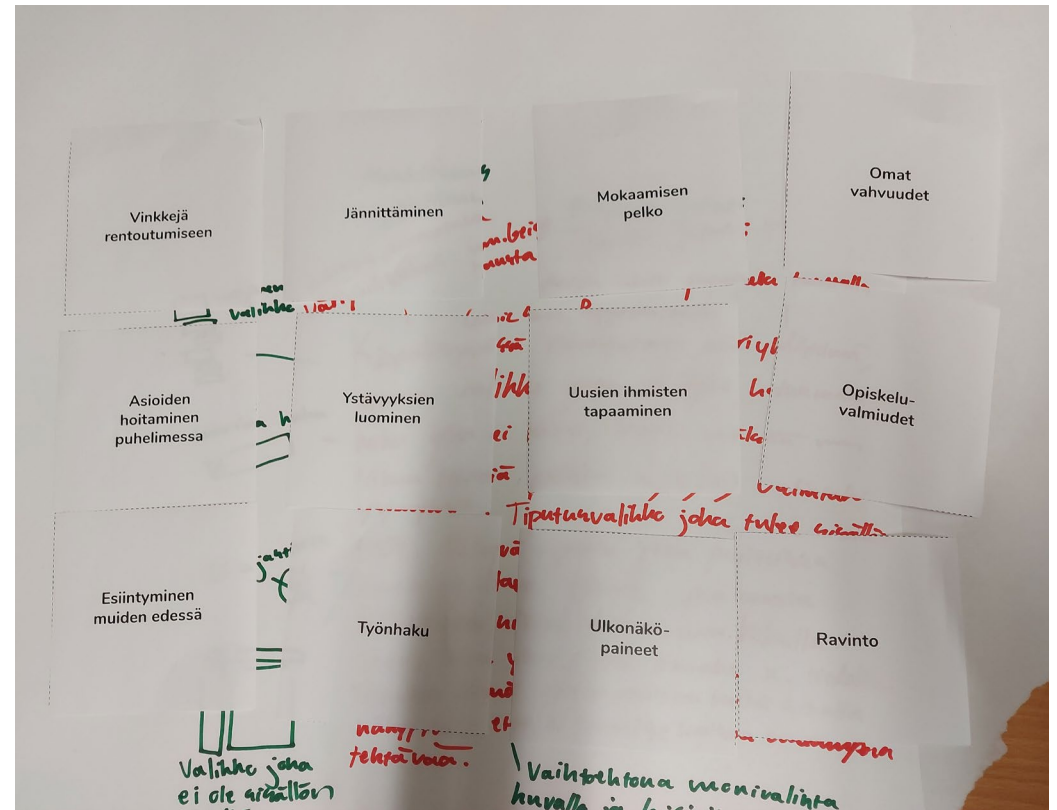
Kuva 4. Negatiivisen aivoriihen tuloksia

Vuolearning-oppimisympäristössä. Poverian ohjaajat valitsivat kortteihin aihepiirejä, joiden tärkeyttä kohderyhmälle haluttiin selvittää. Jokaiselle osallistujalle annettiin oma pino tulostettuja aihepiirikortteja ja muutama tyhjä kortti, joihin he saivat halutessaan ideoida ja kirjoittaa omia aiheitaan. Tämän jälkeen osallistujat lajittelivat korttinsa tärkeysjärjestykseen (kuva 5). Menetelmä päätettiin yhteiseen keskusteluun, jonka aikana osallistujat pohtivat, miten aihepiirit voisivat näkyä oppimisympäristössä, ja millaisia sisältöjä alustalle voisi kehittää.

Korttienlajittelumenetelmästä saisi mahdollisesti eniten irti, jos sen toteuttaisi haastattelutilanteissa, joissa paikalla on vain yksi kohde-ryhmän edustaja. Tämä tarjoaisi mahdollisuuden kuulla yksittäisen osallistujan ajatuksia ja perusteluja korttien järjestykselle. Menetelmä kuitenkin toimi hyvin myös ryhmätilanteessa keskustelun pohjana. Korttien järjestys dokumentoitiin valokuvaamalla, jotta olisi mahdollista selvittää, mitä aihepiirejä osallistujat keskimäärin pitivät tärkeimpinä. Keskustelun aikana työpajaan osallistuneet nuoret pystyivät myös rakentamaan toistensa ideoiden päälle, mikä oli yhteissuunnittelutilanteen etu ja tarjosi uusia näkökulmia Vuolearning-alustan hyödyntämiseen Poverian toiminnassa. Työpajan tulokset ja niiden analyysi esitellään luvussa 5.

4.4 AvainSteppi-hankkeen testaustyöpaja

AvainSteppi-hankkeen työpajassa päätettiin testata syksyn 2022 aikana kehitettyjä ensimmäisiä versioita Vuolearning-sisällöistä. Toimin työpajassa fasilitaattorina. Paikalla oli myös Avain-säätiön työntekijä, joka toimi kirjurina, auttoi työpajan järjestelyissä ja otti osallistujat vastaan heidän saapuessaan. Työpajaan kutsuttiin viisi AvainStepin asiakasta, joista neljä pääsi paikalle. Käytännön syistä testaus järjestettiin useamman osallistujan työpajana eikä yksittäistestauksina. Palkkioksi osallistumisesta työpajaan saapuneille annettiin elokuva liput.



Kuva 5. Aihepiirikortteja työpajassa

Testaustyöpajaan tavoiteltuun, suhteellisen pieneen osallistujamäärään oli kaksi syytä: sisältöjä testattaessa koettiin tärkeäksi, että myös ryhmätilanteessa jokaisen kokemus ja palaute saataisiin dokumentoitua. Lisäksi testauksen suunnittelussa noudatettiin Nielsenin (2000) kuvaamaa periaatetta, jonka mukaan testauksessa kannattaa käyttää viittä saman kohderyhmän edustajaa, joiden avulla saadaan selville suurin osa käytettävyysongelmista. Tämän jälkeen löydettyjä ongelmia voidaan korjata ja tuotetta testata uudelleen. Vuolearning-sisältöjen kehittämissuunnitelmassa toinen testaustyöpaja toteutettiin keväällä 2023. Tätä jälkimmäistä työpajaa käsitellään luvussa 4.5.

Testausta suunniteltaessa oli tiedossa, että Vuolearning-alustan asettamat raamit vaikuttaisivat käyttökokemukseen. Kehittämistyön kohteena olivat kuitenkin kurssisisällöt, joiden ymmärrettävyyteen ja tarkoituksenmukaisuuteen Avain-säätiön työntekijöillä oli suurempi mahdollisuus vaikuttaa kuin itse alustan käyttökokemukseen, joten testauksessa keskityttiin pääasiassa niihin. Vuolearning-oppimisympäristöön liittyvät havainnot kuitenkin dokumentoitiin yhtä lailla, sillä ne voivat parhaimmillaan lisätä työntekijöiden ymmärrystä alustan käyttämisestä asiakkaiden kanssa ja vaikuttaa siihen, miten Vuolearningin ominaisuuksia hyödynnetään sisältöjen kehittämissuunnitelmassa tulevaisuudessa.

Työpajan suunnittelussa otettiin vaikutteita laadullisesta käytettävyyssuunnitelmasta, jossa fasilitaattori antaa osallistujalle suoritettavia tehtäviä, havainnoi ja esittää kysymyksiä. Osallistujalta saadaan palautetta

käyttöliittymästä ja testaus voi käytettävyysongelmien lisäksi paljastaa uutta tietoa siitä, miten ihmiset käyttävät tuotetta tai palvelua. (Moran 2019.)

Työpajamenetelmien valinnassa piti kuitenkin ottaa huomioon, että Vuolearning-sisältöjen kehittämiseen liittyvä haaste oli moniulotteinen. Kokisivatko asiakkaat sisällöt mielekkäiksi? Olisivatko sisällöt heille ymmärrettäviä ja selkeitä? Miten alustan käyttäminen yhdistyisi kasvokkain toteutettavaan palveluun ja millaisia ajatuksia asiakkailla olisi oppimisympäristön käyttämisestä?

Koska avoimia kysymyksiä oli useita ja testaus toteutettiin ryhmätilanteessa, työpajassa haluttiin mahdollistaa vuorovaikutuksen aikaansaama uuden ideointi ja palvelun havainnointi keskustellen. Pajassa päädyttiin käyttämään menetelmiä, joissa ammennettiin käytettävyyssuunnitelmien lisäksi palvelumuotoilun ja fasilitoinnin toimintatavoista.

4.4.1 Testaustyöpajan järjestelyt ja virittäytyminen

Työpajan aloittaminen poikkesi Poverian yhteissuunnittelutyöpajasta, sillä ennen työpajaa ei ollut yhteistä ohjelmaa. Siten tilanteeseen virittäytyminen ja lämmittely täytyi rakentaa osaksi työpajan kulkua. Tässäkin työpajassa osallistujien kanssa käytiin läpi pajan tarkoitus, dokumentointi ja rakenne. Myös tämä paja dokumentoitiin muistiinpanojen ja valokuvien avulla.

Kantojärven (2012) mukaan työpajan aloittamisessa keskeistä on turvallisen ilmapiirin rakentaminen, läsnäolo ja fokuointi, jonka tarkoituksena on luoda yhteinen ymmärrys esimerkiksi työpajan kulusta, tavoitteista ja odotuksista. Kantojärvi esittelee aloittamiseen sopivia tekniikoita, kuten janamenetelmän, jossa huoneen vastakkaiset seinät edustavat eri vastausvaihtoehtoja. Osallistujat vastaavat esitettyyn kysymykseen siirtymällä sopivaan kohtaan huonetta. Tällaisella menetelmällä voi esimerkiksi kartoittaa osallistujien tunnelmia työpajan alussa. Toinen aloittamiseen sopiva menetelmä on erilaisten kuvakorttien käyttö, joiden avulla osallistujat voivat vastata fasilitaattorin valitsemiin kysymyksiin. Kysymykset voivat tähdätä esimerkiksi tutustumiseen tai päivän aiheeseen virittäytymiseen.

Näiden menetelmien käyttöä harkittiin työpajaa suunniteltaessa. Idea osallistujien tunnelmien kartoittamisesta työpajan aluksi vaikutti hyödylliseltä, sillä vastaavien työpajojen järjestäminen oli Avain-säätiössä uutta. Käsitös osallistujien suhtautumisesta työpajaan voisi auttaa työpajan fasilitoimisessa ja tulevien työpajojen suunnittelussa.

Janamenetelmä ei kuitenkaan vaikuttanut täysin soveltuvalta tilanteeseen, jossa osallistujat eivät tunteneet toisiaan ja ryhmäkoko oli melko pieni. Janamenetelmässä osallistujien tulisi uskaltaa asettua oman todellisen mielipiteensä mukaiseen kohtaan janaa, mikä voisi olla haastavaa ennestään jännittävässä, uudessa tilanteessa. Sen vuoksi tunnelmien kartoittamiseen päädyttiin soveltamaan kuvakorttimenetelmää. Avain-säätiöllä on erilaisia kuvamateriaaleja hyödynnettäväksi



Kuva 6. Virittäytymiseen käytettyjä kuvakortteja

asiakaskohtaamisissa, ja näistä materiaaleista työpajaan valittiin tunteita kuvaavia ilmekortteja.

Virittäytymisharjoituksen aikana osallistujat sekä pajassa kirjurina toiminut Avain-säätiön työntekijä valitsivat kukin yhden tai useamman mielestään sopivan ilmekortin (kuva 6). Työpajan fasilitaattorina osallistuivat virittäytymisharjoitukseen myös itse. Kun kortit oli valittu, ne käytiin yhteisesti läpi ja niiden avulla jokainen sai kertoa senhetkisestä mielialastaan ja suhtautumisestaan pajaan.

Korttien esittelykierros suunniteltiin niin, että joko fasilitaattori tai kirjurina toiminut Avain-säätiön työntekijä aloittaisi sen, jotta osallistujilla ei olisi painetta puhua ensimmäisenä. Lisäksi toiveena oli, että työpajan vetäjien avoimuus auttaisi myös osallistujia keskustelemaan avoimesti. Kierros vaikuttikin helpottavan keskustelun aloittamista ja varsinaiseen testaustilanteeseen siirtymistä. Lisäksi kierros antoi mahdollisuuden mukauttaa vuorovaikutusta osallistujien energiatason mukaan: osa osallistujista oli energisempiä ja innostuneempia, kun taas osa saapui pajaan esimerkiksi väsyneenä.

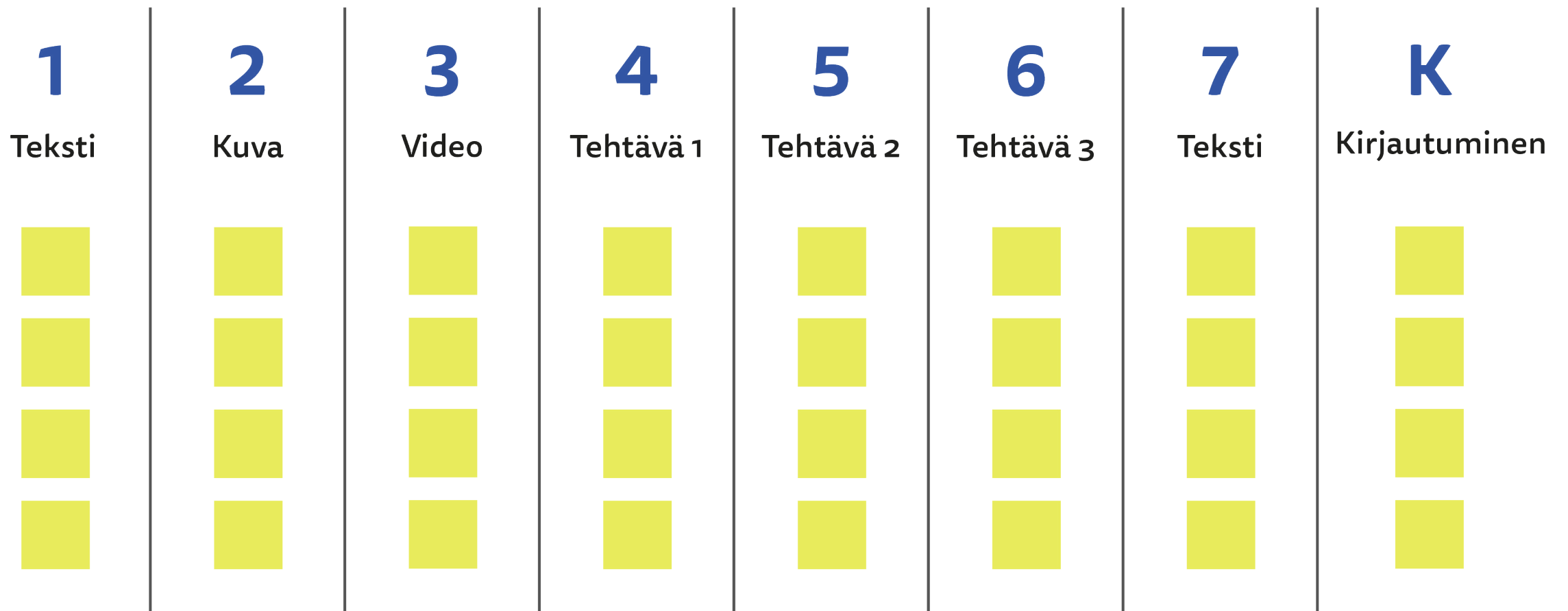
4.4.2 Vuolearning-sisältöjen testaaminen

Lämmittelyn jälkeen siirryttiin varsinaiseen testausosioon. Testausta varten työpajatilassa olleelle valkotaululle numeroitiin osiot, jotka vastasivat testattavia sisältöjä (kuvio 5). Testattava kurssi sisälsi seitsemän eri osiota. Työpajan alussa todettiin, että myös kirjautumiskokemusta

olisi mahdollista testata, sillä kyseessä oli asiakkaiden ensimmäinen alustan käyttökerta. Taululle lisättiin oma alue kirjautumiskokemuksen testaamiselle. Kuviossa 5 tämä alue on merkitty K-kirjaimella. Valkotaulun numeroiduille alueille sijoitettiin testauksessa käytetyt tarralaput, minkä tarkoituksena oli helpottaa työpajassa kerätyn tiedon dokumentointia, lajittelua ja analyysia.

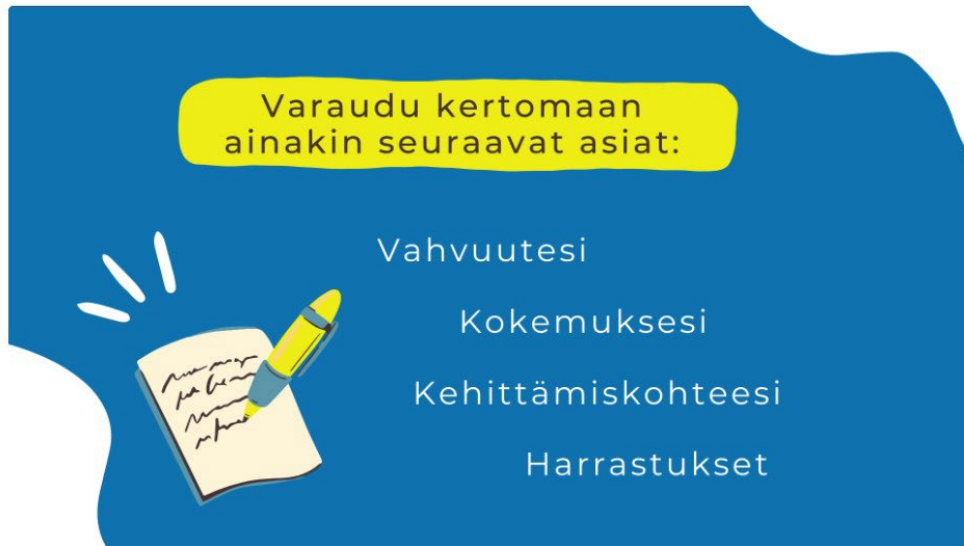
Osallistujille annettiin tehtäväksi kirjautua alustalle ja testata työntekijöiden kehittämiä sisältöjä. Osa osallistujista käytti testauksessa kannettavaa tietokonetta ja osa älypuhelinia. Testattava kurssi sisälsi erilaisia tehtävä- ja sisältötyyppejä, kuten monivalintatehtävän, videon, tekstiä ja kuvia (kuvat 7–9). Osallistujia pyydettiin tutustumaan kurssiin yksi tehtävä- tai sisältöosio kerrallaan ja kokeilemaan esimerkiksi tehtävien tekemistä kurssin ohjeistuksen mukaisesti.

Ensimmäisellä kierroksella testattiin kirjautumiskokemusta. Kirjautumista ei ollut otettu huomioon testaustilanteen suunnittelussa, sillä työpajan fokus oli työntekijöiden kehittämien sisältöjen testaamisessa. Se sisällytettiin kuitenkin osaksi testausta, jotta työpajan osallistujien ensimmäinen Vuolearningin käyttöönotkokemus saataisiin dokumentoitua. Avain-säätiöllä on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa Vuolearning-alustan kirjautumisen sujuvuuteen, mutta testauksella pyrittiin siihen, että mahdolliset ongelmatilanteet löytyisivät ennen oikean käytön aloittamista ja asiakkaita olisi helpompaa ohjeistaa käytön aloittamiseen. Lisäksi kirjautumisen testaaminen toimi harjoituskierroksena, jonka aikana osallistujat saivat totutella työpajan testausmenetelmään.



Kuvio 5. Testauksen osioiden järjestys valkotalulla

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 7. Ensimmäisessä työpajassa testattu kuva (Avain-säätiö 2022a)

Nyt voit tehdä tehtäviä, joiden avulla valmistaudut työhaastatteluun

TEHTÄVÄ 1:

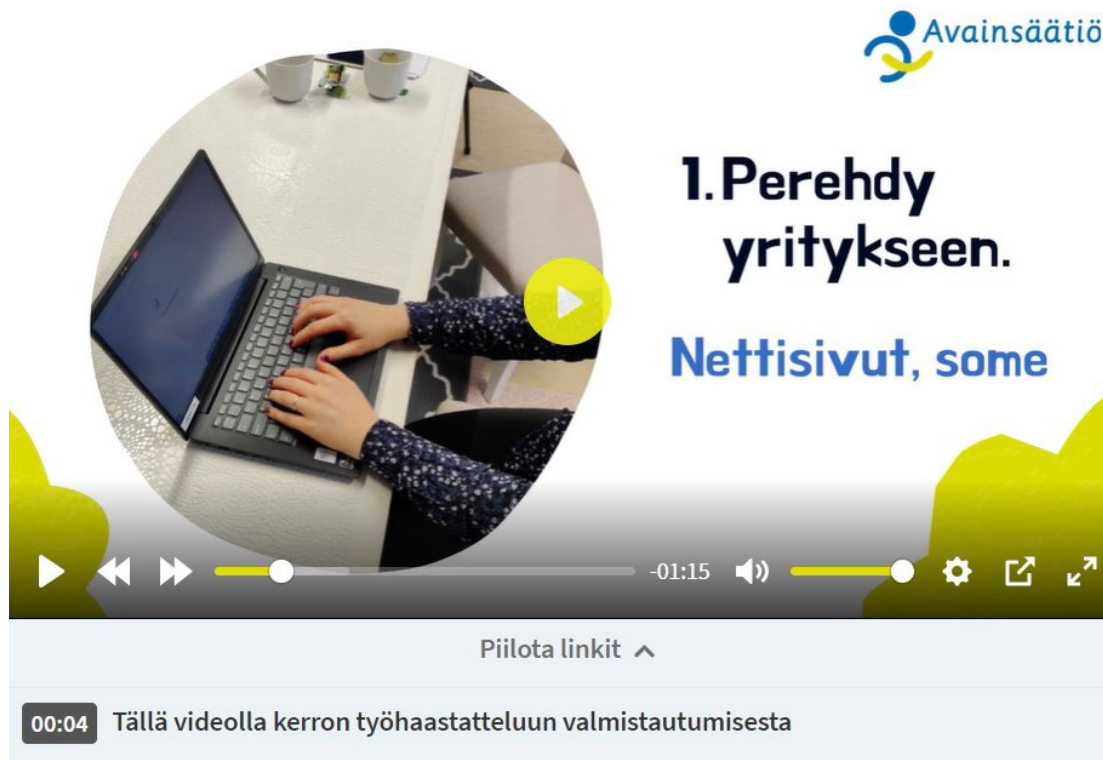
Tämä tehtävä helpottaa sinua tunnistamaan vahvuuksiasi. Vahvuuksien tunnistaminen on tärkeää, jotta sinun on helpompi kertoa itsestäsi työhaastattelussa.

Valitse vahvuudet, jotka kuvaavat sinua. Paina lopuksi lähetä.

- a) joustavuus
- b) ennakkoluulottomuus
- c) suvaitsevaisuus
- d) avarakatseisuus

Kuva 8. Ensimmäisessä työpajassa testattu vahvuustehtävä (Avain-säätiö 2022b)

Katso alta video työhaastatteluun valmistautumisesta 



Kuva 9. Kuvakaappaus ensimmäisessä työpajassa testatusta videosta (Avain-säätiö 2022c)

4.4.3 Testaustilanteen fasilitointi

Koska kyseessä oli ryhmätilanne, työpajassa hyödynnettiin fasilitointitekniikkaa, josta Kantojärvi (2012) käyttää nimitystä me-we-us. Tekniikan tarkoituksena on aktivoida myös työpajan hiljaisimpia osallistujia. Perusmuodossaan se toteutetaan niin, että ensin osallistujia ohjeistetaan työskentelemään yksin ja mahdollisesti kirjaamaan ideansa muistiin. Rauhallinen pohtiminen voi helpottaa keskusteluun osallistumista muiden kanssa. Tämän jälkeen siirrytään pienryhmiin, ja lopulta pienryhmien työn tulokset jaetaan koko ryhmän kanssa. Kaikki työskentelyn vaiheet on hyvä dokumentoida sopivalla tavalla. Me-we-us-menetelmää käytettäessä tavoitteena on, että pelkästään aktiivimpien osallistujien ideat eivät määritä keskustelun suuntaa.

Tekniikkaa sovellettiin työpajassa suppeammassa muodossa, jossa jokaisen kurssin osion tai tehtävän jälkeen osallistujat kirjoittivat itsenäisesti ensireaktionsa testattavasta sisällöstä tarra-lapuille ja toivat lappunsa taululle (kuva 10). Tämä toimi samalla merkinä siitä, että osallistujat olivat valmiita etenemään seuraavaan vaiheeseen.

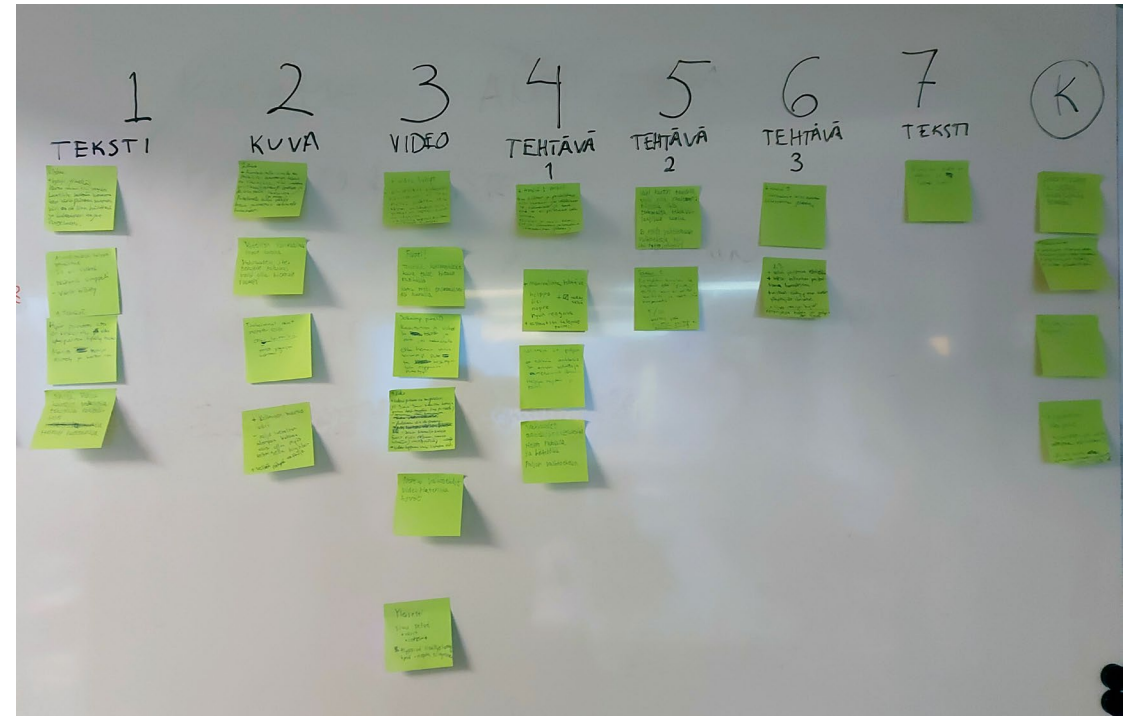
Tämän jälkeen osallistujien kirjoittamista palautteista tehtiin suullinen yhteenveto, jonka pohjalta Vuolearning-sisällöistä keskusteltiin vielä yhteisesti. Osallistujilta kysyttiin tarvittaessa

sisältöihin liittyviä apukysymyksiä keskustelun tueksi. Lähtökoh-
tana oli, että osallistujat saivat keskustelun aikana reagoida myös
toistensa ajatuksiin Vuolearning-sisällöistä ja halutessaan ideoida
parannuksia. Työskentelyyn ei sisällytetty pienryhmäkeskustelu-
vaihetta, sillä osallistujien määrä oli suhteellisen pieni, minkä takia
nähtiin käytännöllisimpänä siirtyä suoraan yhteiseen keskusteluun.
Työpajassa mukana ollut Avain-säätiön työntekijä teki muistiin-
panoja yhteisestä keskustelusta.

4.4.4 Kokemukset ajankäytöstä testaustilanteessa

Oletus oli, että osallistujat olisivat itsenäisen työskentelyn aikana
hieman eritahtisia. Heidän annettiin käyttää tarvitsemansa aika
kunkin sisällön testaamiseen. Työntekijöiden kertoman perusteella
työhönvalmennuksen asiakaskunnalla esiintyy erilaisia tuen tarpei-
ta. Osallistujien henkilökohtaisesta tilanteesta ei toki kysytty, mutta
fasilitoidessa oletuksena oli, että esimerkiksi lukemisen tai keskit-
tymisen haasteet ovat mahdollisia, mikä voi vaikuttaa sisältöjen
läpikäymiseen vaadittavaan aikaan.

Todellisessa käyttötilanteessa sisältöihin tutustumiseen ja tehtä-
vien tekemiseen ei oletettavasti liittyisi muuta aikarajoitetta kuin
valmennustapaamisen kesto tai itsenäisten tehtävien kohdalla
seuraavan tapaamisen ajankohta, joten testaustilanteessakaan
aikapainetta ei haluttu luoda. Oli myös tiedossa, että kurssin osiot



Kuva 10. Testauksessa käytetty taulu ja osallistujien kirjoittamia palautteita

erosivat toisistaan sen mukaan, miten kauan aikaa niiden testaamiseen menee ja miten paljon aktiivisuutta käyttäjältä vaaditaan. Esimerkiksi lyhyen tekstin lukeminen todennäköisesti veisi vähemmän aikaa kuin harjoitustehtävän tekeminen. Täsmällistä aikarajaa testauskierrokseen oli siis vaikeaa antaa.

Työpajaan oli varattu aikaa puolitoista tuntia. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun kurssisisältöjä testattiin asiakkailla, joten aiempaa kokemusta kurssin laajuuden ja testaukseen käytettävän ajan suhteesta ei ollut. Työpajan aikana havaittiin, että kaikkia seitsemää osiota kurssista ei olisi mahdollista testata yhteisesti jäljellä olevassa ajassa. Kirjautumisen ja neljän sisältöosion testaamisen jälkeen osallistujille jaettiin tehtäviä niin, että jäljellä olevista kolmesta osiosta saatiin yksi tai kaksi palautetta kustakin. Tämä vähentää viimeisten osioiden testauksen luotettavuutta, kun havaintojen toistuvuutta ei voida arvioida. Seuraavassa, helmikuussa 2023 järjestetyssä testaustyöpajassa työpajaan varattua aikaa pidennettiin niin, että kaikki sisällöt oli mahdollista testata yhteisesti.

4.5 AvainStartti-hankkeen testaustyöpaja

AvainSteppi-hankkeen testaustyöpajassa saadun palautteen pohjalta Vuolearning-kurssisisältöjä muokattiin alkuvuoden 2023 aikana. Työpajan tuloksia, Vuolearning-sisältöjä ja niihin tehtyjä muokkauksia käsitellään tarkemmin luvussa 5.

Vuodenvaihteessa 2023 Avain-säätiön AvainSteppi-hanke päättyi ja uusi työhönvalmennukseen keskittyvä hanke, AvainStartti, alkoi. Helmikuussa 2023 järjestettiin AvainStartin asiakkaille toinen työpaja. Tässä vaiheessa prosessia koettiin hyödyllisimmäksi testata uudelleen kurssisisältöjä, joita oli kehitetty iteroiden edellisen testauksen tulosten pohjalta. Hankkeen vaihtuessa säätiön järjestämän työhönvalmennuksen kohderyhmä oli laajentunut 18–40-vuotiaisiin (Avain-säätiö 2023b). Testaukseen pyrittiin kutsumaan asiakkaita, jotka edustivat mahdollisimman monipuolisesti tätä kohderyhmää.

4.5.1 Työpajan lähtökohdat

Toisen testaustyöpajan runko oli pääosin samanlainen kuin ensimmäisen. Tähän päädyttiin, sillä eri testauskertojen tuloksista haluttiin vertailukelpoisia. Testattaviin kurssisisältöihin päätettiin sisällyttää myös yksi tehtävä, jota ei ollut muokattu edellisen testaustyöpajan jälkeen, sillä siihen liittyviin havaintoihin haluttiin vahvistusta tässä toisessa

työpajassa. Olennaisin muutos työpajan rakenteeseen oli pajan keston pidentäminen, jotta testattavat kurssisisällöt ehdittäisiin käydä läpi kokonaisuudessaan.

Fasilitoin työpajaa, ja paikalla oli lisäksi kaksi Avain-säätiön työntekijää auttamassa järjestelyissä, dokumentoinnissa ja pajan vetämisessä. Työpajaan osallistui viisi AvainStartin asiakasta, jotka edellisen työpajan tapaan palkittiin osallistumisestaan elokuvaclipuilla. Työpaja aloitettiin samoin kuin AvainSteppi-hankkeen työpaja, yhteisellä läpikäynnillä työpajan tarkoituksesta ja rakenteesta. Tällä kertaa työpajan keskustelut nauhoitettiin osallistujien suostumuksella.

4.5.2 Työpajan kulku

Virittäytymismenetelmänä käytettiin myös tällä kertaa kuvakortteja, joiden avulla kerrottiin senhetkisistä tunnelmista ja suhtautumisesta työpajaan tulemiseen. Menetelmä vaikutti jälleen toimivalta, sillä osallistujat kertoivat päivästäan avoimesti. Myös tässä työpajassa kuvakorttikierros tuntui helpottavan fasilitointia ja vuorovaikutusta, kun pohjalla oli tieto siitä, miten energisiä osallistujat olivat ja oliko heillä esimerkiksi jotakin muuta mielessään työpajaan saapuessa.

Yksi osallistujista saapui työpajaan hieman myöhemmin kuin muut, ennen varsinaisen testauksen alkua. Toinen paikalla olleista Avain-säätiön työntekijöistä tuki erityisesti tämän osallistujan työpajatyökentelyn aloittamista, jotta kaikki osallistujat olisivat testauksen

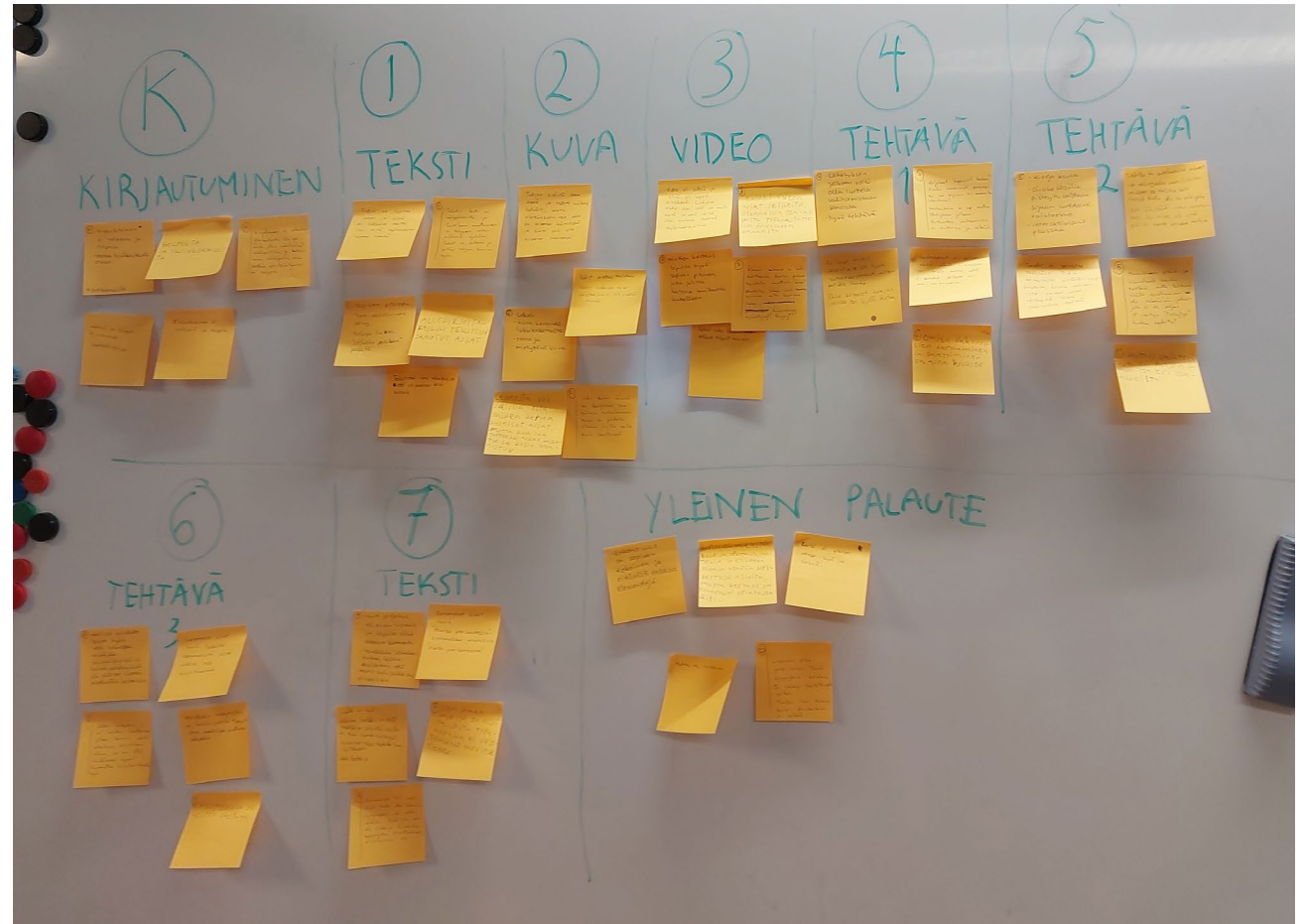
aikana samalla viivalla. Tämän perusteella voisi päätellä, että työpajan orientaatiosta ja yhteisestä virittäytymismenetelmästä oli hyötyä varsinaiseen testausosioon siirtymisessä, sillä alusta asti paikalla olleet osallistujat vaikuttivat kokevan alkuun pääsemisen helpommaksi.

Osallistujia ohjeistettiin testaamisessa samoin kuin aiemmassa työpajassa: testattavat kurssisisällöt käytiin läpi yksi kerrallaan ja osallistujia pyydettiin kirjoittamaan ensireaktion sisällöstä tarralapulle. Tämän jälkeen osallistujia pyydettiin tuomaan lappunsa työpajatilassa olevalle taululle. Näistä palautteista tehtiin suullinen yhteenveto, jonka jälkeen testatusta sisällöstä keskusteltiin yhteisesti ennen siirtymistä seuraavaan testausvaiheeseen. Tarvittaessa osallistujille esitettiin apukysymyksiä tai keskustelussa selvennettiin tarralapuilla olevia palautteita.

Koska työpajaan varattua aikaa oli pidennetty, työpajan aikana oli mahdollista saada jokaisen osallistujan palautteet kaikista seitsemästä sisältöosiosta. Lisäksi testauksen ensimmäisellä kierroksella kerättiin palautteet kirjautumiskokemuksesta, kuten aiemmassa työpajassa, ja työpajan loppuun lisättiin kierros, jolla kerättiin palautteet koko testattavasta kurssista (kuva 11). Kurssista keskusteltaessa pohdittiin yhteisesti myös digitaalisen oppimisympäristön yhdistämistä työhönvalmennukseen ja sitä, miten asiakkaat mieluiten tekisivät alustalla olevia tehtäviä.

Työpajan lopuksi mukana olleilta asiakkailta kysyttiin, millainen kokemus testauksesta jäi. Osallistujien mukaan tarralappujen käyttäminen (me-we-us-menetelmä) auttoi miettimään etukäteen, millaisia asioita tahtoo mainita ja mistä haluaa puhua.

”Tuntu että mitään ei jääny sanomatta. Jos ois sellanen että heitellään ilmoille niin sitten sen jälkeen voi jäädä ehkä vähän... että tuliks kaikki sanottuu.” – Työpajan osallistuja



Kuva 11. Testauksessa käytetty taulu

1

2

3

4

5

6

7

8

5 Työpajojen tulokset

- 5.1 Työpajojen dokumentointi ja analyysimenetelmät
- 5.2 Poverian työpajan tulokset
- 5.3 AvainSteppi- ja AvainStartti -työpajojen tulokset

5.1 Työpajojen dokumentointi ja analyysimenetelmät

Työpajojen tulokset valokuvattiin ja AvainSteppi- ja AvainStartti-hankkeiden testaustyöpajojen tarralaput säilytettiin dokumentointia varten. Lisäksi AvainStartti-hankkeen työpajan keskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin analyysin helpottamiseksi. Jokainen työpajoissa käytetty menetelmä – negatiivinen aivoriihi, korttien lajittelu ja testausmenetelmä – analysoitiin omana kokonaisuutenaan.

Negatiivinen aivoriihi -menetelmän ja sisältöjen testauksen tulokset analysoitiin samankaltaisuuskaavion avulla. Samankaltaisuuskaavio (engl. Affinity Diagram) on menetelmä, jossa tietoa analysoidaan lajittelemalla havaintoja kategorioihin, yleensä kirjaamalla havainnot tarralapuille ja siirtämällä samankaltaisia teemoja käsittelevät laput lähekkäin. Menetelmässä ei tyypillisesti käytetä valmiita kategorioita, vaan ne muodostuvat tutkimusmateriaalista nousevista teemoista. Menetelmän tarkoituksena on hahmottaa käyttäjien tarpeita ja ongelmia. (Hämäläinen ym. 2016, 75.)

Samankaltaisuuskaavio toteutettiin digitaalisesti Figman FigJam-työkalun avulla (kuva 12), jotta suuren tietomäärän analysointi ja säilyttäminen olisi helpompaa. Digitaalisuus mahdollisti myös eri prosessivaiheissa kertyneen käyttäjätietojen vertailun ja samankaltaisuuskaavioiden uudelleenjärjestelyn tarvittaessa.

Negatiivinen / positiivinen aivoriihi:
Samankaltaisuuskaavio

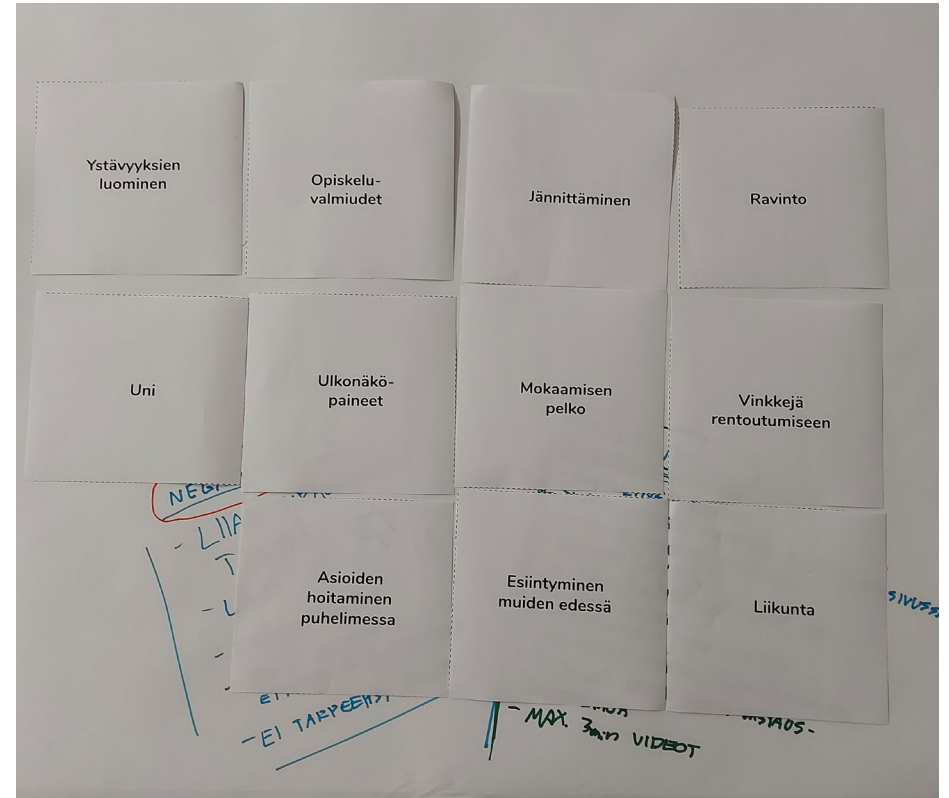


Kuva 12. Kuvakaappaus FigJam-työkalulla luodusta samankaltaisuuskaaviosta

Korttienlajittelumenetelmässä osallistujien järjestämät aihepiirikortit valokuvattiin työpajan lopuksi (kuva 13). Näitä valokuvia hyödynnettiin vertailemalla osallistujien korttien järjestystä keskenään ja laskemalla kunkin aihepiirin sijoituksen keskiarvo. Tällä tavalla pyrittiin saamaan selville, mitkä aihepiirit keskimäärin kiinnostivat Poveria-kurssien kohderyhmää eniten ja olisivat siten otollisia teemoja Vuolearning-sisältöihin. Työntekijöiden ideoimiin aihepiireihin perustuvia kortteja oli 14 kappaletta; lisäksi osallistujat saivat halutessaan ideoida omia aihepiirejä. Osallistujien ideoimat aihepiirit, oma jaksaminen ja mielen-terveys, kirjattiin muistiin tulevaa käyttöä varten. Ne kuitenkin jätettiin pois laskuista aihepiirien keskimääräistä sijoitusta vertailtaessa.

5.2 Poverian työpajan tulokset

Poverian työpajassa kerätty tieto oli yleisluontoisempaa kuin Avain-Steppi- ja AvainStartti-hankkeiden testaustyöpajoissa saadut tulokset. Poverian työpajoissa ei ollut vielä käytettävissä testattavaa sisältöä, vaan Poverian toimintaan soveltuvien Vuolearning-sisältöjen suunnitteluun kaivattiin kohderyhmään kuuluvien nuorten näkemyksiä ja ideoita. Tästä syystä myös valitut menetelmät tuottivat erilaista tietoa kuin testaustyöpajat: negatiivinen aivoriihi avasi kohderyhmän yleisiä odotuksia verkkosivuista ja Vuolearning-oppimisympäristöstä sekä sitä, miten oppimisympäristön sisällöistä voisi tehdä heille houkuttelevia ja motivoivia.



Kuva 13. Korttienlajittelumenetelmän tuloksia

Siinä missä negatiivinen aivoriihi oli nuorten odotusten yleiskuvaa kartoittava menetelmä, korttienlajittelumenetelmän tulokset olivat rajatumpia ja koskivat tarkemmin Poveria-ryhmätoiminnan sisältöjä. Näiden menetelmien avulla kerätyt keskeiset havainnot esitellään seuraavaksi.

5.2.1 Negatiivinen aivoriihi -menetelmän tulokset

Negatiivinen aivoriihi -menetelmässä osallistujat pohtivat, miten Vuolearningin käyttöönotto Poveriassa saataisiin epäonnistumaan ja millainen olisi huonoin mahdollinen oppimisympäristö. Näiden potentiaalisten kipupisteiden kautta he ideoivat ratkaisuja ja positiivisia ominaisuuksia, joita alustalla voisi olla. Samankaltaisuuskaavion avulla analysoidusta aineistosta nousi esille muutama selkeä teema: alustan tekninen toimivuus ja ominaisuudet, kokonaisuuden ymmärrettävyys ja visuaalinen selkeys, tehtävä- ja sisältötyypit sekä motivaatio ja oppimisympäristön houkuttelevuus.

Tekninen toimivuus ja alustan ominaisuudet

Oppimisympäristön tekniseen toimivuuteen liittyi esimerkiksi tarve käyttää alustaa sujuvasti eri laitteilla. Osallistujat kertoivat esimerkiksi hoitavansa arkisia asioita puhelimella, mutta kaipaavansa näppäimistöä tilanteissa, joissa pitää kirjoittaa paljon. Kohderyhmä odotti verkkosivuilta myös helppoa sisäänkirjautumista, eri kielivalintoja

sekä selkeitä valikkoja, jotka eivät tule sisällön tielle. Sivun osioiden haluttiin olevan helposti löydettävissä. Oppimisympäristöltä odotettiin myös yksityisyyttä ja tietoturvallisuutta.

Osallistujat toivoivat, ettei sivu ”lagaa” käytettäessä. Rajoituksista, kuten ajastimista tai liian rajallisesta merkkilasta tekstikentissä, ei pidetty. Negatiivisena esimerkkinä osa osallistujista mainitsi Kelan verkkopalvelun, esimerkiksi sen, miten lomaketta täyttäessä on siirryttävä monta kertaa eteenpäin seuraavalle sivulle.

Osaan näistä alustan ominaisuuksista ei ole mahdollista vaikuttaa kurssisisältöjä tuottaessa. Niitä koskevista toiveista on kuitenkin hyvä olla tietoinen, sillä myös ne voivat vaikuttaa asiakkaiden tulevaan käyttökokemukseen ja sitä kautta mahdollisiin kynnyksiin ja tuen tarpeisiin alustan käytössä.

Kokonaisuuden ymmärrettävyys ja visuaalinen selkeys

Oppimisympäristön toivottiin olevan yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Yksinkertaisia sivuja pidettiin kauniina; epäselviä, monimutkaisia sivuja vieroksuttiin. Myös sivulla olevien tekstien haluttiin olevan yksinkertaisia; vaikealukuiset, virkamiesmäiset tekstit ja liian suuri tekstin määrä koettiin negatiivisiksi asioiksi.

Työpajan osallistujat pohtivat myös oppimisympäristön värimaailmaa. Värit herättivät erilaisia mielipiteitä. Sivun ei haluttu olevan liian tylsä tai räikeä: esimerkiksi mustavalkoinen sivu, beige tausta tai musta

teksti punaisella taustalla mainittiin epämieluisina väriyhdistelminä. Osa osallistujista toivoi mahdollisuutta käyttää tummaa tilaa ja koki valkoisen taustan esimerkiksi sattuvan silmiin. Tämä osa kohderyhmää on todennäköisesti tottunut tumman tilan käyttöön laitteita ja sivustoja käyttäessään, ja samankaltaista tuttua käyttökokemusta odotetaan myös uusilta sivuilta. Värejä toivottiin käytettävän oppimisympäristössä sopivassa määrin, kohokohtina.

Tehtävä- ja sisältötyypit

Sisältöihin liittyvissä toiveissa keskeinen esille nouseva teema oli monipuolisuus. Oppimisympäristöön toivottiin erilaisia sisältöjä ja tehtävätyyppejä: havainnollistavia kuvia, lyhyitä (yhdestä kolmeen minuuttiin) videoita tai ääntä, monivalintatehtäviä, visoja tai leikki-mielisiä testejä (esimerkkinä osallistujat mainitsivat Iltalehden sien-tentunnistustestin) ja kysymyksiä, joihin saa vastata omilla sanoilla.

Tehtävätyypit jakoivat osallistujia kahtia. Osa toivoi, ettei oppimisympäristössä olisi liikaa tekstiä tai pitkiä kirjoituskysymyksiä, mutta toisaalta pelkkiä monivalintatehtäviäkään ei toivottu. Vaihtoehtoina ehdotettiin esimerkiksi kirjoitustehtävää ja monivalintatehtävää, jossa on kuvia.

Osallistujille vaikutti olevan tärkeää saada täsmentää vastauksiaan tarvittaessa: tehtävissä haluttiin antaa itse lisätietoja ja esimerkiksi asiakkaiden vahvuuksista keskusteltaessa tuli esille, että he voivat

kokea jonkin piirteen kuvaavan itseään hieman, mutta ei täysin. Siksi esimerkiksi vahvuuksien tunnistamiseen käytettävässä tehtävässä voisi asiakkaiden mukaan olla asteikko: tämä piirre kuvaa minua vähän, jonkin verran jne. Tällaisen valinnan mahdollisuuden koettiin laskevan kynnystä tehtävän tekemiseen, jos on epävarma vastauksestaan.

Motivaatio ja oppimisympäristön houkuttelevuus

Oppimisympäristön ei haluttu olevan pakollinen, liian virallinen tai tylsä. Sen toivottiin olevan vapaaehtoinen, mutta kiinnostava ja tarpeellinen. Osallistujat kuvailivat mieluisaa oppimisympäristöä kutsuvaksi, hauskaksi ja iloiseksi. Sen haluttiin olevan kannustava: esimerkkinä tästä mainittiin voimalauseet. Työpajan loppukeskustelussa osallistujat antoivat esimerkkejä tsemppi- tai voimalauseista, kuten "olet turvassa", "olet voimakas".

Osallistujat myös kokivat, että oppimisympäristön käyttöön on hyvä kannustaa. Kannustusta voi olla ulkoista, esimerkiksi verbaalista, mutta esille tuli myös sisäisen motivaation löytäminen. Oppimisympäristön käyttöönottoa helpottaviksi asioiksi mainittiin opastus käyttöön, yhdessä tutustuminen ja se, että alusta ylipäättään on helppokäyttöinen. Osallistujat toivoivat, että oppimisympäristöä käytettäessä mahdollistettaisiin tila ja aika tekemistä varten ja kerrottaisiin, mitä tehdään ja miksi. Oppimisympäristöön haluttiin selkeät ohjeet, jotta käyttäjien olisi helppo hahmottaa, miten tehtäviin kuuluu vastata, mitä eri toiminnoissa tapahtuu ja missä käyttäjä itse on sivulla.

Oppimisympäristön käyttöön kannustavia tekijöitä

ALUSTAAN LIITTYVÄT TEKIJÄT

Käytettävyys ja tekninen toimivuus
Sivun yksinkertainen, selkeä rakenne
Miellyttävät värit
Kiinnostavat ja tarpeelliset sisällöt
Monipuolisesti tehtävävaihtoehtoja

TILANNETEKIJÄT

Alustan käytön vapaaehtoisuus
Kannustava ilmapiiri
Tila, aikaa ja selkeät ohjeet
sisältöjen käyttöön

Työpajan osallistujat siis kokivat, että heidän motivaatioonsa käyttää oppimisympäristöä vaikuttavat sisältöjen tarpeellisuus ja kiinnostavuus sekä kutsuva ja kannustava ilmapiiri niin oppimisympäristössä kuin sen ulkopuolellakin. Käytön vapaaehtoisuus, alustan helppokäyttöisyys ja selkeät ohjeet tukevat myös motivaation syntymistä. Negatiivinen aivoriihi -menetelmän tuloksia on tiivistetty kuvioon 6.

Kuvio 6. Negatiivisen aivoriihen tuloksia

5.2.2 Korttien lajittelun tulokset

Korttienlajittelumenetelmän tavoitteena oli saada selville, mitkä aihepiirit Poveria-kurssien kohderyhmä koki tärkeimmiksi tai mielenkiintoisimmiksi, jotta heille suunnatut sisällöt vastaisivat heidän tarpeitaan. Menetelmän perusteella työpajan osallistujille tärkeimpiä aiheita olivat omat vahvuudet, jännittäminen, mokaamisen pelko ja ystävyksien luominen. Kaksi viimeksi mainittua olivat keskimääräisten sijoitustensa perusteella osallistujille yhtä tärkeitä (kuvio 7).

Yksittäisten osallistujien korttien tärkeysjärjestyksessä oli paljon vaihtelua. Suosituimmat teemat kuitenkin nousivat toistuvasti kärkisijoille, kun taas esimerkiksi työnhaku oli usein osallistujien tärkeysjärjestyksen häntäpäässä. Tätä voivat selittää esimerkiksi Poveria-ryhmätoiminnan painopisteet: on luultavaa, että esimerkiksi työnhaku nousi toisella tavalla esille työhönvalmennuksen asiakkaiden parissa. Siksi on tärkeää muistaa, että kohderyhmien tarpeissa voi olla eroja, kun sisältöjä kehitetään. Myös laaja sisältötarjonta Vuolearning-alustalla voi tukea asiakkaiden erilaisia tarpeita.

Aihepiirit kuten ravinto ja liikunta olivat myös osallistujien listan loppupäässä. Osallistujat pohtivat, että Vuolearning-oppimisympäristön sisällöt voisivat tarjota lisätietoa myös unen, ravinnon ja liikunnan kaltaisista aiheista, joita ei Poveria-kurssin aikana käsitellä yhtä laajasti kuin esimerkiksi sosiaalisia taitoja tai henkistä hyvinvointia. Oppimisympäristö voisi siis täydentää kurssien sisältöjä.

Lista aihepiireistä (keskiarvojärjestys)

1. Omat vahvuudet
2. Jännittäminen
3. Mokaamisen pelko & ystävyksien luominen (jaettu sija)
4. Vinkkejä rentoutumiseen
5. Uusien ihmisten tapaaminen
6. Opiskeluvalmiudet
7. Uni
8. Asioiden hoitaminen puhelimesta
9. Esiintyminen muiden edessä
10. Ulkonäköpaineet
11. Ravinto
12. Liikunta
13. Työnhaku

Kuvio 7. Aihepiirien keskimääräinen tärkeysjärjestys

5.2.3 Työpajan loppukeskustelun teemat

Korttien lajittelun jälkeen käydyssä keskustelussa työpajan osallistajat nostivat esille Poveria-kurssien tärkeitä arvoja ja toimintatapoja. Keskustelun aikana ideoitiin myös sitä, miten näitä asioita voisi tuoda Vuolearning-oppimisympäristöön.

Työpajaan osallistuneet nuoret kokivat Poverian turvallisenä tilana, vaikka sitä ei erikseen sanallisesti ilmaistu. He mainitsivat positiivisina kokemiaan asioita, kuten sen, että Poveriassa on mahdollisuus valita, haluaako osallistua johonkin toimintaan vai kieltäytyä siitä. Keskustelua heräsi esimerkiksi siitä, ettei perinteisistä tutustumisleikeistä pidetä, sillä moni Poveria-kurssille osallistuva harjoittelee ryhmätilanteita. Siksi jo nimikierron voi tuntua haastavalta. Tieto siitä, ettei perinteisiä tutustumisleikkejä käytetä, voisi siksi helpottaa joidenkin kurssin osallistujien jännitystä. Keskustelussa mainittiin hyvänä asiana myös se, että ryhmien toiminta on politiikan ja uskonnon ulkopuolella.

Nuoret kertoivat, että Poveria-kurssilla ensimmäinen sisääntulo ja sen helpottaminen on tärkeää. Ensimmäistä kertaa ryhmään saapumista helpottavat avoin ilmapiiri, kaikkien huomioiminen ja rento vastaanotto. Esimerkkinä huomioimisesta mainittiin se, että jutellaan tulijalle ja tarjotaan kahvia.

Keskustelun perusteella Vuolearning-oppimisympäristön kautta olisi mahdollista alleviivata ja viestiä turvallisen tilan periaatetta ja muita

positiivista ryhmäkokemusta tukevia asioita Poveriassa. Osallistujien mielestä uusille Poveria-kurssien osallistujille voisi kertoa alustasta jo ennen kurssin alkua: näin alustan sisällöt voisivat tukea Poverian aloittamista ja ryhmään tulemistä.

Nuorten mukaan oppimisympäristössä voisi heti ensimmäiseksi olla Poveria-kurssin käyneiden mielipiteitä ja positiivisia palautteita. Osallistajat kokivat itse hyötyneensä Poveriasta ja arvelivat, että positiivisista kokemuksista viestiminen voisi auttaa uusia kurssilaisia. Lisäksi he ideoivat alustalle esimerkiksi vinkkilistaa, joka helpottaisi kotoa lähtemistä ja ryhmään saapumista, tai ryhmään tulemisen polkua, jonka ajatuksena olisi ohjeistaa Poverian uusia osallistujia.

5.3 AvainSteppi- ja AvainStartti-työpajojen tulokset

AvainSteppi-hankkeen työpaja järjestettiin marraskuussa 2022. Työpajassa hankkeen kohderyhmä testasi työhönvalmennuksen tueksi suunniteltuja Vuolearning-sisältöjä, joita hankkeen työntekijät olivat kehittäneet syksyn mittaan. Tämän työpajan tulosten pohjalta sisältöjä kehitettiin edelleen ja testattiin toisen kerran helmikuussa 2023, AvainSteppi-hanketta seuranneen AvainStartti-hankkeen työpajassa.

Alkuperäiset sekä uudistetut sisällöt esitellään rinnakkain kehitystyön havainnollistamiseksi. Niiden avulla esitellään testaustyöpajojen keskeisimmät tulokset sisältötyypin mukaan. Testattava kurssi sisälsi yhteensä seitsemän eri osiota, joihin kuului tekstiä, kuva, video ja monivalinta- sekä kirjoitustehtäviä.

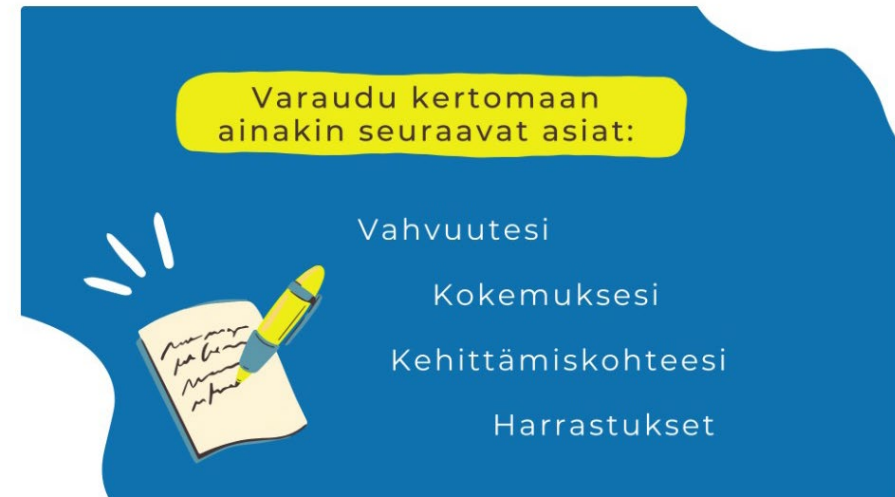
5.3.1 Tekstien rakenne ja visuaalisuus

Testattava kurssi sisälsi tekstejä, joiden tarkoituksena oli ohjeistaa ja tukea työhaastatteluun valmistautujaa. Työpajojen osallistujat kokivat tekstit sopivan pituisiksi ja selkeiksi. Työpajojen tulosten perusteella kohderyhmälle mieluisia ovat lyhyet, tiiviit tekstit, joiden sävy on positiivinen ja mahdolliset toimintaohjeet lukijalle selkeät.

Tekstien visuaalisuus herätti keskustelua. Vuolearning-alustan fontti oli osallistujien mukaan helppolukuinen ja hyvänä ominaisuutena

pidettiin mahdollisuutta muuttaa fontin kokoa itse. Tekstien värit, tummansininen ja valkoinen, kuitenkin jakoivat mielipiteitä. Värejä testattiin tummansinisellä taustalla ja valkoisella tekstillä ja päinvastoin. Osa osallistujista koki värit hillityiksi, mutta joillekin väriyhdistelmä aiheutti haasteita lukemiseen, esimerkiksi silmien hyppimistä riviltä toiselle. Yksi osallistuja mainitsi tottuneensa lukemaan valkoista tekstiä mustalta taustalta, mikä vastasi Poveria-työpajan havaintoja siitä, että osa osallistujista oli tottunut tumman tilan käyttöön laitteillaan.

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 14. Ensimmäisessä työpajassa testattu kuva (Avain-säätiö 2022a)

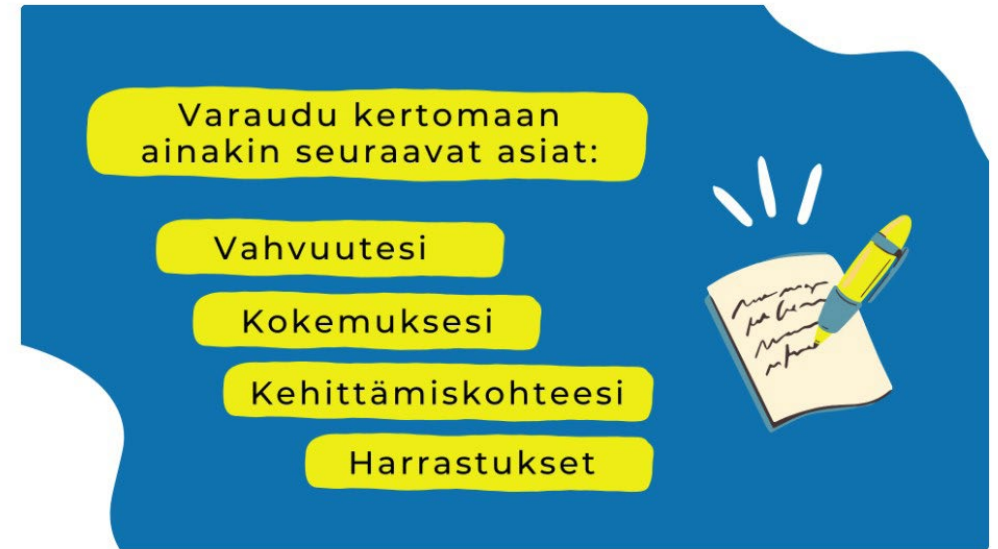
5.3.2 Kuvamateriaali

Testattava kurssi sisälsi yhden kuvan, visuaalisen muistilistan työhaastatteluun valmistautujalle. Kuvan asiasisältö koettiin hyväksi ja neljä avainsanaa (kuva 14) oli osallistujien mukaan helppo pitää mielessä. Kuva myös näkyi eri laitteilla hyvin.

Osallistujat huomasivat kuvan värimaailman olevan yhtenäinen Avain-säätiön logon kanssa. Kuvassa olevan tekstin kuitenkin koettiin erottuvan liian vaatimattomasti, ja ratkaisuksi pohdittiin esimerkiksi paksumpaa fonttia, ranskalaisia viivoja tai luetelmapalloja ja vastaavaa taustaväriä kuin kuvan otsikossa.

Kuvan tekstien näkyvyyttä oli parannettu toiseen työpajaan mennessä (kuva 15). Kuva koettiin selkeäksi ja osallistujien mukaan se kevensi lukukokemusta. Värejä pidettiin erottuvina, mutta osa osallistujista mainitsi niiden olevan hieman häiritseviä. Osallistujat toivoivat, että lukemisen helpottamiseksi kuvassa olevan tekstin rivit alkaisivat samasta kohtaa. Heiltä kysyttiin mielipidettä edellisessä työpajassa esille nousseista ranskalaisista viivoista, ja heidän mukaansa ne voisivat auttaa pysäyttämään katseen rivin alkuun ja rauhoittaa lukemista. Osallistujat esittivät idean, että tällaiset kuvasisällöt voisivat olla jollain tapaa interaktiivisia ”tekemällä oppivia” asiakkaita varten. Interaktiivisessa sisällössä voisi esimerkiksi korostaa kohtaa, jonka päällä hiiren kohdistin on.

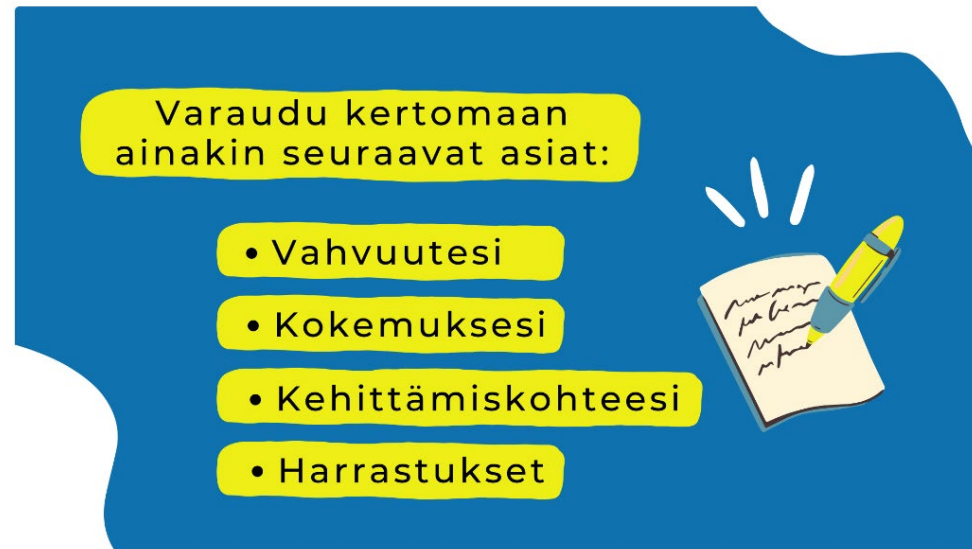
Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 15. Toisessa työpajassa testattu kuva (Avain-säätiö 2023e)

Toisen työpajan jälkeen kuvan visuaaliseen ilmeeseen tehtiin vielä joitakin parannuksia (kuva 16): avainsanojen rivit tasattiin vasemmalle ja niihin lisättiin luetelmapallot. Saavutettavuuskäytännöt tukevat työpajoista saatuja havaintoja: tekstin tasaaminen vasemmalle ja listojen käyttö helpottavat hahmottamista (Selovuo 2019, 116).

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 16. Toisen työpajan jälkeen korjattu kuva (Avain-säätiö 2023f)

Työpajojen tulosten perusteella kuvista tekstin lomassa pidetään, mutta kuvan visuaalisuuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Kun kurssisisältöjen kuvista kehitetään mahdollisimman selkeitä, samankaltaista pohjaa on myöhemmin mahdollista käyttää uusien kuvien tekemiseen, mikä nopeuttaa sisältöjen tuottamista ja yhtenäistää kurssien visuaalista ilmettä. Tämä ei tietenkään sulje pois toisenlaisten kuvien käyttämistä.

5.3.3 Video

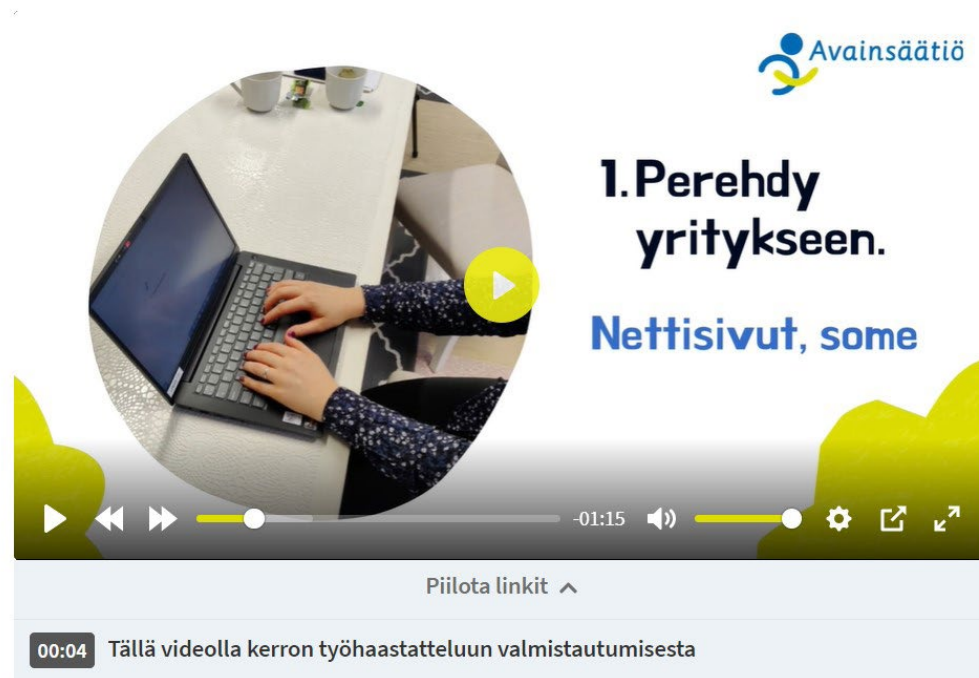
Testattaviin sisältöihin kuului yksi hieman yli minuutin mittainen video (kuva 17). Videon sisältö oli puhuttu nauhalle, ja selostusta tukivat vaihtuvat kuvat sekä lyhyet tekstit, joihin oli tiivistetty videon keskeisimmät asiat.

Video herätti työpajassa enemmän keskustelua ja kehittämissuhteita kuin muut sisällöt. Tämä johtui mahdollisesti siitä, että videolla informaatiota välitettiin useammalla tavalla, visuaalisesti ja äänen avulla.

Videon pituus koettiin sopivaksi, ja työpajan osallistujien mukaan esimerkiksi yli kolmen minuutin mittainen video voisi olla liian pitkä. Poverian työpajassa videoiden oli toivottu olevan pituudeltaan yhdestä kolmeen minuuttiin; kohderyhmä siis vaikutti suosivan lyhyitä videoita.

Videon ensimmäisessä versiossa, jota testattiin marraskuun 2022 työpajassa, oli enemmän liikkuvia elementtejä kuin myöhemmässä versiossa. Esimerkiksi kuvat ja teksti vaihtuivat videolla erilaisten siirtymien kautta. Parin osallistujan huomio kiinnittyi testauksessa siirtymiin ja erityisesti tahattomiin viiveisiin, joita videoon oli jäänyt. Tämän vuoksi osallistujilta kysyttiin tarkemmin videon liikkuvista elementeistä, ja osa heistä toivoi, ettei moni elementti liikkuisi samaan aikaan. Selovuon (2019, 43) mukaan liialliset liike-efektit voivat lisätä visuaalista hälyä.

Katso alta video työhaastatteluun valmistautumisesta ↓



Kuva 17. Kuvakaappaus ensimmäisessä työpajassa testatusta videosta (Avain-säätiö 2022c)

Videolla näkyvän fontin toivottiin olevan enemmän samankaltainen kuin muut kurssimateriaalissa esiintyvät fontit. Myös videolla näkyvät tiivistetyt tekstit herättivät keskustelua: ne eivät täysin vastanneet selostusta, mikä häiritsi joitain osallistujia. Sisältöön keskittymisen helpottamiseksi ehdotettiin esimerkiksi puhujan näkymistä videolla tai videon keskeisten asioiden listaamista tekstinä videon loppuun tai videon ulkopuolelle. Näin sisällön kertaamiseksi videota ei myöskään tarvitsisi katsoa uudelleen.

Kummassakin työpajassa osallistujat antoivat palautetta myös videon äänenlaadusta. Osa osallistujista kertoi ennemmin kuuntelevansa kuin katsovansa videoita, ja siksi selkeä äänenlaatu ja sopivan innostunut puhuja koettiin tärkeiksi. Toisaalta mainittiin myös tilanteita, joissa videoita mieluummin katsotaan kuin kuunnellaan, esimerkiksi tilanteissa, joissa kuulokkeita ei ole saatavilla. Myös saavutettavuuden kannalta videon informaation välittäminen useammalla tavalla on tärkeää: esimerkiksi kuulovammaiset tarvitsevat videolle tekstityksen tai videon sisällön saataville vaihtoehdoissa, luettavassa muodossa (Selovuo 2019, 26).

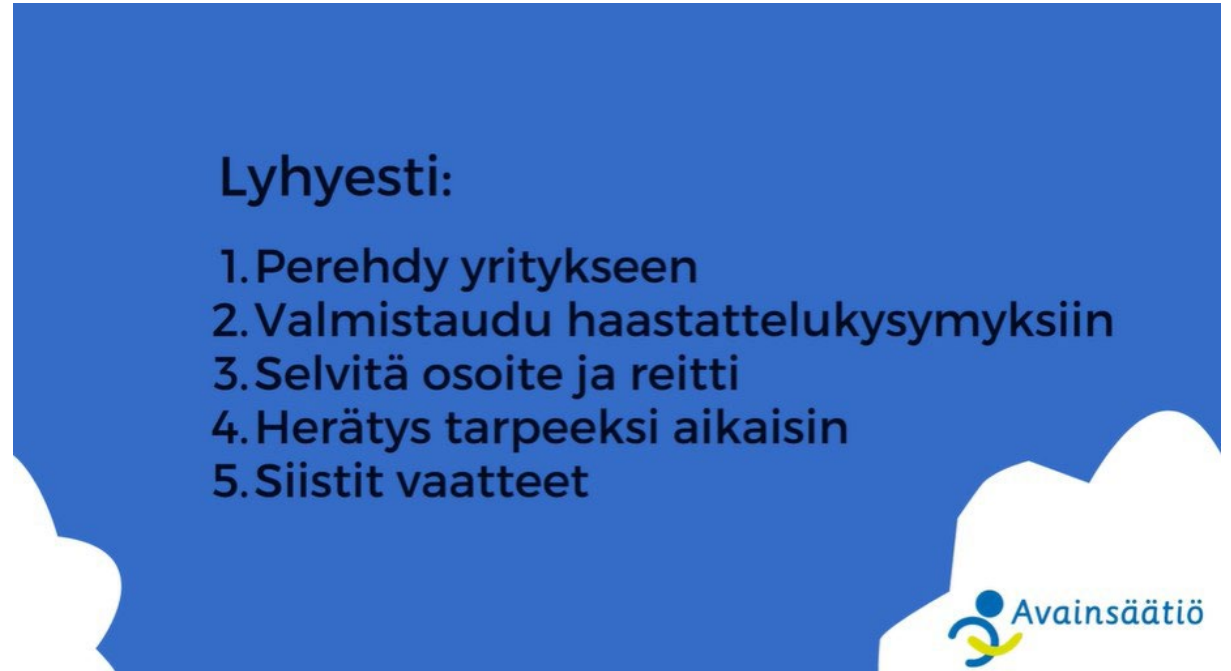
Katso alta video työhaastatteluun valmistautumisesta 



Kuva 18. Kuvakaappaus toisessa työpajassa testatusta videosta (Avain-säätiö 2023g)

00:03	Viisi tärkeää asiaa työhaastatteluun valmistautumisesta
00:09	1. Perehdy yritykseen
00:26	2. Valmistaudu haastattelukysymyksiin
00:45	3. Selvitä osoite ja reitti
01:00	4. Aseta riittävän aikainen herätys
01:13	5. Siistit vaatteet

Kuva 19. Linkit videon eri osioihin (Avain-säätiö 2023h)



Kuva 20. Tiivistelmä videon lopussa (Avain-säätiö 2023i)

Toiseen testaustyöpajaan mennessä videota kehitettiin testipalautteiden pohjalta: videon tekstisisältöjä muokattiin vastaamaan puhetta (kuva 18), videon yhteyteen lisättiin linkit videon eri osioihin navigoinnin helpottamiseksi (kuva 19) ja videon loppuun lisättiin yhteenveto hahmottamisen ja muistamisen tukemiseksi (kuva 20). Lisäksi liikkuvia elementtejä videolla vähennettiin ja videolla näkyvä fontti vaihdettiin. Jälkimmäisellä testauskerralla video koettiin selkeäksi ja yhteenvedosta sekä linkeistä saatiin positiivista palautetta.

5.3.4 Tehtävät oppimisympäristössä

Testattavaan kurssiin kuului kolme eri tehtävää: monivalintatehtävä, kuvallinen monivalintatehtävä ja kysymyksiä, joihin vastataan kirjoittamalla. Näistä monivalintatehtävää (kuvat 21 ja 22) oli mahdollista kehittää työpajojen välillä, sillä se ehdittiin testata yhteisesti ensimmäisen työpajan aikana. Kuvallisesta monivalintatehtävästä (kuvat 23 ja 24) saatiin ensimmäisessä työpajassa yksittäisiä palautteita, samoin kirjoitustehtävästä. Näiden tehtävien kohdalla jälkimmäisessä testaus-työpajassa validoitiin havaintoja ja oletuksia, joita ensimmäisessä työpajassa oli noussut esille.

Eri osallistujilla oli erilaisia mielipiteitä tehtävätyypeistä: osa piti monivalintatehtävistä, mutta osalle mieluisia olivat myös tehtävät, joissa pääsee itse kirjoittamaan. Vastaava havainto saatiin myös Poverian työpajassa: kaikki työpajat siis tukivat sitä, että sisältöjen kannattaa olla monipuolisia erilaisten asiakkaiden tukemiseksi.

Kurssi oli suunnattu työhaastatteluun valmistautuvalle asiakkaalle, ja tehtävien tarkoituksena oli esimerkiksi auttaa asiakasta tunnistamaan vahvuuksiaan ja osaamistaan. Kurssi oli suunniteltu niin, että aiempien tehtävien vastauksia saattoi hyödyntää viimeisessä kirjoitus-tehtävässä. Työpajan osallistujien mukaan oli hyvä asia, että tehtävät tukivat toisiaan.

Nyt voit tehdä tehtäviä, joiden avulla valmistaudut työhaastatteluun ↓

TEHTÄVÄ 1:

Tämä tehtävä helpottaa sinua tunnistamaan vahvuuksiasi. Vahvuuksien tunnistaminen on tärkeää, jotta sinun on helpompi kertoa itsestäsi työhaastattelussa.

Valitse vahvuudet, jotka kuvaavat sinua. Paina lopuksi lähetä.

a) joustavuus

b) ennakkoluulottomuus

c) suvaitsevaisuus

d) avarakatseisuus

Kuva 21. Ensimmäisessä työpajassa testattu vahvuustehtävä (Avain-säätiö 2022b)

Valitse vahvuudet, jotka kuvaavat sinua. Paina lopuksi lähetä.

Klikkaamalla alleviivattua sanaa, pääset kurkkaamaan sanakirjasta sen laajemman kuvauksen.

a) ahkera

b) aktiivinen

c) avarakatseinen

d) ennakkoluuloton

e) epävarmuutta sietävä

f) harkitsevainen

g) huolellinen

h) innokas

i) itsevarma

j) johdonmukainen

Kuva 22. Toisessa työpajassa testattu vahvuustehtävä (Avain-säätiö 2023j)

TEHTÄVÄ 2:

Mitä osaamista sinulla on? Ne voivat olla harrastuksista tai kokemuksista kerättyjä taitoja. Klikkaa ne kuvat, joista sinulla on jotain osaamista. Paina lopuksi check.

Erilaisia taitoja:



Kuva 23. Osaamisen tunnistamistehtävä (Avain-säätiö 2022d)

TEHTÄVÄ 2:

Mitä osaamista sinulla on? Ne voivat olla harrastuksista tai kokemuksista kerättyjä taitoja. Klikkaa ne kuvat, joista sinulla on jotain osaamista. Paina lopuksi check.

Erilaisia taitoja

KASSATYO IT-TAIDOT

ASIAKASPALVELU OHJAUSTYO

Suoritettu ✓ Suoritettu

Läpäissyt ✓ Läpäissyt

Tulos 5%

Kuva 24. Asiakkaan näkymä osaamistehtävän palautuksen jälkeen (Avain-säätiö 2023k)

Tekniset ja käyttökokemukseen liittyvät haasteet ilmenivät tehtävien kohdalla selkeämmin kuin muiden sisältöjen kohdalla. Toisinaan oppimisympäristön käyttöliittymä aiheutti hämmennystä: esimerkiksi monivalintatehtävän vastausta vaihtaessa tehtävä reagoi asiakkaiden odotusten vastaisesti, mikä aiheutti epävarmuutta.

Myös kuvallisen monivalintatehtävän (kuva 23) automaattinen palaute toimi vastoin asiakkaiden odotuksia. Tehtävänä oli valita taidot, joista asiakkaalla on kokemusta. Tehtävän tehtyään asiakas näki prosentteina saamansa tuloksen (kuva 24), joka perustui siihen, miten monta kuvaa eli taitoa asiakas oli valinnut. Tämä aiheutti epävarmuutta joillekin työpajan osallistujille, jotka kokivat, että heidän olisi pitänyt osata useampia taitoja. Tehtävän perusidea, eli osaamisen tunnistaminen kuvien ja sanojen avulla, kuitenkin toimi asiakkaiden mielestä hyvin, ja interaktiivisuus ja visuaalisuus tukivat ajatustyötä.

Työpajoissa ilmeni myös muita alustan ominaisuuksia, joihin sisällöntuotantovaiheessa ei ollut mahdollista vaikuttaa: esimerkiksi tehtävien vastauksia ei voinut muuttaa lähettämisen jälkeen. Useampi työpajojen osallistuja mainitsi, että he haluaisivat mahdollisesti muokata vastauksiaan jälkikäteen. Tällaista ominaisuutta Vuolearning-oppimisympäristössä ei kuitenkaan työpajojen järjestämisen aikaan ollut.

Tehtävien kohdalla nousi muita sisältöjä selkeämmin esille myös mahdollinen tuen tarve vastausten pohtimiseen ja alustan käyttämiseen. Osa asiakkaista koki, että oppimisympäristön tehtäviä voisi pohtia itsenäisesti valmentajan tapaamisten välillä, osa taas kaipasi tukea esimerkiksi kirjoitustehtävien vastausten pohtimiseen tai omien vahvuuksien tunnistamiseen. Vahvuuksia kartoittavan tehtävän (kuva 21) sanojen merkitykset herättivät pohdintaa ensimmäisessä työpajassa: asiakkaat arvelivat, että työhönvalmentajan tuki tai sanojen selitykset auttaisivat hahmottamaan, miten eri vahvuudet näkyvät käytännön

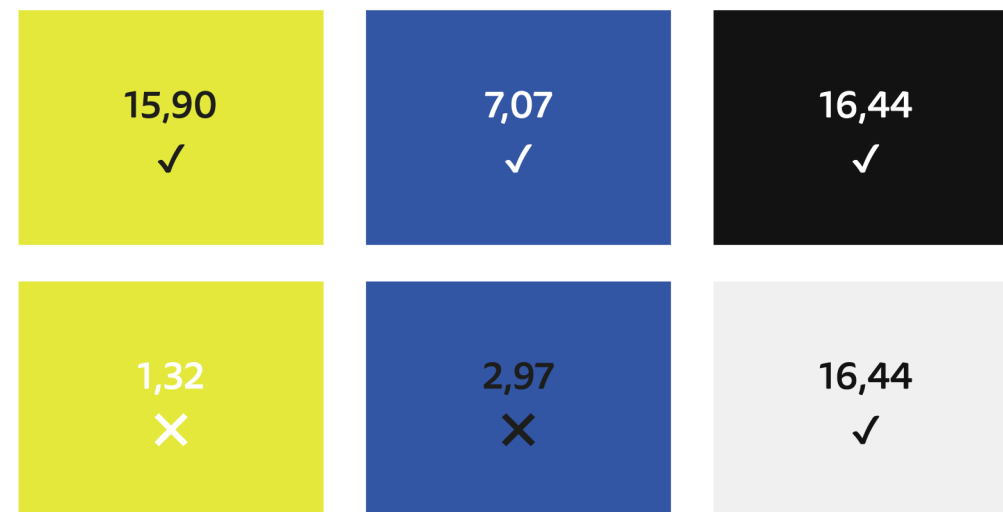
työelämässä. Itsenäisen tekemisen tueksi tehtävään lisättiin linkkejä sanojen selityksiin (kuva 22) ja monivalintatehtävän vaihtoehdot jäseneltiin aakkosjärjestykseen hahmottamisen helpottamiseksi.

Kaikkiaan kurssitehtävien testaaminen vahvisti käsitystä siitä, että rajatusta kohderyhmästä huolimatta asiakkaat ovat erilaisia ja heillä on erilaisia tarpeita oppimisympäristön käytön suhteen. Avain-säätiön palveluiden vahvuutena on se, että oppimisympäristön lisäksi Avain-Startti-valmennus ja Poveria-kurssit sisältävät tulevaisuudessakin kasvokkaisia tapaamisia. Tämä voi parhaimmillaan mahdollistaa sähköisen oppimisympäristön käytön ja kasvokkain toteutuvien palveluiden yhdistämisen kullekin asiakkaalle sopivalla tavalla.

5.3.5 Visuaalisen materiaalin saavutettavuus

Kurssisisältöjen, erityisesti visuaalisten materiaalien, tuottamiseen ja niiden saavutettavuuteen liittyy myös asioita, jotka eivät nousseet työpajoihin kutsutun kohderyhmän kanssa esille. Kun oppimisympäristön kurssimateriaaleihin sisältyy kuvia, sisällöntuottaja voi parantaa niiden saavutettavuutta lisäämällä niille alt-tekstit. Alt-tekstillä tarkoitetaan vaihtoehtoista sisältöä, joka voidaan lukea ruudunlukijan avulla. Näin kuvan informaatio sisältö, kuten kuvassa 16 näkyvä työnhakijan muistilista, välittyy myös näkövammaiselle, ruudunlukijaa tarvitsevalle käyttäjälle. Jos kuva ei välitä informaatiota, vaan on sivulla visuaalisena koristeena, alt-teksti voidaan jättää tyhjäksi. Informaatiota ei tulisi välittää pelkästään kuvana. (Selovuo 2019, 108–109.)

Sisältöjen värit vaikuttavat myös saavutettavuuteen. Esimerkiksi tekstin tulee erottua taustastaan, eli värien kontrastin tulee olla riittävä. Lisäksi erilaiset värinäön poikkeamat voivat vaikuttaa värien havaitsemiseen. Työpajojen jälkeen kurssimateriaalin värit käytiin läpi Colors-kontrastintarkastustyökalun (kuvio 8) sekä Pilestone Color Blind Vision Simulator -työkalun (kuvat 25–28) avulla. Kuviossa 8 näkyvät eri väriyhdistelmät ja niiden Colors-kontrastintarkastustyökalulla lasketut kontrastisuhteet. Kansainvälisessä WCAG 2 -saavutettavuusohjeistossa normaalikokoisen tekstin riittäväksi kontrastiksi määritellään 4,5:1 AA-tasolla eli saavutettavuuden keskimmaisella tavoitetasolla. (Selovuo 2019, 23, 44.)



Kuvio 8. Väriyhdistelmien kontrasti

Vertailun vuoksi kuviossa 8 on esitetty myös työpajoissa mainitun tumman tilan värit. Esimerkiksi Android-laitteille suunnattuja käyttöliittymiä suunniteltaessa tumman tilan kontrasti on vähintään 15.8:1 ja taustavärinä käytetään tyypillisesti mustan sijaan tummaa harmaata, jottei liian kirkas kontrastivaikutelma rasita silmiä (Material Design 2023). Kuvion 8 havainnollistuksessa on käytetty taustavärinä tummaa harmaata #121212 ja tekstin värinä vaaleaa harmaata #f0f0f0. Tumman taustan ja tekstin värit on esitetty myös päinvastoin tummuusasteiden hahmottamiseksi.

Kuvissa 25 ja 26 näkyvät Pilestone Color Blind Vision Simulator -työkalun avulla simuloitujen versioitujen kurssimateriaalin kuvasta puna- tai vihersokean silmin. Tavallisimpia värinäön häiriöitä ovat puna-viher- ja viher-punaheikkoudet (Saarelma 2021). Kuvissa 27 ja 28 on simuloitu harvinaisempia värisokeuden muotoja.

Verkkosivun värien kokemiseen voivat vaikuttaa myös värien räikeys tai liiallinen kontrasti, jotka voivat haitata sisältöön keskittymistä tai rasittaa silmiä. Esimerkiksi valkoisella taustalla olevan mustan tekstin voi korvata tummalla harmaalla liian kirkkaan vaikutelman välttämiseksi. (Selovuo 2019, 44.)

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 25. Deuteranopia, vihersokeus (mukailtu Avain-säätiö 2023f)

Työhaastatteluun valmistautuminen



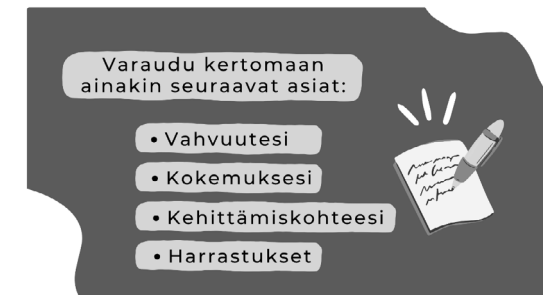
Kuva 26. Protanopia, punasokeus (mukailtu Avain-säätiö 2023f)

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 27. Tritanopia, sinisokeus (mukailtu Avain-säätiö 2023f)

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 28. Monokromaattinen värisokeus (mukailtu Avain-säätiö 2023f)

Osa työpajojen osallistujista koki kurssisisältöjen värit hieman häiritsevinä. Tämä voi mahdollisesti johtua värien kylläisyydestä eli saturaatiosta; kuvassa 29 värien kylläisyysaste on matalampi kuin kuvassa 30, joka on kurssimateriaaleissa käytetty versio kuvasta. Kuvassa 31 kylläisyysaste on vertailun vuoksi suurempi kuin alkuperäisessä kuvassa.

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 29. Värien kylläisyyden vaikutus: matalampi kylläisyys (mukailtu Avain-säätiö 2023f)

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 30. Toisen työpajan jälkeen korjattu kuva (Avain-säätiö 2023f)

Työhaastatteluun valmistautuminen



Kuva 31. Värien kylläisyyden vaikutus: korkeampi kylläisyys (mukailtu Avain-säätiö 2023f)

1

2

3

4

5

6

7

8

6 Työntekijöiden haastattelut

6.1 Haastatteluiden suunnittelu ja tavoitteet

6.2 Haastattelujen toteutus

6.3 Haastattelujen analyysi ja tulokset

6.4 Yhteenveto käyttäjätutkimusvaiheesta

6.1 Haastatteluiden suunnittelu ja tavoitteet

Joulukuussa 2022 ja tammikuussa 2023 haastateltiin yhteensä neljää Avain-säätiön työntekijää opinnäytetyötä varten. Haastateltavien joukossa oli sekä AvainStartin että Poverian työntekijöitä. Oletuksena oli, että eri hankkeiden työntekijöiden kokemuksissa olisi sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Tämän vuoksi haastattelut toteutettiin yhteisen haastattelurungon (ks. liite 1) pohjalta ja kysymyksiä muokattiin tarvittaessa tilanteen mukaan, jotta haastatteluista saatuja tuloksia olisi mahdollista verrata.

Haastatteluissa pyrittiin selvittämään haastateltavien näkemyksiä muutamista Vuolearningin käyttöönottoon liittyvistä keskeisistä teemoista. Haastattelutilanteisiin haluttiin kuitenkin sisällyttää myös mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä tai keskustella haastattelun aikana esiin nousseista asioista. Tämän vuoksi menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa käsitellään tiettyjä, ennalta valittuja teemoja. Kysymysten tarkkaa sanamuotoa tai järjestystä ei kuitenkaan ole määrätty. (Muotio 2022; Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Haastattelujen tavoitteena oli kerätä tietoa Avain-säätiön työntekijöiden työstä ja heidän ajatuksistaan Vuolearning-oppimisympäristöön liittyen. Lisäksi haastattelut sisälsivät kysymyksiä tiedon jakamisesta

ja päivittämisestä Avain-säätiössä. Haastattelujen teemat oli suunniteltu niin, että kerätty tieto hyödyttäisi opinnäytetyön lopputuotteen, eli Vuolearning-sisältöjen kehittämiseen suunnatun toimintamallin suunnittelua.

6.2 Haastattelujen toteutus

Haastattelut järjestettiin Microsoft Teams-tapaamisina ja nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Kaksi haastatteluista toteutettiin yksilöhaastatteluina, viimeisessä haastattelussa haastateltavana oli kaksi työntekijää yhtä aikaa.

Haastattelujen aluksi haastateltavia pyydettiin kertomaan itsestään ja nykyisestä työstään sekä työhön liittyvistä asiakaskohtaamisista. Haastateltujen työntekijöiden asiakkaat ovat se kohderyhmä, joka tulee käyttämään Avain-säätiön tuottamia Vuolearning-sisältöjä. Sen vuoksi työntekijöiden näkökulma työn sisältöön ja asiakkaiden kohtaamiseen koettiin olennaiseksi taustatiedoksi opinnäytetyön kannalta. Haastatteluissa käsiteltiin myös sitä, miten AvainStartin ja Poverian asiakkaat vaikuttavat palvelujen toteuttamiseen ja millä tavoin he voivat antaa palautetta palveluista.

Toinen keskeinen näkökulma haastatteluissa oli työntekijöiden kokemus Vuolearningista ja sen käyttöönottoa koskevat odotukset. Heiltä kysyttiin myös, miten he arvelevat oppimisympäristön käyttöön

ottamisen vaikuttavan työhönsä, sekä millaisia haasteita ja mahdollisuuksia siihen liittyy.

Haastattelut olivat kestoltaan noin 40–50 minuuttia. Jokaisessa haastattelussa käsiteltiin suunnitellusti haastattelurungon mukaiset teemat hieman vaihtelevassa järjestyksessä. Lisäksi haastateltavat nosivat esille aihepiirejä haastattelukysymysten ulkopuolelta, ja näihin syvennyttiin tarpeen mukaan lisäkysymysten avulla.

6.3 Haastattelujen analyysi ja tulokset

Haastattelujen nauhoitukset litteroitiin ja analysoitiin samankaltaisuuskaavion avulla. AvainStartin ja Poverian haastatteluista koostettiin omat samankaltaisuuskaavionsa, joita verrattiin lopuksi toisiinsa. Kuvassa 31 näkyy, miten haastateltavien vastaukset on värikoodattu vertailua ja ryhmittelyä varten. Tämän tarkoituksena oli selvittää, missä määrin eri hankkeiden työntekijöiden näkemykset ja kokemukset olisivat yhtenäisiä ja missä asioissa ne mahdollisesti eroaisivat toisistaan.

Tässä luvussa eri hankkeiden työntekijöiden haastatteluja on käsitelty rinnakkain, jotta tulosten vertaaminen olisi mahdollista. Haastattelujen tulokset esitellään teemoittain.



Kuva 31. Haastatteludatan analyysi samankaltaisuuskaavion avulla

6.3.1 Työn sisältö ja asiakas kohtaamiset

Haastateltavina oli kaksi työhönvalmentajaa AvainStartti-hankkeesta ja kaksi Poveria-kurssien ohjaajaa. Haastattelujen tekemisen aikaan aiempi työhönvalmennukseen keskittyvä AvainSteppi-hanke oli juuri päätymässä ja AvainStartti-hanke alkamassa. Uuden hankkeen alkamisen myötä työhönvalmennuksen kohderyhmä laajeni 17–29-vuotiaista 18–40-vuotiaisiin.

AvainStartti-hankkeen työhönvalmentajat kuvailivat työskentelyään asiakkaiden kanssa yksilölliseksi, työhön tai koulutukseen tähtääväksi valmennukseksi. He kertoivat valmennuksen sisältöjen määräytyvän asiakkaan tarpeiden pohjalta. Valmentajien mukaan laajennettuun työhönvalmennukseen voi työ- tai opiskelupaikan etsimisen tai esimerkiksi työkokeilun järjestämisen lisäksi kuulua asiakkaan tukemista myös muissa haasteissa, jotka hidastavat etenemistä työhön tai koulutukseen. Tällaisia haasteita voivat olla esimerkiksi sosiaaliset pulmat tai talousasiat. Työhönvalmentajat kertoivat asiakas kohtaamisten tapahtuvan yleensä kasvokkain, viikon tai kahden viikon välein.

”Mä aattelen että yhdessä me niitä voidaan niitä pulmia ratkoa mutta avaimet on tällä nuorella itellään, että sitten vaan ehkä yhdessä yritetään etsiä niitä avaimia.” – AvainStartti-hankkeen työntekijä

Poveria-kurssien ohjaajat mainitsivat kurssien pääasiallisiksi tavoitteiksi sosiaalisten taitojen, arjenhallintataitojen ja osallisuuden vahvistamisen. He kertoivat ryhmien kokoontuvan kahdesti viikossa viiden kuukauden ajan. Kurssipäivien lisäksi palveluun kuuluu henkilökohtaisia Oma polku -keskusteluja asiakkaiden kanssa noin kerran kuussa. Näissä keskusteluissa pohditaan ohjaajien mukaan nuorten tavoitteita Poveria-kurssille ja jatkopolkua Poveriasta eteenpäin.

Ohjaajien mukaan Poveria-kurssipäiviin kuuluu teemapäiviä ja vapaa-aikapäiviä. Ohjelmaa suunnitellaan nuorten toiveiden mukaan, ja nuoret harjoittelevat ilmaisemaan omia ajatuksiaan ja mielipiteitään yhteisistä suunnitelmista. Teemapäivinä tehdään erilaisia harjoitteita, joiden avulla teemoja käsitellään. Asiakkaat pääsevät jakamaan ajatuksia ja kokemuksia pienryhmissä. Vapaa-aikapäivinä nuoret pääsevät kokeilemaan erilaisia asioita, esimerkiksi liikuntaan, kädentaitoihin tai ruoanlaittoon liittyviä aktiviteetteja.

Ohjaajien mukaan he pyrkivät luomaan nuorille ympäristön, jossa nuoret uskaltavat keskustelemaan ja olemaan toisten kanssa, sillä monilla on taustalla jännitystä ja huonoja kokemuksia ryhmätilanteista. Mahdollisuus kokeilla asioita turvallisessa ryhmässä on tärkeää.

AvainStartin ja Poverian asiakaskunta

AvainStartti-hankkeen asiakkaiden ikähaarukka on 18–40 vuotta. Poveria-kurssien asiakkaat ovat iältään 17–29 vuotta. (Avain-säätiö 2023b; Avain-säätiö 2023c.)

AvainStartti-hankkeen haastateltavat kertoivat asiakkaidensa olevan esimerkiksi juuri koulusta valmistuneita nuoria tai toisaalta pitkittyneen työttömyyden kanssa painivia tai syrjäytymisvaarassa olevia nuoria. He kertoivat kaikkien olevan jollain tavalla tuen tarpeessa ja osalla olevan esimerkiksi neuropsykiatrisia haasteita. Työhönvalmentajien mukaan asiakkaat tulevat valmennukseen enimmäkseen työllisyyden kuntakokeilun ja TE-toimiston lähettämänä ja ovat motivoituneita etsimään ratkaisuja haasteisiinsa. Haastateltavat kertoivat suurimman osan asiakkaista tähtäävän työllistymiseen ennemmin kuin esimerkiksi opiskelupaikan löytämiseen.

Poverian työntekijät kertoivat asiakkaidensa olevan työ- ja koulutuselämän ulkopuolella olevia nuoria, joista suurimmalla osalla on sosiaaliin tilanteisiin liittyviä pelkoja, epävarmuuksia tai huonoja kokemuksia. Monilla asiakkaista on vain vähän ihmiskontakteja ja osalla myös Poverian asiakkaista esiintyy neuropsykiatrisia haasteita. Ohjaajien mukaan asiakkaat ovat vapaasti valinneet Poveria-kurssin, eivätkä he saa kurssille osallistumisesta esimerkiksi rahallista tukea. Ohjaajat arvelivat, että kaikki asiakkaat haluavat Poveriasta hyvän ryhmäkokeimuksen: kurssiin kuuluu sosiaalisten tilanteiden ja muiden kanssa

olemisen harjoittelua. Ohjaajien mukaan moni asiakas toivoo Poverian aikana löytävänsä myös suuntia tai vaihtoehtoja tulevaisuuteen.

Työn haasteet ja hyvät puolet

Haastateltavilta kysyttiin työssä esiintyvistä haasteista ja toisaalta työn mieluisista puolista ja onnistumisen kokemuksista. AvainStartin ja Poverian asiakastyön eroja ja yhtäläisyyksiä on esitelty kuviossa 9. Sekä työhönvalmennuksen että ryhmätoiminnan työntekijät kertoivat, että asiakkailla voi olla haasteita, jotka hidastavat tai vaikeuttavat työhönvalmennuksen tavoitteisiin pääsyä tai ryhmätoimintaan osallistumista. Tämä haastaa myös työntekijöitä, jotka joutuvat pohtimaan, millaista tukea asiakkaat tarvitsevat päästäkseen eteenpäin. Poverian työntekijät mainitsivat, että heidän kurssitoiminnassaan esimerkiksi asiakkaiden psyykinen vointi tai päihdetausta voivat vaikuttaa ryhmässä olemisen onnistumiseen.

AvainStartti-hankkeen työntekijät mainitsivat, että osa työn haasteista liittyy esimerkiksi asiakkaan ja valmentajan välisen luottamuksen syntymiseen ja yhteistyön rakentamiseen tai asiakkaan auttamiseen eteenpäin pysähtyneessä elämäntilanteessa. Osa haasteista on konkreettisia, kuten työkokeilupaikkojen järjestäminen harvinaisille aloille.

Sekä AvainStartin että Poverian työntekijät kertoivat pitävänsä nuorten kanssa työskentelystä. He kertoivat onnistumisen kokemuksensa liittyvän siihen, kun asiakkaat pääsevät omassa tilanteessaan

eteenpäin tai ylittävät omia kynnyksiään. Kummankin hankkeen työntekijät kertoivat, että onnistumiset voivat olla pieniä asioita.

AvainStartin työntekijät mainitsivat mieluisina asioina myös esimerkiksi ihmisläheisen työn ja yrityskontaktit, kun asiakkaita tuetaan työkokeilupaiikkojen järjestämisessä. Poverian työntekijät kertoivat työnsä olevan monipuolista ja vaihtelevaa ja voivansa itse vaikuttaa sen sisältöön. Heidän mukaansa esimerkiksi kurssipäiviä muokataan ja suunnitellaan kulloisenkin ryhmän valmiuksien mukaan.

”Tosi paljon pääsee ite vaikuttamaan oman työnsä sisältöön ja viemään sitä siihen suuntaan kun ite kokee hyväksi. Ja kylhän täs nyt parasta on meidän nuoret ja ne kohtaamiset heidän kanssa et tavallaan saa olla rinnalla heidän jutuissaan.” –Poveria-kurssien ohjaaja

Asiakastyö

AvainStartti

- Enimmäkseen yksilövalmennusta, tarvittaessa ryhmävalmennuksia
- Suurin osa asiakkaista tavoittelee työllistymistä, osa opiskelua

Poveria

- Enimmäkseen ryhmätoimintaa, säännölliset henkilökohtaiset ohjaukset
- Asiakkaat tavoittelevat hyvää ryhmäkokemusta ja suuntia tulevaisuuteen

Yhteistä

- Asiakkaiden erilaisten haasteiden ratkominen ja tuen tarpeiden selvittäminen
- Asiakkaiden askelet eteenpäin tuovat onnistumisen kokemuksia

Kuvio 9. Asiakastyön yhtäläisyyksiä ja eroja

6.3.2 Asiakkaat vaikuttavat

Yksi haastatteluissa esille noussut keskeinen teema oli se, miten paljon asiakkaat vaikuttavat työhönvalmennuksen ja kurssitoiminnan sisältöihin ja toteuttamiseen. Kävi ilmi, että asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuullaan paljon ja toimintaa mukautetaan niiden perusteella (kuvio 10).

AvainStartti-hankkeen valmentajat kertoivat, että valmennuksen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja tulevaisuudensuunnitelmat, joita voidaan tarvittaessa hahmotella yhdessä asiakkaan kanssa. Valmentajat pyrkivät kuuntelemaan asiakkaan toiveita ja tukemaan niiden toteuttamista esimerkiksi auttamalla asiakasta pääsemään työkokeiluun toivomalleen alalle.

Myös valmennuksen sisällöt määräytyvät sen mukaan, mitä asiakas tarvitsee. Toinen haastateltavista kuvaili työskentelyään asiakkaiden kanssa niin, että hän tarjoaa asiakkaille erilaisia vaihtoehtoja, mutta prosessin hallinta on asiakkaalla itsellään.

“Usein mä sanon heti jo alussa asiakkaan kanssa keskustellessani, että tehdään hänen suunnitelmaansa eikä minun suunnitelmaa.” –AvainStartti-hankkeen työntekijä

Poverian ohjaajien mukaan kursseille osallistuvat nuoret tekevät paljon päätöksiä kurssipäivien aikana. He voivat päättää esimerkiksi siitä, mitä leivotaan yhdessä, tai haluavatko he lähteä kotiin vai tehdä vielä yhden harjoituksen päivän aikana. Asiakkaat vaikuttavat paljon myös kurssipäivien sisältöön: nuorten toiveet kartoitetaan kurssin alkupuolella ja niitä toteutetaan kurssin mittaan. Ohjaajien mukaan nuorten esille nostamista aiheista, kuten jännittämisestä, voidaan myös järjestää omia teemapäiviään, jotta aiheita voidaan käsitellä ryhmässä.

“Ne joskus ihan kyllästyy kun aina kysytään heidän mielipidettä et mitä he haluaa. Mutta se on tavallaan sisäänkirjotettu siihen että oppii niitä omia ajatuksia ja mielipiteitä sanomaan ryhmässä ääneen.” –Poveria-kurssien ohjaaja

Haastateltavat kertoivat, että sekä työhönvalmennuksen että kurssitoiminnan asiakkailta pyydetään palautetta palveluista niiden päätyttyä. Työhönvalmennuksen asiakkailta palautetta pyydetään valmennuksen jälkiseurannan yhteydessä. Poveria-kurssien osallistujat täyttävät kurssin lopuksi palautelomakkeen ja lisäksi he antavat palautetta puoli vuotta kurssin jälkeen järjestettävässä muisteluillassa.

Poverian ohjaajien mukaan nuorten palautteet käydään läpi kurssin jälkeen ja mietitään, onko toiminnassa jotakin, mitä voisi muuttaa.

Ohjaajat kertoivat, että Poverian asiakkaat ja kurssin jo käyneet nuoret ovat myös mukana toiminnassa eri tavoin. Kun ohjaajia kutsutaan kertomaan toiminnasta esimerkiksi webinaareihin, nuoria voidaan pyytää mukaan tilanteeseen kertomaan omasta näkökulmastaan, tai heidän kanssaan voidaan tehdä video esitettäväksi tilaisuudessa. Kurssin käyneet nuoret voivat toimia Poverian vertaisohjaajina, jotka ovat mukana kaikille avoimien perjantaipajojen toteuttamisessa.

Myös muita vaikuttamisen ja osallistumisen tapoja on. Ohjaajat mainitsivat, että edellisenä kesänä oli ensi kertaa järjestetty kesäpäivät, joissa nuoret pääsivät kertomaan mielipiteitään erilaisista teemoista, kuten Poveria-toiminnan viestinnästä sosiaalisessa mediassa.

Asiakkaat vaikuttavat

AvainStartti

- Valmennuksen lähtökohtana asiakkaan tarpeet ja tulevaisuudensuunnitelmat
- Valmentaja tarjoaa vaihtoehtoja, asiakas tekee päätöksiä

Poveria

- Nuoret tekevät päätöksiä kurssipäivien aikana: harjoitellaan mielipiteiden ilmaisua
- Nuorten osallistaminen viestintään ja vertaisohjaajatoiminta
- Kurssin teemoja ja sisältöjä suunnitellaan nuorten toiveiden pohjalta

Yhteistä

- Palautetta pyydetään palvelun päätyttyä
- Toiminta on asiakkaan tarpeisiin mukautuvaa ja vuorovaikutukseen perustuvaa

Kuvio 10. Asiakkaat vaikuttavat toimintaan

6.3.3 Työntekijöiden näkökulma Vuolearningiin

Haastattelujen keskeinen teema oli Vuolearning-oppimisympäristön käyttöön ottaminen Avain-säätiön palveluissa. Haastatteluja tehtäessä tiedettiin, että palvelut olivat eri vaiheissa Vuolearning-oppimisympäristön käyttöönottoprosessia. Myös työntekijät viittasivat tähän haastatteluissa.

Työhönvalmennuksen puolella tarve alustan käyttöön ottamiseen oli alusta alkaen selkeämpi, kun taas Poveriassa oppimisympäristön hyödyntämismahdollisuuksien pohtimiseen oli saatu ideoita nuorille järjestetystä työpajasta. Vuolearningia koskevan haastatteluosion tuloksia on tiivistetty kuviossa 11.

AvainStartti-hankkeen valmentajat kertoivat, että oppimisympäristö voisi vastata tarpeeseen koota valmennuksessa käytettäviä materiaaleja yhteen paikkaan. Haastateltavat kokivat, että Vuolearning voisi toimia valmennuksen apuvälineenä, ikään kuin yhtenä työkaluna työkalupakissa. He arvelivat, että valmennusta voisi selkeyttää ja johdonmukaistaa se, että asiakkaat tietäisivät valmennuksen aikana tehtyjen asioiden löytyvän Vuolearning-alustalta. Näin asiakas voisi itsekin palata niihin.

Poverian työntekijät kertoivat pohtineensa prosessin alusta saakka, millä tavalla kursseille kannattaa tuottaa Vuolearning-sisältöjä, sillä Poverian tarpeet eroavat esimerkiksi työhönvalmennuksen tarpeista.

Haastateltavat kertoivat, että Poverian toiminnassa materiaalit eivät ole niinkään opetuksellisia, eikä asiakkaita esimerkiksi juuri pyydetä täyttämään lomakkeita tai tehtäviä. Toimintaan kuuluu paljon ryhmässä tekemistä, kasvatusten juttelua ja vuorovaikutusta. Sen vuoksi aito vuorovaikutteisuus koettiin tärkeäksi myös Vuolearning-sisällöissä.

Poveriassa Vuolearningiin liittyviä tarpeita pohdittiin rauhallisemmassa tahdissa kuin AvainStartti-hankkeessa, sillä sähköisen oppimisympäristön sisällyttäminen palvelun käytännön toimintaan ei ollut yhtä selkeä prosessi kuin työhönvalmennuksen palveluissa. Haastattelussa Poverian ohjaajat kertoivat, että työpajassa avautui konkreettisia mahdollisuuksia oppimisympäristön hyödyntämiselle, kun nuoret pääsivät kertomaan, mistä olisi heille hyötyä.

“Ja sen takia oli ihan älyttömän hyvä että oli se paja missä nuoret kerto että mitä siellä pitäisi olla, ettei vaan oo niin että me laitetaan sinne mitä meidän mielestä siellä pitäisi ehkä olla. Vaan se, että nuoret kerto mistä he hyötyis siinä.”
–Poveria-kurssien ohjaaja

AvainStartilla ja Poverialla on siis erilaiset tarpeet ja siksi ne keskittyvät tuottamaan erilaisia sisältöjä Vuolearning-alustalle. Haastatteluissa mainittiin kuitenkin, että eri palveluiden työntekijöillä on mahdollisuus nähdä ja tarvittaessa hyödyntää toistensa tuottamia sisältöjä.

Oppimisympäristö työhönvalmennuksen osana

Haastatteluissa käsiteltiin sitä, miten Vuolearning voisi näkyä asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Osa tämän haastatteluosion tuloksista tuki asiakastyöpajojen tuloksia, joihin työntekijät olivat tutustuneet työpajojen analyysin valmistuttua.

AvainStartti-hankkeessa yksi prosessin aikana pohdituista kysymyksistä oli, käyttävätkö asiakkaat Vuolearning-alustaa itsenäisesti tapaamisten välillä vai yhdessä valmentajan kanssa tapaamisten aikana. Haastatteluissa valmentajat arvelivat, että valmennukseen voisi toisaalta kuulua yhdessä tekemistä ja toisaalta tehtävien avulla voisi aktivoida asiakkaita tapaamisten välillä.

Työntekijöiden mukaan sähköinen alusta mahdollistaa sen, että asiakas voi itsenäisesti palata tehtyihin asioihin myöhemmin ja käydä niitä läpi. Osa asiakkaista oli myös huomannut tämän mahdollisuuden työpajoissa. Toisaalta myös itsenäisesti tehtyjä tehtäviä on mahdollista käsitellä tapaamisissa myöhemmin.

Kysyttäessä haastateltavat kertoivat, että valmennuksen asiakkaat ovat ennenkin tehneet joitain asioita itsenäisesti tapaamisten välillä, esimerkiksi CV:n työstämistä. Toisen haastateltavan mukaan itsenäiseen tekemiseen asiakkaita motivoi halu päästä eteenpäin ja työelämään: esimerkiksi korona-aikana asiakkaat sitoutuivat palveluun hyvin. Haastatteluissa tiedostettiin myös, että kaikki asiakkaat eivät

välttämättä muista tai ole motivoituneita tekemään tehtäviä tapaa-
misten välillä. Yhdessä tekemisessä nähtiin se hyöty, että esimerkiksi asiakkaan neuvominen on silloin helpompaa. Työntekijöiden pohdinta tuki työpajoissa saatuja havaintoja: osa asiakkaista kertoi haluavansa mieltä tietynlaisia tehtäviä omassa rauhassa ja osa arveli kaipaavansa tukea asioiden pohtimiseen.

Yksi haastateltava koki, että oppimisympäristön paras hyöty olisi, että asiakkaat oivaltaisivat jotain itsestään menetelmien ja tehtävien avulla. Näin oppimisympäristö voisi auttaa heitä pääsemään tulevaisuuden tavoitteisiin käsiksi.

Oppimisympäristö Poveria-kurssitoiminnan osana

Poveriassa oli tunnistettu tilanteita, joissa Vuolearning-alustasta voisi olla hyötyä. Työpajoissa oli tullut esille, että Poveria-kurssin aloittaville nuorille voisi tarjota ryhmään tulemistä tukevia materiaaleja oppimisympäristössä. Haastattelutilanteessa työntekijät kuvailivat Poveria-kurssin aloittamista haavoittuvaksi hetkeksi ja arvelivat, että Vuolearning voisi olla yksi tapa auttaa madaltamaan tätä kynnystä.

Haastateltavat hahmottelivat mahdollisia keinoja helpottaa kurssin aloittamista oppimisympäristön avulla. Tällaisia keinoja voisivat olla esimerkiksi videot, joilla Poverian nuoret näyttäisivät, miten paikan päälle saavutaan, tai kertoisivat kokemuksistaan Poveria-kurssilla.

”Tota kautta sais sitä tietoa eikä jännittäis ihan niin hirveesti vaan tietäis et mitä mun pitää tehdä, on jonkun näkönen toimintamalli ees siitä et miten tullaan paikan päälle.” –Poveria-kurssien ohjaaja

Haastateltavat ideoivat, että esimerkiksi Poverian vertaisohjaajat voisivat olla mukana Vuolearning-sisältöjen tuottamisessa. Haastateltavien mukaan vertaisohjaajilla on hyvä käsitys asiakkaiden tarpeista, sillä vertaisohjaajat ovat itse käyneet Poveria-kurssin. Haastateltavat arvelivat, että kurssin osallistujien kokemukseen vaikuttaa se, esiintyykö esimerkiksi videoilla työntekijöitä vai toisia nuoria.

Vuolearning-alustalle löytyi myös muita mahdollisia käyttötilanteita. Työpajoissa oli tullut esille, että joitain Poveria-kurssien aikana vähemmän käsiteltyjä aiheita voisi syventää Vuolearning-sisältöjen avulla. Tämä vastasi työntekijöiden havaintoja: he kertoivat, että esimerkiksi teemapäivistä saatetaan saada palautetta, että osa nuorista haluaisi käsitellä joitain aiheita enemmänkin, kun taas osa kokee samat teemat tylsiksi.

Työntekijät arvelivat, että osalle nuorista Vuolearning voisi tarjota mahdollisuuden perehtyä syvemmin joihinkin aiheisiin. Heidän mukaansa nuoria voisi ohjata heille sopivien sisältöjen pariin esimerkiksi Oma polku -keskustelujen yhteydessä. Toisaalta alusta voisi tuoda jotain uutta myös näihin henkilökohtaisiin keskusteluihin.

Haastateltavat pohtivat, että Vuolearning voisi myös olla yksi tapa viestiä ja olla osana ryhmää. Joillekin asiakkaille ajatusten jakaminen oppimisympäristön kautta esimerkiksi kirjoittamalla voi olla luontevampaa kuin kasvokkain ryhmätilanteessa. Työntekijöiden mukaan tämä tukisi Poveria-kurssien periaatetta monikanavaisesta, esteettömästä viestinnästä.

Työntekijöiden näkökulma Vuolearningiin

AvainStartti

- Alkuperäinen tarve alustalle noussut AvainSteppi-hankkeessa
- Vuolearning-sisällöt voisivat auttaa asiakasta oivaltamaan asioita ja pääsemään kiinni tavoitteisiinsa
- Tieto siitä, että valmennuksen aikana tehdyt asiat löytyvät Vuolearningista
- Vuolearningista valmennuksen apuväline ja työkalu

Poveria

- Ideoita sisältöihin nuorten työpajasta
- Materiaalit eivät ole opetuksellisia: ryhmässä tekeminen ja vuorovaikutus tärkeitä
- Monikanavainen viestintä ja ryhmään osallistuminen
- Vuolearning voisi tukea kurssin aloittajia tai syventää kurssin teemoja kiinnostuksen mukaan

Yhteistä

- Asiakkaat voivat käyttää alustaa itsenäisesti tai työntekijöiden tuella. Motivaatio ja valmiudet ovat asiakaskohtaisia
- Alusta voisi tuoda jotain uutta henkilökohtaiseen ohjaukseen

Kuvio 11. Työntekijöiden näkökulma Vuolearningiin

6.3.4 Työntekijöiden näkökulma sisältöjen tuottamiseen

Haastatteluissa käsiteltiin myös Vuolearning-sisältöjen kehittämiseen liittyviä tarpeita työntekijöiden näkökulmasta. Vuolearningin käyttöönottoa lähestyttiin toisaalta siihen liittyvien toiveiden ja toisaalta haasteiden ja mahdollisten kipupisteiden kautta (kuvio 12).

Molempien hankkeiden työntekijät ajattelivat, että ihannetilanteessa Vuolearning olisi jatkuvassa, säännöllisessä käytössä asiakkaiden kanssa. Toiveena oli, että se voisi rikastuttaa työtä ja tuoda jotakin uutta asiakkaiden kohtaamiseen. Työntekijät toivoivat, että siitä tulisi alusta, josta he osaisivat poimia asiakkaalle oikeat työkalut oikeassa tilanteessa.

Haastatteluissa tuli esille, että oppimisympäristön käyttöönotto asiakastyössä vaatii oman, totutun työskentelymallin muokkaamista. Toisaalta uuden oppimisen ja sisältöjen kehittämisen koettiin herättävän uteliaisuutta, kiinnostusta ja innostusta; toisaalta haastateltavat tunnistivat, että uuden alustan käyttöönottamiseen liittyy tarpeita, jotka tulee huomioida. Työntekijät nostivat esille, että sisältöjen kehittämiseen ja digitaalisten työkalujen käytön opetteluun tarvitaan aikaa ja rauhaa. Etenkin uusien ohjelmien ja alustojen kokeiluun todettiin kuluvan paljon aikaa, jota ei aina ole käytettävissä. Lisäksi kaivattiin mahdollisuutta kysyä joltakulta neuvoa tekemisen yhteydessä.

Työntekijät kokivat haasteena sen, että Vuolearning tulee aidosti aktiiviseen käyttöön. Heiltä kysyttiin, miltä näyttäisi, jos Vuolearningin käyttöönotto menisi pieleen. Huolena oli, että sisältöjen kehittämiseen käytetään työaikaa, mutta oppimisympäristö unohtuu tai jää käyttämättömäksi. Mahdollisina ongelmatilanteina nähtiin esimerkiksi se, ettei totuttuja työskentelymalleja onnistuta muuttamaan, tai ettei alustan käyttöön asiakkaiden kanssa löydetä sopivaa hetkeä. Lisäksi mainittiin mahdolliset tekniset ongelmat tai tilanne, jossa asiakkaat eivät koskaan ota alustaa käyttöön, eivät pidä sisältöjä järkevinä tai kokevat ne sekaviksi. Haastateltavat kokivat, että Vuolearningin käyttöön ottamiseen asiakkaiden kanssa tulee löytää sopiva aika, sisältöjen tulee olla huolella harkittuja ja niiden toteutuksen tulee olla hyvässä vaiheessa. Lisäksi sisältöjä pitää muokata ja tarkistaa ajoittain.

Tärkeänä pidettiin myös sitä, että työntekijöiden motivaatioon panostetaan uuden alustan käyttöönottovaiheessa. Yhtenä tekijänä motivaation syntymisessä nähtiin eri toimijoiden mahdollisuus löytää oma tapansa käyttää ja hyödyntää alustaa. Tämä vastasi käyttäjätutkimusprosessin aikana kertyneitä havaintoja siitä, että Avain-säätiön eri palveluissa asiakkailla ja työntekijöillä voi olla erilaisia tarpeita oppimisympäristölle. Haastatteluiden perusteella sekä työntekijöiden että asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa oppimisympäristön sisältöihin ja käyttöön koettiin positiivisena asiana.

6.3.5 Tiedon jakaminen ja päivittäminen

Haastatteluissa kysyttiin tiedon jakamisesta työntekijöiden välillä (ks. liite 1) siltä varalta, että opinnäytetyön lopputuotteen suunnittelussa tulisi huomioida jotakin työntekijöiden työskentelytapoihin liittyvää. Työpajojen tulokset oli aiemmin jaettu hankkeiden työntekijöille digitaalisesti, pdf-tiedostoina. Tämä koettiin riittäväksi tavaksi tallettaa tietoa ja esimerkiksi Poverian työntekijät arvelivat, että työpajakooste tulisi käyttöön sisältöjen kehitysprosessin aikana.

Tästä haastatteluosiosta saatiin kuitenkin myös tietoa Avain-säätiön kulttuurista ja työn luonteesta. Yksi haastateltavista työskenteli eri toimipisteessä kuin muut kolme haastateltavaa. Samassa toimipisteessä työskentelevät työntekijät kertoivat, että toisten kanssa jaetaan tietoa päivittäin keskustellen ja työhön liittyy paljon hiljaista tietoa. Toisille voidaan kertoa asioita ohimennen tai esimerkiksi kahvipöytäkeskusteluiden lomassa. Eri toimipisteessä työskentelevä haastateltava puolestaan kertoi, että etätapaamiset ovat tärkeä väylä yksin työskentelevälle, ja niissä on mahdollisuus pohtia asioita yhteisesti. Myös muut haastateltavat mainitsivat sovitut palaverit ja esimerkiksi sähköpostit viestinnän keinoina.

Haastateltavat kertoivat, että heillä on käytössä joitain digitaalisia materiaaleja, esimerkiksi työhönvalmennukseen liittyviä materiaaleja tai kurssitoiminnan teemapäivien runkoja. Joitain materiaaleja säilytetään myös paperisina versioina. Osa työhön liittyvästä tiedosta on

luonteeltaan muuttuvaa ja tilannekohtaista, eikä kaikkea tietoa kannata siksi kirjata ylös. Esimerkkinä mainittiin Kelan ohjeistukset, jotka varmistetaan ennemmin tilannekohtaisesti.

Haastateltavat kertoivat, että Avain-säätiön vahvuus on se, että työntekijät uskaltavat jakaa osaamistaan ja kysyä toisilta neuvoa. Etenkin samassa toimipisteessä työskentelevät haastateltavat kertoivat, että tietoa jaetaan ja neuvoa kysytään toisilta päivittäin. Heidän mukaansa innostavien asioiden ja uusien ideoiden jakamiseen ei liity kynnyksiä.

”Avain-säätiö on sellanen työpaikka et täällä ei todellakaan tarvii miettiä et uskallanks mä kysyy keltään, vaan jos mä tiedän jonkun joka tietää jostain asiasta enemmän kun minä, niin minä meen kysymään siltä ennen ku mä ite pähkäilen.” –Poveria-kurssien ohjaaja

Vuolearningin käyttöön ottaminen: toiveet, vahvuudet ja haasteet

Toiveet ja vahvuudet

- Toive: alusta säännölliseen käyttöön asiakkaiden kanssa
- Toive: sopivien sisältöjen löytäminen asiakkaalle oikeassa tilanteessa
- Vahvuus: utelias suhtautuminen uuden oppimiseen ja kehittämiseen
- Eri toimijoiden mahdollisuus käyttää alustaa omalla tavallaan tukee motivaation syntymistä
- Vahvuus: ideoita, tietoa ja osaamista jaetaan toisten työntekijöiden kanssa

Haasteet

- Oppimisympäristön käyttöönotto asiakastyössä vaatii totutun työskentelymallin muokkaamista
- Digitaalisten työkalujen käytön opetteluun kaivataan aikaa, rauhaa ja neuvoja
- Huoli: sisältöihin käytetään työaikaa, mutta ne eivät tule aidosti käyttöön
- Mahdollisia haasteita: tekniset ongelmat, alustan käyttöön ei löydy sopivaa hetkeä, asiakkaat eivät pidä sisältöjä mielekkäinä
- Sisältöjä täytyy muokata ja tarkistaa

Kuvio 12. Vuolearningin käyttöön ottamiseen vaikuttavia tekijöitä

6.4 Yhteenveto käyttäjätutkimusvaiheesta

Yhteissuunnittelu- ja käyttäjätutkimusprosessin myötä kävi ilmi, että Avain-säätiön eri hankkeiden toimintatavat ja Vuolearningin käyttöä koskevat tarpeet erosivat toisistaan huomattavasti. AvainStartti-hankkeessa Vuolearningin sisällyttäminen osaksi toimintaa koettiin selkeämmäksi prosessiksi, jonka taustalla vaikuttivat esimerkiksi tarve koota työhönvalmennuksessa käytettäviä materiaaleja yhteen paikkaan ja mahdollisuus tukea asiakkaiden digitaitoja. Prosessin aikana testatuista, työhaastatteluun valmistautumiseen suunnatuista Vuolearning-sisällöistä saatiin positiivista palautetta asiakkailta. Sisältöjä kehitettiin edelleen työpajojen tulosten pohjalta. Valtaosa tehdyistä korjauksista liittyi sisältöjen käytettävyyteen ja saavutettavuuteen, kun taas asiasisältöihin ei juurikaan kaivattu muutoksia.

Poveriassa oppimisympäristön hyödyntämismahdollisuuksia ja niihin liittyviä tarpeita tunnistettiin prosessin aikana. Asiakkaiden kanssa hahmoteltiin mahdollisia tilanteita, joissa Vuolearning-alustasta voisi olla hyötyä. Esimerkiksi uusille Poveria-kurssilaisille olisi mahdollista tarjota tietoa ja tukea ennen kurssille saapumista. Kurssin aikana käsiteltäviä teemoja olisi puolestaan mahdollista syventää oppimisympäristön avulla. Työpajassa selvitettiin myös osallistujien odotuksia oppimisympäristölle ja heille tärkeitä teemoja, joita alustalla voisi käsitellä. Näistä teemoista esille nousivat esimerkiksi omat vahvuudet

ja jännittäminen. Itse oppimisympäristöltä odotettiin teknistä toimivuutta, ymmärrettävyyttä ja visuaalista selkeyttä sekä sisältöjen monipuolisuutta ja houkuttelevuutta.

Eri hankkeiden asiakasryhmille järjestettyjä työpajoja vertailtaessa selvisi, että sivuston ulkoasuun, selkeyteen ja tekniseen toimivuuteen liittyvät tarpeet ovat samankaltaisia eri asiakasryhmillä. Palvelun ja oppimisympäristön sisältöihin liittyvät tarpeet kuitenkin eroavat työhönvalmennuksen ja ryhmätoiminnan asiakkaiden välillä.

Lisäksi asiakkaat ovat keskenään erilaisia, ja voivat tarvita sisältöjä erilaisista aiheista. Toisaalta myös sisältöjen käyttöön liittyy eroja, ja tarjoamalla monipuolisia tehtäviä ja sisältöjä voidaan tukea mahdollisimman suurta määrää asiakkaita. Sisällöt voivat olla esimerkiksi visuaalisia, luettavia, kuunneltavia tai interaktiivisia. Lisäksi oppimisympäristön avulla voidaan mahdollistaa keskustelu toisten kanssa tai palvelun läpikäyneiden asiakkaiden kokemusten tallettaminen vaikka pa videoiden tai tekstin muodossa.

Työntekijöiden haastatteluissa ja Vuolearning-sisältöjen kehittämissäpäivissä tuli esille, että työntekijät kokivat työpajoissa kerätystä tiedosta olleen hyötyä. Asiakkaiden ideoiden kuulemisesta ja sisältöjen testaamisesta saatiin positiivisia kokemuksia, sillä niiden kautta oli mahdollista selvittää asiakkaiden todellisia ajatuksia oletusten varassa toimimisen sijaan.

Viimeisen työpajan suunnittelun aikana todettiin, että mahdolliset jatkokehitysideat asiakkaiden osallistamiseen olisi syytä sisällyttää opinnäytetyön lopputulokseen, jotta työntekijöillä olisi hyvät edellytykset osallistaa asiakkaitaan Vuolearning-sisältöjen kehittämiseen myös opinnäytetyöprosessin jälkeen. Työpajat ovat verrattain suuritöinen tapa kerätä tietoa, ja keskusteluissa tunnistettiin, ettei niitä ole aina mahdollista järjestää. Tämä haluttiin huomioida jollakin tavalla myös lopputuotteen suunnittelussa.

Sekä työntekijöiden haastatteluissa että sisältöjen kehittämispäivissä nousi esille huomio, että olennainen osa Vuolearningin sisällyttämistä Avain-säätiön palveluihin on sisältöjen päivittäminen tarpeen mukaan. Kun sisältöjen määrä kasvaa ja niitä muokataan ja uudistetaan, on tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua kehittämisprosessiin myös tulevaisuudessa.

1

2

3

4

5

6

7

8

7 Suunnitteluvaihe ja lopputuote

7.1 Suunnitteluohjurit

7.2 Prosessimallin suunnittelu

7.3 Prosessimallin kuvaus

Suunnitteluohjurit

Hyöty ja motivaatio

Kynnysten madaltaminen

Mahdollisuus vaikuttaa

Sujuva käyttökokemus

Kuvio 13. Työpajojen ja haastattelujen pohjalta kiteytetyt suunnitteluohjurit

7.1 Suunnitteluohjurit

Käyttäjätutkimusvaiheen tulokset kiteytettiin suunnitteluohjureiksi (engl. design drivers), jotka esitellään kuviossa 13. Suunnitteluohjureihin tiivistetään olennaisimmat asiakastarpeet ja tavoitteet, ja niiden tarkoituksena on ohjata suunnitteluprosessia. Käyttäjätutkimuksen tulosten kiteyttämisen avulla pyritään suunnittelemaan konsepteja, jotka vastaavat löydettyihin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011.)

Hyöty ja motivaatio

Oppimisalustasta saatavan hyödyn tulee olla riittävän suuri, että alusta tulee aidosti käyttöön Avain-säätiön palveluissa. Alustan käyttöönotto voi vaatia toimintatapojen muuttamista sekä työntekijöiltä että asiakailta: siksi Vuolearning-sisältöjen pitää tarjota jonkinlaista arvoa.

Asiakkaat toivoivat alustan olevan kiinnostava, kannustava ja tarpeellinen, jotta sen käyttöön syntyisi sisäinen motivaatio. Alustan käyttämiseen voisi kuitenkin myös kannustaa palveluissa. Työntekijät puolestaan toivoivat alustasta työkalua, josta he löytäisivät sopivat sisällöt sopivassa tilanteessa. Toiveena oli, että alusta voisi tuoda jotakin uutta asiakaskohtaamisiin.

Kynnysten madaltaminen

Prosessin aikana tunnistettiin, että Vuolearning-sisällöt voisivat toimia asiakkaiden tukena haavoittuvien hetkien, kuten Poveria-kurssin aloittamisen tai työhaastatteluun valmistautumisen, aikana. Tällä tavoin alusta voisi mahdollisesti madaltaa asiakkaiden kynnystä kohdata haastavia tilanteita ryhmätoiminta- tai valmennuspolullaan.

Myös alustan käyttöön ottamisen kynnyksen on hyvä olla mahdollisimman matala sekä asiakkaille että työntekijöille. Asiakkaat toivoivat, että alustan käyttöön ja tehtävien tekoon annettaisiin selkeät ohjeet ja tarvittaessa varattaisiin sille tilaa ja aikaa. Myös työntekijät mainitsivat ajan varaamisen Vuolearning-alustaa varten. Oppimisympäristön käyttöönottoon asiakkaiden kanssa tarvitaan sopiva hetki, ja toisaalta myös sisältöjen kehittämiseen ja ohjelmien opetteluun kaivataan aikaa, rauhaa ja tukea toisilta työntekijöiltä.

Mahdollisuus vaikuttaa

Avain-säätiön eri palveluilla ja toisaalta myös jokaisella asiakkaalla on erilaisia tarpeita Vuolearning-sisältöjen suhteen. Käyttäjätutkimuksen perusteella motivaatiota sisältöjen kehittämiseen ja käyttöön ottamiseen voi lisätä mahdollisuus vaikuttaa ja kertoa oma mielipiteensä, oli kyse sitten asiakkaista tai työntekijöistä. Prosessin aikana havaittiin, että eri toimijoille voi kehittyä oma tapansa hyödyntää alustaa.

Ajatus sisältöjen käyttämisen pakollisuudesta tai tietyn muotoon tekemisestä ei innostanut; sen sijaan ihmiset kertoivat työpajoissa ja haastatteluissa mielellään oman palvelunsa toimintatavoista tai itselleen mieluisista tavoista käyttää digitaalisia sisältöjä. Vuolearning-sisältöjen kehittämisen ja käyttöön ottamisen prosessissa onkin tärkeää arvostaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä sisältöjen tarpeellisuuden ja mielekkyyden varmistamiseksi.

Sujuva käyttökokemus

Eryteisesti asiakkaat toivoivat oppimisympäristön käyttämisen olevan sujuvaa. Heillä oli myös odotuksia siitä, millainen hyvän ja käytettävän verkkosivun tulee olla, ja he vertasivat alustaa aiempiin kokemuksiinsa.

Sisältöjen käytettävyys ja saavutettavuus on asiakastarve, joka ei juuri eroa kohderyhmien välillä. Mahdollisimman sujuvat ja miellyttävät sisällöt helpottavat useimpien asiakkaiden käyttökokemusta.

7.2 Prosessimallin suunnittelu

Opinnäytetyöprosessin alussa, tavoitteiden hahmottelun vaiheessa, opinnäytetyön lopputuotteeksi kaavailtiin toistettavaa toimintamallia Vuolearning-sisältöjen tuottamisesta Avain-säätiön palveluissa. Toimintamallin tarkoitus olisi auttaa työntekijöitä kehittämään sisältöjä, jotka vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin ja olisivat yhtenäisiä ja toimivia.

Käyttäjätutkimus- ja suunnitteluvaiheen aikana kävi ilmi, että Avain-säätiön palvelut ovat keskenään hyvin erilaisia ja siten Vuolearning-oppimisympäristön sisällyttäminen palveluun voi tapahtua monella eri tavalla ja erilaisista lähtökohdista. Tästä seuraa, että eri palvelut etenevät eri tahtia digitaalisten materiaalien kehittämisessä.

Kuten luvussa 7.1 todettiin, Avain-säätiön palveluiden eroavaisuuksista huolimatta asiakasryhmien tarpeet sisältöjen saavutettavuuden ja käytettävyyden suhteen vastaavat hyvin toisiaan. Oli siis selvää, että säätiön eri palveluiden prosessit Vuolearning-sisältöjen kehittämisen suhteen voisivat näyttää erilaisilta, mutta lopputuloksen suhteen asiakkailla olisi tiettyjä tarpeita.

Suunnitteluprosessin aikana todettiin myös, että kun sisältöjä tuotettaisiin lisää, prosessi todennäköisesti kehittyisi ja muokkautuisi edelleen. Esimerkiksi työpajoja ei välttämättä olisi mahdollista pitää jokaisen sisällöntuotantokierroksen aikana, sillä ne vaativat jonkin verran työaikaa. Ei kuitenkaan olisi realistista suunnitella tämän

opinnäytetyön puitteissa liian pitkälle tulevaisuuteen suunnattua prosessimallia, sillä Vuolearning-sisältöjen kehittäminen on Avain-säätiössä verrattain uusi asia ja muuttuvia tekijöitä on paljon.

Näistä syistä opinnäytetyön lopputuotteen tavoitteeksi kehittyi dokumentoida suunnitteluprosessin aikana käytetyt yhteissuunnittelun menetelmät ja prosessin vaiheet. Lisäksi lopputuotteeseen haluttiin sisällyttää saavutettavuudesta kertyneet opit, joihin yhdistettiin työpajoissa kerättyä tietoa ja yleisten saavutettavuuskäytäntöjen tutkimisen kautta saatua tietoa. Valmis prosessimalli löytyy liitteestä 2.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyneellä prosessimallilla ei ole tarkoitus toistaa sellaisenaan, vaan siitä voi poimia tarpeellisia menetelmiä työpajojen järjestämiseen ja sisältöjen testaamiseen. Sen avulla voi myös tarkistaa sisältöjen saavutettavuuden perusasioita. Mallin tarkoitus on kerätä suunnitteluprosessin aikana kertyneet opit yhteen, kuitenkin tiedostaen, että Avain-säätiön toteuttama suunnittelu- ja sisällöntuotantoprosessi todennäköisesti muokkautuu tulevaisuudessa.

Prosessimalli toteutettiin digitaalisesti pdf-muodossa, sillä aiemmat Avain-säätiölle tuotetut materiaalit, kuten työpajojen analyysit, jaettiin vastaavalla tavalla ja se koettiin toimivaksi. Lisäksi pdf-dokumenttia on mahdollista muokata ja jakaa eteenpäin. Tiedon jakaminen digitaalisesti korostuu erityisesti, jos on tarpeen kommunikoida säätiön eri toimipisteiden välillä.

7.3 Prosessimallin kuvaus

Prosessimallissa on kolme osiota: prosessin kuvaus, yhteissuunnittelu- menetelmät ja saavutettavuutta käsittelevä osio. Prosessiosio sisältää prosessin vaiheet, joissa huomioidaan myös jatkuvan kehittämisen tarve sisältöjen ylläpitämiseksi (kuvio 14). Vaiheiden lisäksi prosessi- osiossa esitellään keskeisiä teemoja ja ideoita, jotka nousivat esille sisältöjen kehittämisen ja työpajojen aikana. Teemoissa on huomioitu paitsi sisältöjen tuottaminen, myös niiden käyttöön ottaminen ja siihen liittyvä motivaatio ja tuen tarpeet. Teemat pohjautuvat osittain luvussa 7.1 esiteltyihin suunnitteluohjureihin, ja niitä on yhteensä viisi:

- kynnysten madaltaminen
- mahdollisuus vaikuttaa
- turvallinen ja kannustava ilmapiiri
- aikaa ja rauhaa alustan käyttöön
- vertaistuki ja yhdessä tekeminen.

Yhteissuunnitteluosio sisältää muistilistan työpajojen järjestämiseen ja ohjeet menetelmiin, joita käytettiin Avain-säätiön työpajoissa. Lisäksi osio sisältää ylimääräisen menetelmän, palvelupolun, ja sitä varten suunnitellun työpohjan (kuva 32). Työpohja on taitettu A3-kokoon, jotta se olisi helppo tulostaa tarvittaessa. Palvelupolkumenetelmää ei ollut mahdollista hyödyntää prosessin aikana, mutta siitä keskusteltiin työpajoja suunniteltaessa ja se haluttiin sisällyttää lopputuotteeseen. Yhteissuunnitteluosiossa on myös esitetty muutamia kevyitä ideoita

sisältöjen testaamiseen ja palautteen keräämiseen silloin, kun työpajojen järjestäminen ei ole mahdollista.

Lopputuotteen viimeinen osio sisältää tietoa ja asiakastarpeita liittyen tehtävätyyppeihin, visuaalisten materiaalien saavutettavuuteen, videoiden ja tekstin saavutettavuuteen ja selkeisiin rakenteisiin. Lopputuotteessa saavutettavuusperiaatteita on pyritty mahdollisuuksien mukaan havainnollistamaan kuvien avulla ja jakamaan mahdollisimman pieniksi kokonaisuuksiksi, jotta tarvittavan tiedon löytäminen olisi helpompaa.

Lopputuote sisältää suhteellisen paljon tietoa, joten sen suunnittelussa on pyritty selkeään rakenteeseen ja otsikkotasojen sekä kuvituksen käyttöön sisällön rytmittämisen keinoina. Tieto on pyritty esittämään tavalla, joka avautuu myös lukijalle, joka ei ole ollut mukana Vuolearning-sisältöjen suunnitteluprosessissa.

Suuri osa lopputuotteessa esitetyistä havainnoista on kuitenkin johdettu Avain-säätiön kanssa yhteistyössä toteutetusta suunnittelu- prosessista, eivätkä ne välttämättä ole yleistettävissä toisenlaiseen organisaatioon tai kehitysprosessiin. Opinnäytetyön sisältämä kuvaus sisältöjen kehittämisestä ja testaamisesta (luvut 4–5) voi tarvittaessa tarjota kontekstin lopputuotteen tiedoille. Lopputuotteen pääasiallinen tarkoitus on välittää suunnitteluprosessin aikana opitut asiat Avain-säätiölle muodossa, jota Vuolearning-sisältöjen kehittäjät voivat tarvittaessa hyödyntää riippumatta siitä, ovatko he osallistuneet alkuperäiseen kehittämisprosessiin.

Prosessin vaiheet

1 – Yhteissuunnittelu auttaa tuomaan asiakkaiden ja työntekijöiden ideat yhteen

 Aikaa ideoiden kiteytykseen ja valintaan

2 – Saavutettavuuden muistilista auttaa tekemään sisällöistä selkeitä

 Aikaa kokeilemiseen, osaamisen jakamiseen ja sisältöjen luomiseen

3 – Kehityskohteet selviävät testaamalla

 Aikaa palautteiden läpikäymiseen

4 – Viimeiset korjaukset varmistavat parhaan lopputuloksen

 Aikaa uusien sisältöjen käyttöön ottamiseen

5 – Jatkuva kehittäminen asiakaspalautteiden pohjalta takaa sisältöjen ajantasaisuuden

Kuvio 14. Lopputuotteessa esitelty prosessimalli

	Ennen	Aikana	Jälkeen
Mitä asiakas tekee?			
Miltä hänestä tuntuu?			
Haasteet			
Ratkaisut ja uudet mahdollisuudet			
Apukysymykset Apukysymyksiä voi tarvittaessa käyttää palvelupolun rakentamisessa. Kysymyksiä voi jättää pois, muuttaa tai vaihtaa tarpeen mukaan. Palvelupolku on joustava työkalu ja siitä voi rakentaa omanlaisensa.	<ul style="list-style-type: none"> • Keneltä asiakas kuulee Vuolearning-sisällöistä? • Miksi asiakas menee Vuolearningiin? • Mitä hän etsii tai aikoo tehdä oppimisympäristössä? • Mitä laitetta hän käyttää? • Missä hän on? • Onko hän yksin vai muiden kanssa? Kenen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitä asiakas tekee päästäkseen Vuolearningiin? • Mitä hän näkee ensimmäisenä? • Mitä hän tekee seuraavaksi? • Miten kauan aikaa hän viettää oppimisympäristössä? • Tekeekö hän ennalta päättämänsä asian vai löytääkö jotakin uutta? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mikä on lopputulos tai tavoite? • Löytääkö asiakas tarvitsemansa ja onko siitä hänelle hyötyä? Millaista? • Mitä hän tekee poistuttuaan oppimisympäristöstä? • Antaako hän kokemuksistaan palautetta? Miten? • Palaako hän sisältöihin myöhemmin?

Kuva 32. Lopputuotteessa esitelty palvelupolun työpohja

1

2

3

4

5

6

7

8

8 Yhteenveto ja pohdinta

8.1 Yhteenveto

8.2 Pohdinta

8.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella toistettava prosessimalli Vuolearning-oppimisympäristön sisältöjen kehittämistä varten. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Avain-säätiö, jonka laajennetun valmennuksen hankkeet AvainSteppi ja AvainStartti sekä nuorten ryhmätoiminta Poveria suunnittelivat palveluihinsa sopivia Vuolearning-sisältöjä prosessin aikana.

Avain-säätiön asiakkaita osallistettiin suunnitteluprosessiin yhteissuunnittelu- ja testautustyöpajoissa. Työpajoihin valitut menetelmät perustuivat muotoilun, fasilitoinnin ja käytettävyydestauksen menetelmiin, joita sovellettiin ja yhdisteltiin ryhmätilanteeseen ja verkkosisältöjen kehittämisen kontekstiin sopiviksi. Poveria-ryhmätoiminnan kohderyhmälle järjestettiin yksi työpaja ja AvainSteppi- ja AvainStartti-hankkeiden kohderyhmille kullekin yksi.

Poverian työpajassa keskityttiin selvittämään yleisluontoisesti asiakkaiden oppimisympäristöä koskevia tarpeita. Työpajan tuloksena oli alustava käsitys verkkosisältöjen saavutettavuuteen liittyvistä tarpeista sekä nuorten ideoimia aihioita Poverian Vuolearning-sisällöistä. Työpajassa selvitettiin myös, mitä Poveria-toiminnan teemoja olisi syytä painottaa alustalla.

AvainSteppi- ja AvainStartti-hankkeiden työpajoissa testattiin ensimmäisiä Vuolearning-sisältöjä. Työpajojen välillä sisältöjä kehitettiin

edelleen saadun palautteen pohjalta. Jotta työpajojen havainnot olisivat verrattavissa, pajoissa käytetty testausmenetelmä pyrittiin toteuttamaan samankaltaisena kummallakin kerralla. Työpajaan osallistuvilla asiakkailla oli myös mahdollisuus ideoida yhteisesti Vuolearning-sisältöjen kehittämisehdotuksia. Nämä työpajat vahvistivat Poverian työpajassa esille nousseet saavutettavuustarpeet. Työpajojen tuloksena oli käsitys siitä, mitä työhönvalmennushankkeiden asiakasryhmä odottaa kurssisisältöjen käyttökokemukselta.

Prosessin aikana järjestettiin myös teemahaastatteluja, joiden tavoitteena oli selvittää Avain-säätiön työntekijöiden näkökulmaa Vuolearning-sisältöjen kehittämiseen. Haastattelussa ja työpajoissa kerätyn tiedon pohjalta suunniteltiin Vuolearning-sisältöjen kehittämisen prosessimalli.

Lopputuloksena on dokumentoitu prosessi sähköisen oppimisalustan sisältöjen suunnittelusta. Opinnäytetyön lopputuotteessa esitellään prosessin toteuttamisen vaiheet ja ehdotuksia prosessin aikana tehtyjen havaintojen hyödyntämiseksi jatkossa. Prosessimallia itsessään ei kuitenkaan ole testattu käytännön sisällöntuotannossa, sillä se on tämän opinnäytetyön rajauksen ulkopuolella. Tulevaisuudessa Avain-säätiön Vuolearning-sisältöjä tuottavien työntekijöiden tuleekin löytää oma tapansa hyödyntää sisällöntuotannon prosessista saatuja oppeja. Prosessimallin ei ole tarkoitus olla rajaava tai täsmällisesti noudatettava kuvaus prosessista, vaan kooste jo kokeilluista suunnittelumenetelmistä ja prosessin aikana havaituista asiakkaiden ja

työntekijöiden tarpeista. Lisäksi lopputuote sisältää saavutettavuuden muistilistan, joka on koostettu työpajalöydösten ja yleisten saavutettavuuskäytäntöjen pohjalta. Muistilistan tarkoituksena on nopeuttaa uusien sisältöjen testausprosessia minimoimalla jo aiemmin ratkaistujen ongelmien toistuminen sisällöntuotannossa.

Suunnitteluprosessin aikana havaittiin, että erilaiset palvelut voivat toteuttaa ja hyödyntää verkko-oppimisympäristön materiaaleja eri tavoilla. Eri asiakasryhmät kuitenkin odottavat sisällöiltä tiettyä saavutettavuuden ja käyttökokemuksen tasoa, joka mahdollisesti perustuu heidän aiempiin kokemuksiinsa verkkosisällöistä. Nämä havainnot vaikuttivat prosessimallin suunnitteluun. Oli selvää, ettei ole mahdollista suunnitella toimintamallia, joka olisi toistettavissa sellaisenaan jokaisessa sisällöntuotannon prosessissa. Siksi prosessimallista kehittyi tietopaketti, josta on mahdollista poimia kulloiseenkin prosessiin tarvittavia aineksia. Saavutettavuutta käsittelevä osion on kuitenkin tarkoitus olla sovellettavissa useimpiin Avain-säätiön Vuolearning-sisältöihin.

Prosessimallia ja sisällön tuottamisen käytäntöjä olisi mahdollista kehittää edelleen, mikäli niitä testattaisiin seuraavan sisällöntuotantokierroksen yhteydessä. Ei ole kuitenkaan selvää, miten tarkoituksenmukaista tämä olisi. Opinnäytetyöprosessin keskeinen havainto oli, että asiakkaiden ja työntekijöiden motivaatio toteuttaa muutoksia palveluun kasvaa, kun heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa prosessiin itse. Digitaalisen alustan käyttöön ottamisessa kultainen

keskittie voi olla hyvien käytäntöjen dokumentoiminen ja toisaalta jokaisen toimijan vapaus soveltaa näitä käytäntöjä omaan palveluunsa luontevasti sopivalla tavalla. Asiakkaiden ja työntekijöiden osallistamisen tavat sen sijaan ovat kokonaisuus, jota olisi mahdollista laajentaa ja monipuolistaa erilaisiin tilanteisiin sopivaksi.

8.2 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessin alussa haettiin muotoa sille, miten palvelumuotoilua voisi soveltaa Vuolearning-sisältöjen kehittämisen prosessiin. Mahdollisia muotoiltavia kontaktipisteitä oli paljon, sillä kyseessä oli kasvokkain toteutuva palvelu, johon yhdistettäisiin digitaalinen elementti. Lisäksi toimintaympäristö oli melko vapaa, sillä digitaalisten sisältöjen suunnitteluun osallistuivat samat ihmiset, jotka toteuttivat ohjaus- ja valmennuspalveluita. Alusta asti asiakkaiden tarpeet kuitenkin toimivat ankkurina, jonka ympärille opinnäytetyön kokonaisuus lopulta rakentui. Oli selvää, että asiakkaiden äänen tulisi kuulua suunnitteluprosessissa jollakin tavalla. Työpajat suunniteltiin tästä lähtökohdasta käsin.

Etenkin ammattikorkeakoulun puolelta esillä oli kysymys siitä, onko kannattavaa sisällyttää opinnäytetyöprosessiin yhteistyö sekä työhönvalmennushankkeen että nuorten ryhmätoiminnan kanssa. Kysymys oli aiheellinen, ja toisen palvelun rajaaminen pois olisi voinut tehdä opinnäytetyöstä hallitumman kokonaisuuden. Palveluiden vertaaminen toisiinsa tuotti kuitenkin opinnäytetyön keskeisimmän löydöksen:

jokainen toimija tuo verkkosisältöjen kehittämisen prosessiin omat erityispiirteensä. Ei ole yhtä oikeaa tapaa yhdistää verkko-oppimisympäristöä olemassa olevaan palveluun. Koen, että Avain-säätiön kannalta havainto voi olla tulevaisuudessa hyödyllinen, jos Vuolearning otetaan käyttöön useammassa säätiön palveluissa. Lisäksi minulla oli mahdollisuus kokea kaksi erilaista kehittämisprosessia: prototyypin käyttäjättestaukseen ja iterointiin pohjautuva prosessi sekä asiakkaiden kokemuksista ja ideoista lähtöisin oleva prosessi.

Haasteena oli opinnäytetyön työmäärän rajaaminen ja sen eri osien tasapainottaminen. Esimerkiksi Vuolearning-sisältöjen visuaalinen suunnittelu haluttiin rajata opinnäytetyöstä pois. Visuaalisten materiaalien saavutettavuus ja käyttökokemus kuitenkin nousivat vahvasti esiin työpajoissa, ja niitä oli siksi tarkoituksenmukaista käsitellä opinnäytetyössä.

Varsinainen Vuolearning-sisältöjen suunnittelu ja visuaalisen ilmeen hiominen oli kuitenkin koko prosessin ajan Avain-säätiön työntekijöiden vastuulla. Oma roolini oli analysoida ja välittää työpajoissa kerätyt palautteet ja ideat eteenpäin seuraavaa kehityskierrosta varten, ja tämä työnjako toimi mielestäni hyvin.

Opinnäytetyöprojekti oli odottamattoman monitahoinen kohde-ryhmien osalta, sillä prosessissa piti huomioida sekä Vuolearning-sisältöjen ensisijainen käyttäjäryhmä, eli Avain-säätiön palveluiden asiakkaat, että toissijainen käyttäjäryhmä ja sisältöjen tuottajat, eli

työntekijät. Pyrkimyksenä oli välittää asiakkaiden tarpeet työntekijöille, samalla huomioiden, että verkkosisältöjen tuottaminen oli monille työntekijöille uutta.

Molemmilla kohderyhmillä on siis omat tarpeensa, ja siksi on hyvä ymmärtää paitsi se, mitä asiakkaat kaipaavat palvelulta, myös se, mitä työntekijät tarvitsevat toteuttaakseen laadukkaita palveluita. Aihe on kuitenkin laaja, ja digitaalisen alustan integroiminen palveluun vie aikaa. Yhteistyöni Avain-säätiön kanssa käsitti lähinnä sisällöntuotanto-prosessin alun ja asiakkaiden osallistamisen ensiaskleet; työ Vuolearning-sisältöjen kehittämiseksi Avain-säätiössä jatkuu.

Opinnäytetyön toteuttamisen ylipäättään mahdollisti yhteistyö Avain-säätiön kanssa ja säätiön valmius kokeilla työpajojen järjestämistä ja asiakkaiden tarpeiden kartoittamista. Vaikka säätiö ei varsinaisesti hyödynnä muotoilun menetelmiä toiminnassaan, toiminta on luonteeltaan hyvin ihmislähtöistä. Tämä mahdollisti muotoilun opinnäytetyön sovittamisen Vuolearning-sisältöjen kehittämisen prosessiin.

Säätiö mahdollisti myös työpajojen järjestämisen sekä sisältöjen iteroinnin ja uudelleen testaamisen. Työpajoihin tarvittavat tilat, materiaalit ja asiakkaiden rekrytoiminen järjestyivät Avain-säätiön puolesta, ja lisäksi säätiön ohjaajien ja valmentajien asiantuntemus tuki ryhmätilanteiden suunnittelua ja fasilitointia. Koin säätiön kulttuurin vastaanottavaiseksi palvelumuotoilun toimintatavoille, mikä sujuvoitti prosessia.

Palvelumuotoilun prosessissa edellisen vaiheen tulokset sanelivat sen, miten kannattaa edetä, ja koin esimerkiksi työpajojen järjestämisen ja niiden tulosten analyysin melko suoraviivaisena prosessina. Haastavammaksi osoittautui käytännön projektin suhteuttaminen opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen ja varsinaisen opinnäytetyöraportin toteuttaminen.

Opinnäytetyöni ohjaaja tarjosi uusia näkökulmia projektiin ja auttoi jäsentämään kokonaisuutta useamman kerran prosessin varrella. Opinnäytetyö muovautui vuorovaikutuksessa toimeksiantajan, opinnäytetyön ohjaajan ja kaikkien muiden prosessiin osallistuneiden ihmisten kanssa.

Lähteet

Aluehallintovirasto. 2023. Yleistä saavutettavuudesta. Viitattu 24.8.2023. Saatavissa <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Avain-säätiö. 2023a. Avain-säätiö. Viitattu 24.8.2023. Saatavissa <https://www.avainsaatio.fi/avainsaatio.php>

Avain-säätiö. AvainSteppi – laajennettu työhönvalmennus. Esite.

Avain-säätiö. 2023b. AvainStartti – laajennettu valmennus. Viitattu 24.3.2023. Saatavissa https://www.avainsaatio.fi/hanke_avainstartti.php

Avain-säätiö. 2023c. Poveria-kurssit. Viitattu 5.3.2023. Saatavissa <https://www.avainsaatio.fi/poveria.php>

Avain-säätiö. 2023d. Kehittämistoiminta. Viitattu 24.8.2023. Saatavissa <https://www.avainsaatio.fi/kehittamistoiminta.php>

Design Council. 2023. The Double Diamond. Viitattu 17.8.2023. Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Digitaitojen oppimisalusta. Viitattu 1.9.2023. Saatavissa <https://digitalent.hel.fi/>

IDEO. 2023. Card Sort. Viitattu 5.3.2023. Saatavissa <https://www.designkit.org/methods/card-sort.html>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Helsinki: Gaudeamus, 13–31.

Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen, S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 60–75.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta: menesty ryhmän vetäjänä. E-kirja. Helsinki: Talentum.

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

Koivunen, K., Vuorela, T. & Haukkamaa, J. 2014. Käyttäjät ovat merkittävä, mutta vähän hyödynnetty mahdollisuus tutkimus- ja kehitystyössä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 25. Viitattu 15.8.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014121019202>

Kuntaliitto. 2021. Nuorisotyössä kohdataan nyt digisti. Viitattu 1.9.2023. Saatavissa <https://www.kuntaliitto.fi/kehittaminen-ja-digitalisaatio/digitalisaation-johdaminen/digia-kuntatyossa/nuorisotyossa-kohdataan-nyt-digisti>

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. E-kirja. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 28–46.

Landry, L. 2020. What is human-centered design? HBS Online. Business Insights. Viitattu 15.8.2023. Saatavissa <https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-human-centered-design>

Leskelä, L. 2019. Selkokieli: Saavutettavan kielen opas. Espoo: Opike.

Locke, H. 2021. User-centred vs human-centred design. Medium. Viitattu 15.8.2023. Saatavissa https://medium.com/@h_locke/user-centred-vs-human-centred-14837e3e55f5

Material Design. 2023. Dark theme. Viitattu 17.5.2023. Saatavissa <https://m2.material.io/design/color/dark-theme.html#properties>

Mattelmäki, T. 2007. Yhteissuunnittelu ja osallistuva suunnittelu. Teoksessa Kaasinen, E. & Norros, L. (toim.) Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu: Koh-ti ekologista systeemijattelua. E-kirja. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 231–236.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 77–97.

Mielenterveystalo.fi. Omaha-ohjelmat. Viitattu 1.9.2023. Saatavissa <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito>

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 21–41.

Moran, K. 2019. Usability testing 101. Nielsen Norman Group. Viitattu 30.3.2023. Saatavissa <https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>

Muotio, L. 2022. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä. Muotoilu.info. Viitattu 4.4.2023. Saatavissa <http://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/menetelmat/teemahaastattelu-tutkimusmenetelmana/>

Nielsen, J. 2000. Why You Only Need to Test with 5 Users. Nielsen Norman Group. Viitattu 27.3.2023. Saatavissa <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Opetushallitus. 2023. E-oppimateriaalin laatukriteerit. Viitattu 1.9.2023. Saatavilla <https://www.oph.fi/fi/julkaisut/e-oppimateriaalin-laatukriteerit>

Rovaniemen kaupunki. 2021. Digitaalinen nuorisotyö. Viitattu 1.9.2023. Saatavissa <https://www.suomi.fi/palvelut/digitaalinen-nuorisoty-rovanien-kaupunki/62b1fo8b-78f2-4bcc-bef8-cc3191335d06>

Saarelma, O. 2021. Värisokeus ja poikkeava värinäkö. Duodecim Terveyskirjasto. Viitattu 17.5.2023. Saatavissa <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00347>

Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. International Journal of CoCreation in Design and the Arts. Vol. 4/2008, 5–18. Viitattu 15.10.2022. Saatavissa <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>

Selovuoto, K. 2019. Saavutettavuusopas. 1. painos. Helsinki: Kari Selovuoto.

Sitra. 2023. Megatrendit 2023. Viitattu 24.3.2023. Saatavissa <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023>

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2021. This Is Service Design Thinking. 9. painos. Amsterdam: BIS Publishers.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Talentum.

THL. 2023. Digiosallisuuden edistäminen. Viitattu 24.3.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

Vuolearning. 2023. Oppimisalusta. Viitattu 25.8.2023. Saatavissa <https://www.vuolearning.com/fi/features>

W3C. 2018. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Viitattu 24.8.2023. Saatavissa <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

Övermark, T. 2019. Saavutettavuus ei ole pelkkää tekniikkaa. Teoksessa Leskelä, L. Selkokieli: Saavutettavan kielen opas. Espoo: Opike, 67.

Kuvalähteet

Kuvat

Kuva 1. Vuolearning. 2023. Courses. Viitattu 26.8.2023. Saatavissa <https://www.vuolearning.com/fi/features>

Kuva 2. Digitaalisten oppimisalusta. Kirjoitustehtävä. Viitattu 1.9.2023. Saatavissa <https://digitalent.hel.fi/Tehtava2>

Kuva 3. Mielenterveystalo.fi. Listaa voimavarasi-harjoitus. Viitattu 1.9.2023. Saatavissa <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito/mielen-hyvinvoinnin-omahoito-ohjelma/2-loyda-voimavarasi>

Kuvat 7 & 14. Avain-säätiö 2022a. Ensimmäisessä työpajassa testattu kuva. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuvat 8 & 21. Avain-säätiö 2022b. Ensimmäisessä työpajassa testattu vahvuustehtävä. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuvat 9 & 17. Avain-säätiö 2022c. Kuvakaappaus ensimmäisessä työpajassa testatusta videosta. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 15. Avain-säätiö 2023e. Toisessa työpajassa testattu kuva. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuvat 16 & 25–31. Avain-säätiö 2023f. Toisen työpajan jälkeen korjattu kuva. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 18. Avain-säätiö 2023g. Kuvakaappaus toisessa työpajassa testatusta videosta. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 19. Avain-säätiö 2023h. Linkit videon eri osioihin. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 20. Avain-säätiö 2023i. Tiivistelmä videon lopussa. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 22. Avain-säätiö 2023j. Toisessa työpajassa testattu vahvuustehtävä. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 23. Avain-säätiö 2022d. Osaamisen tunnistamistehtävä. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuva 24. Avain-säätiö 2023k. Asiakkaan näkymä osaamistehtävän palautuksen jälkeen. Avain-säätiön Vuolearning-kurssi.

Kuviot

Kuvio 3. IDEO. 2023. Design Thinking Framework. Viitattu 14.8.2023.

Saatavissa <https://www.ideo.com/pages/design-thinking>

Kuvio 4. Design Council. 2023. Framework for Innovation. Viitattu 17.8.2023.

Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Kuvio 4. Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Taustatiedot:

Kertoisitko itsestäsi?

Kertoisitko työstäsi?

Millaisia asiakaskohtaukset ovat?

Mikä on mieluista työssäsi?

Milloin koet onnistumisen tunteita työssäsi?

Mitä haasteita työhösi liittyy?

AvainStartti/Poveria:

Kertoisitko AvainStartista/Poveriasta palveluna?

Kertoisitko omin sanoin AvainStartin/Poverian tärkeimmistä tavoitteista?

Asiakkaat:

Kuvailisitko asiakkaitasi yleisellä tasolla?

Haastateltavan näkemys: millaisia asioita asiakkaasi tavoittelevat/haluavat AvainStartilta/Poverialta?

Kerätäänkö asiakkailta palautetta palvelusta?

Miten asiakkaat vaikuttavat palvelun sisältöihin tai toteuttamiseen?

Vuolearning:

Kertoisitko Vuolearningista omin sanoin?

Millaisia tavoitteita Vuolearningiin liittyy (sinulle)?

Millaisia tavoitteita Vuolearningiin liittyy (Avain-säätiölle)?

Liittyykö Vuolearningin käyttöönottoon ajallisia tavoitteita? (Esimerkiksi tavoiteaika, jolloin otetaan käyttöön?)

Miten koet Vuolearningin?

→ Mitä hyvää?

→ Mitä haasteita tai epävarmuuksia?

Miten Vuolearningin käyttöönotto vaikuttaa työhösi?

→ nyt?

→ tulevaisuudessa?

→ asiakkaiden kanssa?

Kuvaile Vuolearningiin liittyvää kauhuskenaariota. Miltä näyttäisi, jos Vuolearningin käyttöönotto menisi täysin pieleen?

Entä unelmaskenaario? Jos kaikki sujuisi hyvin, millaista se olisi?
Mitä hyötyä Vuolearning voisi tuottaa?

Tiedon jakaminen:

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on, että kehitysprosessin aikana kerätty tieto ja hyvät käytännöt jäisivät talteen, jotta niitä voisi hyödyntää myöhemminkin. Tähän liittyviä kysymyksiä:

Miten yleensä jaatte tietoa toisillenne?

→ AvainStartissa/Poveriassa?

→ Avain-säätiössä?

Miten talletatte tietoa?

Miten päivitätte tietoa?

Onko vielä jotain, mitä haluaisit kertoa haastattelun aikana käsitellyistä aiheista?

Kiitos!

Vuolearning-sisältöjen kehittämisen prosessi



Sisällys

1. Sisältöjen kehittämisen prosessi	3	3. Sisältöjen saavutettavuus	29
Prosessin vaiheet	4	Tehtävätyypit	30
Kehittämisprosessissa esille nousseet teemat	5	Videot ja ääni	31
2. Yhteissuunnittelumenetelmät	7	Kuvat	32
Työpajan muistilista	8	Kontrasti	33
Virittäytyminen kuvakorttien avulla	10	Värien kylläisyys	34
Negatiivinen aivoriihi	12	Värien näkeminen	35
Korttien lajittelu	15	Teksti ja fontti	36
Yksin-yhdessä-menetelmä (me-we-us)	17	Rakenne ja selkeys	37
Testaaminen työpajassa	20	Saavutettavuuden muistilista	38
Muita palautteen keräämisen tapoja	24	Lähteet ja lisätietoa saavutettavuudesta	39
Palvelupolku	25		
Palvelupolkupohja	28		

1. Sisältöjen kehittämisen prosessi



Prosessin vaiheet

1 - Yhteissuunnittelu auttaa tuomaan asiakkaiden ja työntekijöiden ideat yhteen

 Aikaa ideoiden kiteytykseen ja valintaan

2 - Saavutettavuuden muistilista auttaa tekemään sisällöistä selkeitä

 Aikaa kokeilemiseen, osaamisen jakamiseen ja sisältöjen luomiseen

3 - Kehityskohteet selviävät testaamalla

 Aikaa palautteiden läpikäymiseen

4 - Viimeiset korjaukset varmistavat parhaan lopputuloksen

 Aikaa uusien sisältöjen käyttöön ottamiseen

5 - Jatkuva kehittäminen asiakaspalautteiden pohjalta takaa sisältöjen ajantasaisuuden

Kehittämisprosessissa esille nousseet teemat

Kynnysten madaltaminen

Vuolearning-sisältöjä voi kehittää asiakkaille haastavien hetkien tueksi. Tällaisia hetkiä voivat olla esimerkiksi Poveria-kurssin aloittaminen tai työhaastatteluun valmistautuminen. Yhdessä asiakkaiden kanssa voi tunnistaa muitakin tärkeitä teemoja.

Myös Vuolearningin käyttämisen kynnyksen tulee olla mahdollisimman matala. Asiakkaita voi auttaa, jos he tietävät, missä ja milloin alustaa käytetään ja saavat selkeät ohjeet ja tukea tehtävien tekemiseen.

Mahdollisuus vaikuttaa

Säätiön eri palveluilla voi olla omat tapansa hyödyntää Vuolearningia. Kurssisisällöistä tulee mielekkäitä, kun niitä kehitetään asiakkaiden tarpeiden, työntekijöiden asiantuntemuksen ja palvelun luonteen perusteella.

Eri asiakkaat voivat myös löytää erilaisia tapoja käyttää Vuolearning-sisältöjä. Joku voi käyttää alustaa yksin ja joku ohjaajien tuella, ja erilaiset sisällöt sopivat eri asiakkaiden tilanteisiin.

Turvallinen ja kannustava ilmapiiri

Kannustavat ja kiinnostavat Vuolearning-sisällöt ja rohkaiseva ilmapiiri voivat auttaa asiakkaita pääsemään kiinni alustan käyttämiseen.

Opastus ja tuki sisältöjen käyttöön voivat olla tarpeen. Sisäisen motivaation löytämisessä on avuksi, jos sisällöt tuntuvat tarpeellisilta asiakkaan omassa tilanteessa.

Aikaa ja rauhaa alustan käyttöön

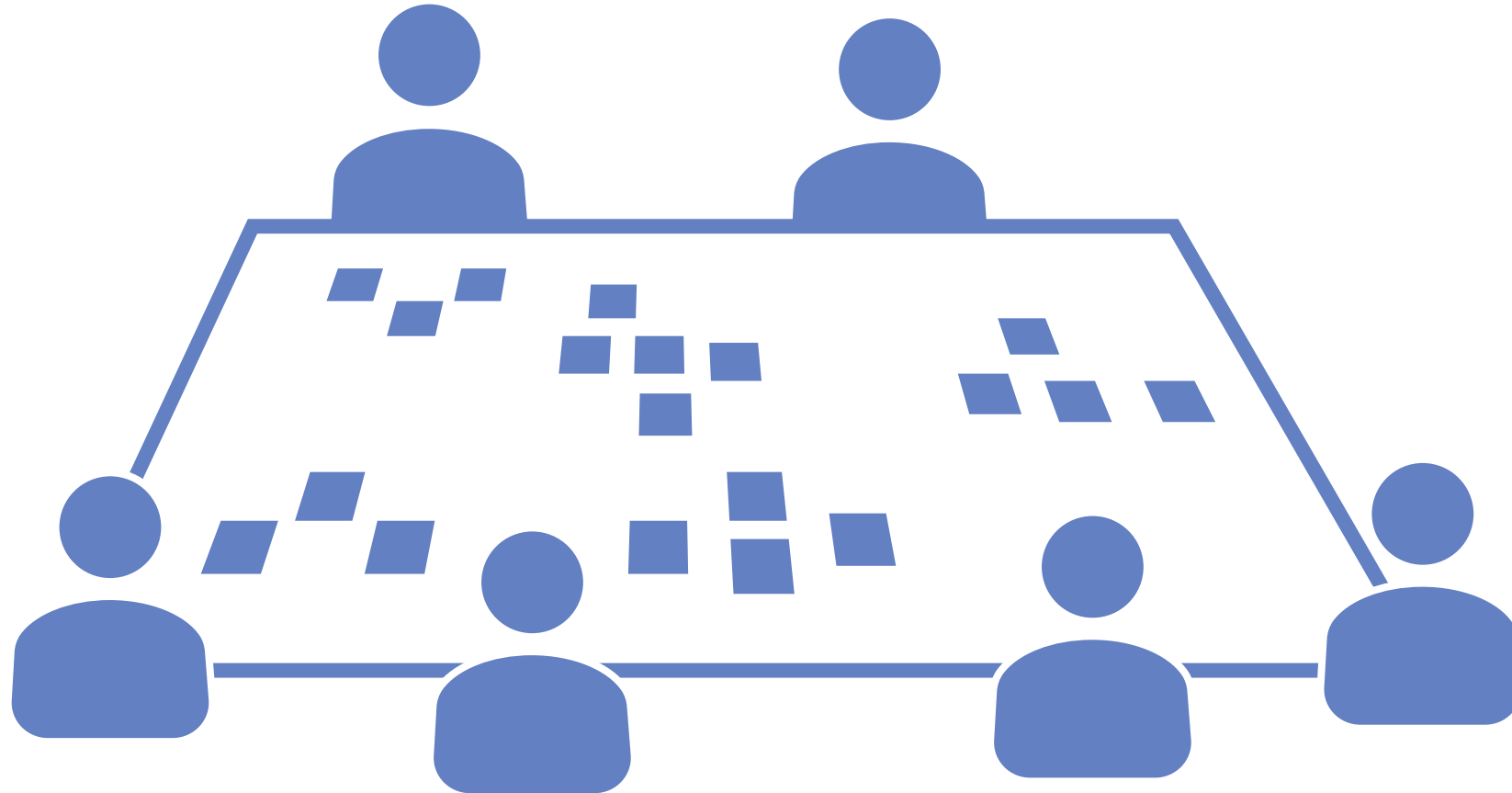
Vuolearning-sisältöjen kehittäminen ja ajan tasalla pitäminen vaatii aikaa. Alustan käyttämiseen asiakkaiden kanssa tulee myös varata aikaa ja rauhallisia hetkiä.

Vertaistuki ja yhdessä tekeminen

Asiakkaita voivat kiinnostaa muiden valmennuksen tai kurssin käyneiden kokemukset. Toisten tarinoita voi tuoda näkyviin alustalle.

Asiakkaita ja esimerkiksi Poverian vertaisohjaajia voi myös ottaa mukaan Vuolearning-sisältöjen tuottamiseen. Näin hyödynnetään myös heidän kokemuksiaan Avain-säätiön palveluista.

2. Yhteissuunnittelumenetelmät



Työpajan muistilista 1/2

Ihmiset:

Osallistujat. Keitä työpajaan kutsutaan?
Miten suurta ryhmää tavoitellaan?

Roolit. Kenellä on vetovastuu työpajasta?
Kuka huolehtii dokumentoinnista, tarjoiluista,
tilan järjestelyistä jne.?

Jos ryhmän koko on suuri, tarvitaanko työpajan
vetämiseen lisää ihmisiä?

Työnjako. Kuka käy läpi työpajan tulokset ja tekee
niistä tarvittaessa yhteenvedon? Kenelle tieto
tuloksista välitetään ja miten?

Toimintasuunnitelma:

Tavoite. Mitä työpajassa halutaan saavuttaa?

Menetelmien valinta. Mitkä menetelmät tukevat
työpajan tavoitetta?

Aikataulutus. Miten paljon työpajaan varataan
aikaa? Onko työpajassa mahdollisuus tauoille?

Dokumentointi. Miten työpajan tulokset dokumen-
toidaan (valokuvaamalla, videoimalla, muistiin-
panoja tekemällä, nauhoittamalla)?

Analyysi. Milloin työpajan tulokset käydään läpi
ja miten?

Jatkotoimenpiteet. Mitä työpajan tuloksilla tehdään?

Työpajan muistilista 2/2

Tilat ja tarvikkeet:

Tilat. Millainen tila työpajaan tarvitaan? Täytyykö kalusteita järjestellä uudelleen?

Tarvikkeet. Mitä tarvikkeita menetelmien toteuttamiseen ja dokumentointiin tarvitaan?

Tarjoilut. Onko työpajassa tarjoiluja energiatason ylläpitämiseksi?

Palkkio tai kannustin. Palkitaanko osallistujia työpajaan osallistumisesta?

Työpajan toteuttaminen:

Suostumus. Ovatko osallistujat hyväksyneet työpajan kulun ja onko heiltä lupa pajan dokumentoimiseen?

Aloittaminen. Miten osallistujat saadaan mukaan toimintaan?

Menetelmien ohjeistus. Onko osallistujille selvää, mitä tehdään? Onko heillä mahdollisuus keskittyä yhteen tehtävään kerrallaan?

Lopettaminen. Jääkö heille lopuksi selvä käsitys siitä, mitä on saatu aikaan?

Virittäytyminen kuvakorttien avulla

Mihin käytetään?

Kuvakortteja voi käyttää lämmittely- tai virittäytymisharjoituksena työpajan tai muun ryhmätilanteen alussa. Tarkoituksena on aktivoida kaikki osallistujat keskustelemaan ja luoda luottamuksellista ilmapiiriä työpajatyöskentelyä varten.

Mitä tarvitaan?

Kysymys, josta halutaan keskustella. Esimerkiksi "Millä mielellä tulet työpajaan tänään?" tai "Millaisia odotuksia sinulla on työpajaa kohtaan?"

Kysymys kannattaa valita tilanteen mukaan; kysyä voi muistakin aiheista. Tärkeää on keskustelun aloittaminen: tässä menetelmässä ei etsitä oikeita vastauksia.



Lisäksi tarvitaan kysymykseen sopivia kuvakortteja. Esimerkiksi odotuksia ja mielialaa käsittelevään kysymykseen voi vastata ilmeitä esittäville kuvilla. Kuvien ei kuitenkaan tarvitse liittyä suoraan aiheeseen.

Miten toteutetaan?

Kortit voi asetella valmiiksi ennen harjoituksen alkua. Kortteja kannattaa varata riittävästi, jotta osallistujilla on valinnanvaraa.

Menetelmän toteuttamisen voi suunnitella ryhmäkoon mukaan: pienessä ryhmässä kuvakorttikierros voidaan toteuttaa yhteisesti, suuremmassa ryhmässä kortit voidaan käydä läpi pareittain tai pienryhmissä.

Aluksi osallistujat ohjeistetaan lämmittelyharjoituksen tekemiseen: heitä pyydetään valitsemaan kuva, joka vastaa annettuun kysymykseen. Kun kuvat on valittu, ryhmän voi tarvittaessa jakaa osiin.

Tämän jälkeen osallistujia ohjeistetaan esittelemään kuvansa ja keskustelemaan sen avulla annetusta kysymyksestä. Erityisesti pienessä ryhmässä vetäjä voi itsekin osallistua kierrokseen ja näyttää esimerkkiä.

Kierroksen aikana saa jakaa ajatuksia avoimesti. Osallistujat voivat tulla työpajaan erilaisilla fiiliksellä tai heillä voi olla monenlaisia näkökulmia päivän aiheeseen.

*Menetelmä pohjautuu lämmittelymenetelmiin, joita on esitelty kirjassa *Fasilitointi luo uutta* (Piritta Kantojärvi, 2012).*

Negatiivinen aivoriihi

Mihin käytetään?

Negatiivinen aivoriihi on menetelmä, jonka tarkoituksena on helpottaa ideoinnin aloittamista ja vähentää kriittisyyttä ideoita kohtaan. Sen avulla voidaan myös saada selville, millaisia pelkoja tai riskejä ideoitavaan asiaan liittyy.

Mitä tarvitaan?

Kyniä ja paperia, tarralappuja tai taulu ideoiden kirjaamista varten. Menetelmässä voi myös käyttää ajastinta.

Haaste tai kehityskohde, jota varten ideoita tuotetaan. Tällainen voi esimerkiksi olla uudenlaisen kurssin kehittäminen oppimisympäristöön.



Miten toteutetaan?

Negatiivinen aivoriihi on ryhmämenetelmä, mutta tilanteen mukaan voi päättää, kirjaavatko osallistujat omat ideansa ylös (ks. yksin-yhdessä-menetelmä) vai kirjataanko ideat ylös yhteisesti. Menetelmää valmistellessa voi päättää myös, annetaanko ideointivaiheisiin tietty aikaraja vai edetäänkö ryhmän tahdissa.

Menetelmän ensimmäisessä vaiheessa osallistujille annetaan haaste tai kehityskohde. Heitä pyydetään ideoimaan, miten valittu asia saataisiin epäonnistumaan. Miten kaikki saadaan menemään mahdollisimman pahasti pieleen?

Osallistujia kannustetaan tuottamaan niin paljon epäonnistumiseen johtavia ideoita kuin mahdollista. Ideat kirjataan ylös. Ideat voidaan tarvittaessa käydä yhdessä läpi ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä.

Toisessa vaiheessa ideoidaan ratkaisuja, joilla epäonnistuminen voitaisiin estää. Tässä auttaa, jos ensimmäisessä vaiheessa kerätyt ideat ovat näkyvillä ja ratkaisut kirjataan ylös niiden viereen.

Myös toisten ideoihin saa keksiä ratkaisuja ja muiden ideoita saa jalostaa pidemmälle. Ideoinnin lopuksi löydetyt ongelmat ja ratkaisut voidaan tarvittaessa käydä läpi yhdessä.

Mitä kannattaa huomioida?

Ideointimenetelmiä käyttäessä on tärkeää, että ideoiden tuottaminen ja arvioiminen tehdään eri vaiheissa. Ideointi ei lähde kunnolla käyntiin, jos ideointivaiheessa aletaan valikoida ”hyviä ja huonoja” ideoita. Siksi tällaisen menetelmän aikana kaikki ideat kirjataan ylös ja niiden arvioimisen ja karsimisen aika on myöhemmin.

Ideoinnin aikana tuotetun materiaalin läpikäymiseen kannattaa varata aikaa pian työpajan jälkeen. Suuri määrä ideoita ei välttämättä ole sellaisenaan käyttökelpoinen, vaan materiaalista kannattaa etsiä keskeiset ja toistuvat havainnot.

Menetelmä pohjautuu negatiivinen aivoriihi -menetelmään, joka on esitelty kirjassa Fasilitointi luo uutta (Piritta Kantojärvi, 2012).

Korttien lajittelu

Mihin käytetään?

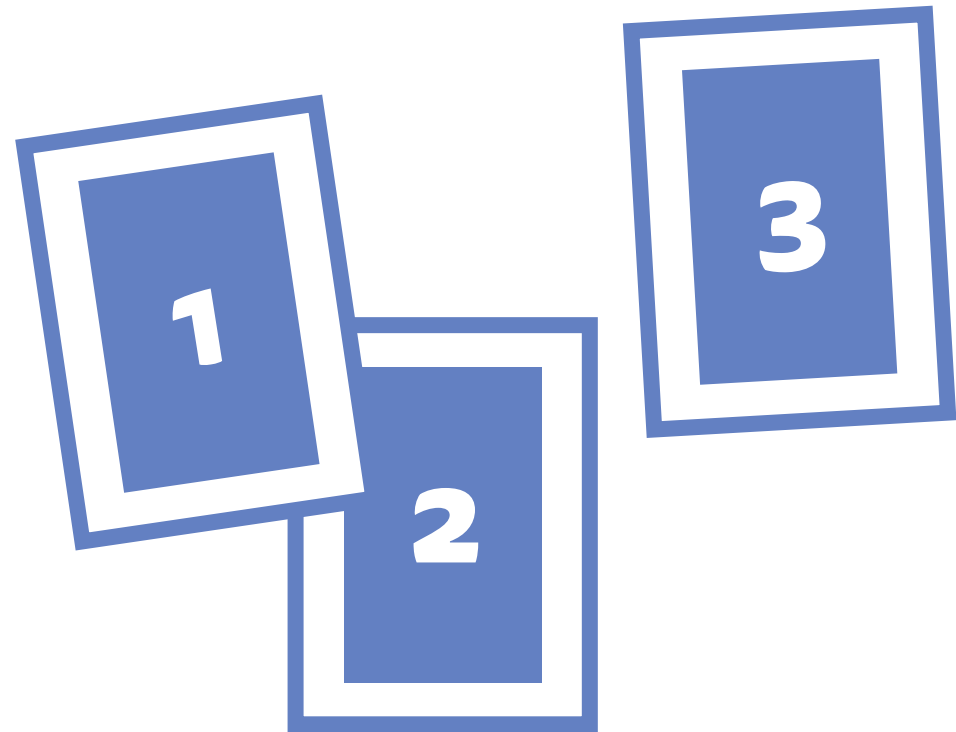
Korttienlajittelumenetelmää voidaan käyttää selvittämään, mitä palvelun kohderyhmä pitää tärkeänä.

Mitä tarvitaan?

Aiheet tai ideat, joiden tärkeysjärjestystä selvitetään, esimerkiksi kurssisisällön aihepiirit.

Kortteja, joissa on jokaisessa yhtä aihetta edustava sana tai kuva. Korttien kannattaa olla selkeitä, jotta kaikki ymmärtävät ne mahdollisimman samalla tavalla.

Tyhjiä kortteja ja kyniä.



Miten toteutetaan?

Menetelmän voi toteuttaa työpajatilanteessa tai yksittäisen haastateltavan kanssa. Jokaiselle osallistujalle jaetaan samanlaiset kortit ja pyydetään lajittelemaan ne hänen omaan tärkeysjärjestykseensä.

Kun jokainen on lajitellut korttinsa, voidaan käydä yhteistä keskustelua siitä, mitkä kortit tuntuivat osallistujista tärkeimmiltä ja miksi. Samoin voidaan pohtia, miksi jotkut kortit eivät tuntuneet yhtä tärkeiltä.

Keskustelusta kannattaa tehdä muistiinpanot, sillä korttien lajittelu vastaa vain kysymykseen, mitä osallistajat pitävät tärkeinä. Keskustelun avulla selviää, miksi he pitävät näitä asioita tärkeinä ja voi tarjota arvokasta lisätietoa.

Yhteistä keskustelua voi jatkaa ideoimalla. Esimerkiksi, jos kortteja lajittelemalla on selvitetty

asiakkaille tärkeimpiä aihepiirejä oppimisalustalla, voidaan pohtia, miten aihepiirit voisivat näkyä alustalla ja millaisia sisältöjä niistä voisi tuottaa.

Korttien järjestys on hyvä valokuvata. Eri osallistujien tärkeysjärjestykset voivat erota toisistaan, joten korttien järjestysten vertailu auttaa selvittämään, mitä asioita kohderyhmä keskimäärin piti tärkeimpinä.

Mitä kannattaa huomioida?

Valokuvien ja muistiinpanojen läpi käymiseen kannattaa varata aikaa pian työpajan jälkeen.

Menetelmä pohjautuu IDEO-muotoilutoimiston card sort -menetelmään: <https://www.designkit.org/methods/card-sort.html>

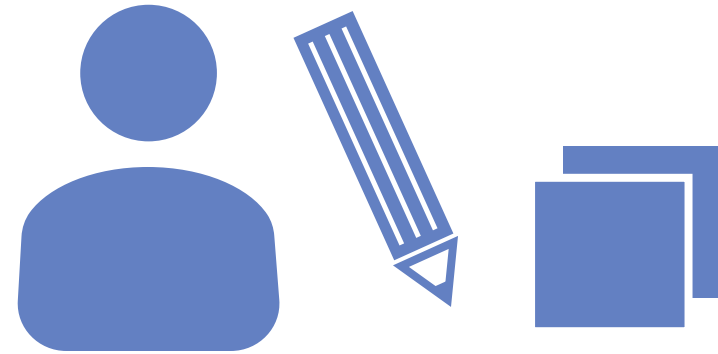
Yksin-yhdessä-menetelmä (me-we-us)

Mihin käytetään?

Yksin-yhdessä-menetelmää käytetään työpajatilanteissa ja sen voi yhdistää muihin ryhmämenetelmiin. Sen tarkoituksena on varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus kertoa ajatuksensa, eikä keskustelu etene ainoastaan aktiivisimpien ehdoilla.

Mitä tarvitaan?

Kyniä, paperia ja/tai tarralappuja. Tarvittaessa taulu tai suuri paperi koko ryhmän keskustelun dokumentointia varten.



Miten toteutetaan?

Menetelmän ensimmäisessä vaiheessa osallistujia ohjeistetaan työskentelemään yksin. Heille annetaan paperia ja kynät, jotta he voivat kirjoittaa ajatuksensa ja ideansa ylös.

Yksilötyöskentelyn tarkoituksena on antaa osallistujille aikaa miettiä ennen yhteistä keskustelua. Menetelmässä voi tarvittaessa käyttää aikarajoja, mutta jos osallistujat etenevät odotettua hitaammin tai nopeammin, työskentelyaikaa kannattaa mukauttaa.

Toisessa vaiheessa siirrytään pienryhmiin, joissa osallistujien voi olla helpompi esitellä ajatuksiaan kuin koko ryhmän edessä.

Työpajan vetäjän kannattaa tehdä ryhmäjako etukäteen päättämällään tavalla, jotta ryhmiin siirtyminen

etenee sujuvasti. Esimerkiksi lähekkäin istuvat osallistujat voivat muodostaa pienryhmän.

Pienryhmissä osallistujat esittelevät toisilleen ideansa. Pienryhmäkeskusteluissa voidaan esimerkiksi yhdistellä ja kehittää ideoita eteenpäin tai valita osallistujien ideoista muutama tärkein koko ryhmälle esiteltäväksi. Keskustelujen tulokset kirjataan ylös.

Viimeisessä vaiheessa pienryhmät esittelevät työskentelynsä tulokset koko ryhmälle, ja niistä käydään yhteistä keskustelua. Tarvittaessa voidaan sopia, että jokaisesta pienryhmästä yksi henkilö esittelee ryhmänsä tärkeimmät ajatukset.

Yhteinen keskustelu voidaan kirjata näkyviin esimerkiksi taululle tai suurelle paperille.

Ideita soveltamiseen

Jos ryhmän koko on valmiiksi pieni, pienryhmiin jakautuminen ei kaikissa tilanteissa ole tarpeen. Pienryhmävaiheen voi kuitenkin toteuttaa myös esimerkiksi parityöskentelynä, jos haluaa hyödyntää kaikkia menetelmän vaiheita.

Keskustelujen tulokset voi asettaa näkyviin seuraavia vaiheita varten. Tulokset voi dokumentoida tarralappujen tai esimerkiksi seinälle kiinnitettävien papereiden tai kartonkien avulla.

Mitä kannattaa huomioida?

Ennen menetelmän käyttöä suunnitellaan, mistä keskustellaan tai mitä ideoidaan. Yksilö- ja ryhmätyöskentelyvaiheiden tavoitteet kannattaa suunnitella sen mukaan, mikä menetelmän tavoiteltu lopputulos on.

Menetelmä pohjautuu me-we-us-menetelmään, joka on esitelty kirjassa Fasilitointi luo uutta (Piritta Kantojärvi, 2012).

Testaaminen työpajassa

Mihin käytetään?

Menetelmää käytetään työpajatilanteessa oppimisympäristön sisältöjen testaamiseen asiakkailla. Testaamisen avulla on mahdollista saada selville korjausta kaipaavia ongelmia ja muutostarpeita ennen sisältöjen käyttöönottoa. Testauksen voi myös toistaa tehtyjen korjausten jälkeen, jotta nähdään, onko niillä toivottu vaikutus asiakkaiden kokemukseen sisällöistä.

Mitä tarvitaan?

Testaukseen on hyvä varata riittävästi aikaa. Eri työpajat voivat edetä eri tahtiin ja testattavien sisältöjen laajuus vaikuttaa testausaikaan. Testaustyöpajaan voi varata aikaa esimerkiksi 2,5 tuntia.

Sisältöjä kannattaa testata asiakasryhmällä, joka tulee käyttämään sisältöjä. Testaajia on hyvä olla



noin viisi. Pienemmälläkin määrällä testaajia voi kuitenkin saada tärkeitä havaintoja, jos testaajien löytäminen on haastavaa.

Testaustilanteeseen tarvitaan kaksi henkilöä, yksi ohjaamaan osallistujia (fasilitaattori) ja toinen tekemään muistiinpanoja.

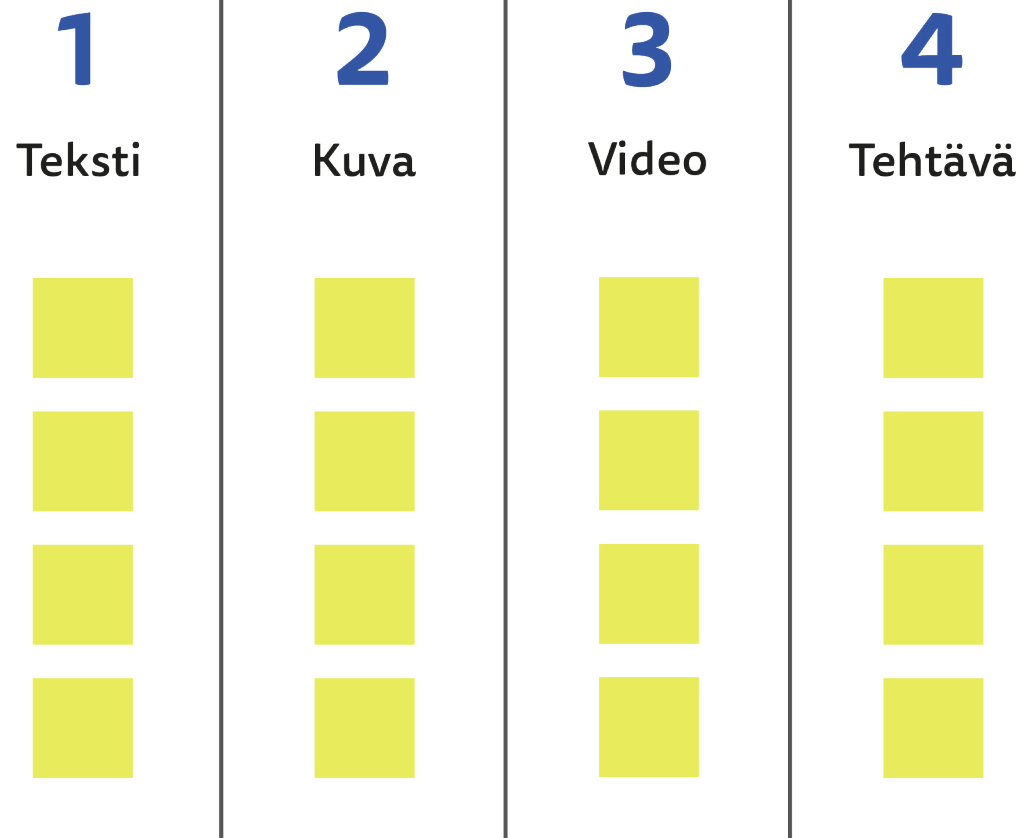
Testaukseen tarvitaan tarralappuja (kaikki saman värisiä), kyniä ja jokaiselle osallistujalle oma tai lainattu laite, jolla testata sisältöjä.

Alkuvalmistelut

Testausta varten voi tarvittaessa merkitä seinälle tai tussitaululle sisältöjä vastaavat alueet (kuva), jonne tarralappuja tuodaan. Se helpottaa palautteiden valokuvaamista, kun ne ovat oikean otsikon alla.

Testaajille jaetaan tarralappuja ja kynät sekä varmistetaan, että kaikilla on käytössään toimiva laite. Tarralappujen kannattaa olla saman värisiä, jotta kenenkään palautteet eivät erotu joukosta.

Testaajille kannattaa korostaa, että tarkoitus on testata oppimisympäristön sisältöjen toimivuutta eikä heidän taitojaan. Jos he kohtaavat haasteita sisältöjen kanssa, se on arvokasta tietoa, joka auttaa tekemään sisällöistä parempia ja asiakkaille sopivia.



JATKUU →

Miten toteutetaan?

Testauksessa sovelletaan yksin-yhdessä-menetelmää. Osallistujat testaavat sisältöjä ensin itsenäisesti ja lopuksi käydään yhteistä keskustelua.

Testauksen vaiheet:

1. Osallistujille annetaan yksi tehtävä kerrallaan (esimerkiksi "katso video" tai "tee tehtävä 3"). Heitä pyydetään kirjoittamaan palautteensa testattavasta sisällöstä tarralapulle. Testattavasta kohteesta riippuen palaute voi olla heidän ensireaktionsa sisältöön tai heitä voi pyytää vastaamaan etukäteen mietittyyn kysymykseen.
2. Kun osallistujat ovat kirjoittaneet palautteensa lapuille, heitä pyydetään tuomaan laput oikeaan paikkaan taululla tai seinällä.

3. Työpajan vetäjä tekee lapuista lyhyen suullisen yhteenvedon, jotta osallistujat kuulevat, millaisia huomioita on tullut.

4. Vetäjä voi tarvittaessa pyytää selventämään jotakin lappua tai kysyä lisäkysymyksiä yhteisen keskustelun aikana. Osallistujat saavat ideoida parannuksia tai kommentoida muiden havaintoja. Keskustelusta tehdään muistiinpanot.

5. Testauskierroksia toistetaan, kunnes kaikki sisällöt on testattu. Kierroksia kannattaa suunnitella maltillinen määrä, jotta testaustilanne ei veny liian pitkäksi. Aiemmissa työpajoissa testikierroksia on ollut 5–9.

Testaustilanteessa voi tarvittaessa pitää taukoja. Testaustyöpajan voi lopettaa esimerkiksi yhteiseen keskusteluun: miltä testaustilanne tuntui? Jäikö vielä jotakin sanomatta? Mitä saatiin selville?

Mitä kannattaa huomioida?

Testauksen tulosten läpikäymiseen kannattaa varata aikaa pian testauksen jälkeen. Palautteet voi lajitella läpikäyntiä varten kategorioihin: esimerkiksi kaikki tekstejä tai värejä koskevat palautteet omiin ryhmiinsä tai yhtä tehtävää koskevat palautteet samaan kategoriaan. Siksi on myös hyvä valokuvata tarralaput, kun ne ovat vielä seinällä omissa ryhmissään.

Testaus voi tuottaa suuren määrän ideoita ja korjaus-ehdotuksia. Nämä kannattaa käydä ajatuksella läpi: mitkä ongelmat on tärkeintä korjata ensin?

Toistuuko sama havainto usein vai onko siitä maininnut vain yksi ihminen? Mitä useammin sama palaute toistuu, sitä todennäköisemmin havaittu ongelma vaikuttaa suureen osaan alustan käyttäjistä.

Jos asiakkailta saadaan uusia ideoita tai toiveita, ne on hyvä säilyttää sisältöjen kehittämistä varten.

Testausmenetelmä on yhdistelmä käytettävyys-testauksen, palvelumuotoilun ja työpajojen fasilitoinnin toimintatapoja.

Lähteet ja lisätietoa:

Me-we-us kirjassa Fasilitointi luo uutta (Piritta Kantojärvi, 2012)

Käytettävyystestaus, Nielsen Norman Group:
<https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>

Ääneen ajattelemisen testauksen aikana:
<https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>

Muita palautteen keräämisen tapoja

Testausta ei tarvitse toteuttaa työpajassa

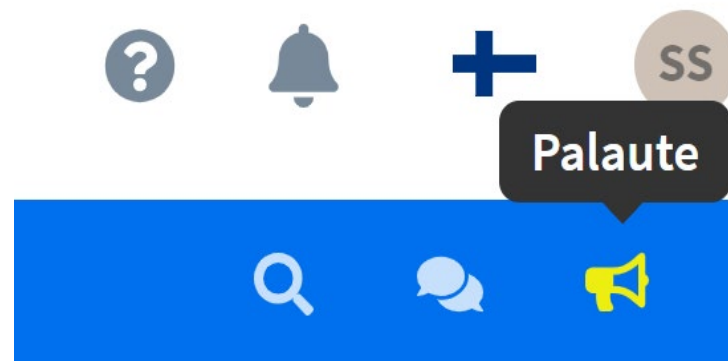
Testauksen voi toteuttaa monin tavoin. Hyvä keino on esimerkiksi pyytää yhtä asiakasta kerrallaan kokeilemaan sisältöjä ja kertomaan samalla ääneen, mitä tekee ja ajattelee.

Ääneen ajattelemisen tarkoituksena on, että kun asiakas kohtaa sivustolla ongelman, sen syyt on helpompi selvittää ja kirjata muistiin. Asiakas voi tarvita hieman kannustusta ääneen ajattelemiseen, eikä tämä keino sovellu ryhmätilanteisiin. Sen avulla voi kuitenkin saada paljon tietoa testattavista sisällöistä.

Asiakkailta voi kerätä palautetta sisällöistä myös todellisten käyttötilanteiden jälkeen. Kehittämisideoita voi nousta esiin vielä sisältöjen käyttöönoton jälkeenkin. Asiakkaita voi kannustaa kertomaan, miten alustan

käyttö sujui, tai antamaan palautetta sisällöistä Vuolearning-alustan palautetoiminnon kautta.

Sisältöjä kannattaa testikäyttää myös itse. Tämä ei korvaa asiakkaiden palautetta, mutta auttaa huomaamaan korjaustarpeita ja voi tarjota lisää ymmärrystä asiakkaiden palautteista.



Palvelupolku

Mihin käytetään?

Palvelupolkuja voi käyttää uusien palvelun osien, kuten Vuolearning-sisältöjen, suunnitteluun.

Polun avulla voi kartoittaa myös palvelun nykytilaa, jolloin tulevaisuuden ideoiden sijasta polku täytetään havainnoilla nykyisestä palvelusta.

Palvelupolun keskeisenä ajatuksena on kartoittaa visuaalisesti asiakkaan kulkema polku palvelun tai sen osan läpi. Tällainen osa palvelua voi olla esimerkiksi yksi Vuolearning-oppimisympäristön käyttökerta.

Palvelupolkuja voi ajatella myös tarinana, joka auttaa ymmärtämään palvelun vaiheita. Palvelupolkuja voi käyttää esimerkiksi asiakkaiden kanssa työpajassa, kun suunnitellaan uusia mahdollisia sisältöjä tai tutkitaan, toimivatko nykyiset sujuvasti osana Avainsäätiön palveluita.



Mitä tarvitaan?

Tarralappuja, kyniä, suuri paperi. Sivulta 28 löytyvää palvelupolkupohjaa voi käyttää apuna palvelupolun rakentamisessa.

Miten toteutetaan?

Palvelupolun voi koostaa tarralapuista, joita on helppo siirrellä paperilla paikasta toiseen, kun palvelun vaiheet täydentyvät.

Palvelupolku sisältää tyypillisesti kolme vaihetta, jotka kuvaavat, mitä asiakas tekee ennen palvelun käyttöä, palvelun aikana ja sen jälkeen.

Palvelupolkupohjassa on apukysymyksiä, jotka auttavat hahmottamaan, millaisista asioista polun vaiheet koostuvat.

Jokaiseen vaiheeseen voi sisältyä useampia asiakkaan tekemiä ja kokemia asioita, joista jokainen kannattaa kirjata omalle tarralapulleen.

Palvelupolkuja on erilaisia ja niitä voi soveltaa tarpeen mukaan. Tässä pohjassa on neljä täytettävää riviä: mitä asiakas tekee, mitä hän tuntee, mitä haasteita hän kohtaa ja mitä ratkaisuja tai uusia mahdollisuuksia näihin haasteisiin voi kehittää.

Näiden polun osien tarkoituksena on auttaa huomaamaan, mitkä vaiheet toimivat asiakkaan näkökulmasta hyvin ja mitä kannattaa vielä kehittää.

Palvelupolkuja voi tehdä useampia, sillä eri tilanteissa asiakkailla voi olla erilaisia tarpeita ja tavoitteita ja he voivat tehdä erilaisia valintoja.

Vinkki: Palvelupolun voi tehdä siinä järjestyksessä, joka tuntuu helpoimmalta. Esimerkiksi jos alkutilanteen pohtiminen tuntuu haastavalta, palvelupolun suunnittelun voi aloittaa lopusta.

Voi miettiä, mikä on toivottu lopputulos, ja palata sen jälkeen aikaisempiin vaiheisiin kirjaamaan, miten tavoitteeseen päästään vaihe vaiheelta. Myös eri vaiheisiin kuuluvia tunteita, haasteita ja ratkaisuja voi kartoittaa siinä järjestyksessä, joka tuntuu luontevalta.

Ideoita soveltamiseen

Kun palvelupolku on tehty, sitä voi tarvittaessa täydentää vaakarivillä, johon kirjataan, mikä on työntekijöiden/ohjaajien rooli jokaisessa palvelun vaiheessa. Miten he mahdollistavat ja tukevat asiakkaan toimintaa? Missä vaiheissa heitä tarvitaan?

Mitä kannattaa huomioida?

Palvelupolkupohja on tarkoitettu työskentelyä tukevaksi perustaksi, mutta sitä ei tarvitse noudattaa täsmälleen. Jokainen palvelupolku on erilainen ja polun tärkein lähtökohta on asiakkaan tarve ja vuorovaikutus palvelun kanssa.

Lähteet ja lisätietoa

Palvelumuotoilu (Juha Tuulaniemi, 2011)

Palma-malli: <https://palma.fi/palma-malli/kayttaja-lahtoisuus/?tab=3>

Service Design Tools: <https://servicedesigntools.org/tools/journey-map>

Palvelumuotoilutoimisto Palo: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitaan-parempia-palveluita/>

Palvelupolkupohja

Ennen

Aikana

Jälkeen

Mitä asiakas tekee?

Miltä hänestä tuntuu?

Haasteet

Ratkaisut ja uudet mahdollisuudet

Apukysymykset

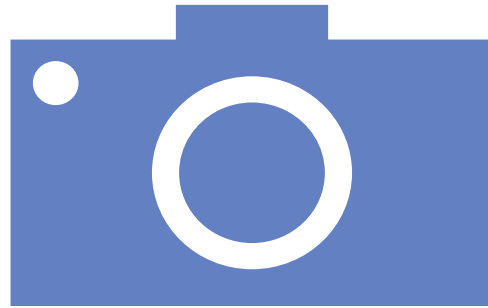
Apukysymyksiä voi tarvittaessa käyttää palvelupolun rakentamisessa. Kysymyksiä voi jättää pois, muuttaa tai vaihtaa tarpeen mukaan. Palvelupolku on joustava työkalu ja siitä voi rakentaa omanlaisensa.

- Keneltä asiakas kuulee Vuolearning-sisällöistä?
- Miksi asiakas menee Vuolearningiin?
- Mitä hän etsii tai aikoo tehdä oppimisympäristössä?
- Mitä laitetta hän käyttää?
- Missä hän on?
- Onko hän yksin vai muiden kanssa? Kenen?

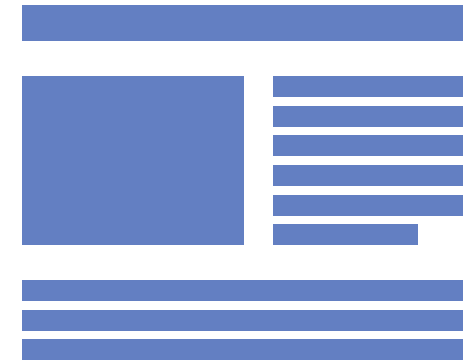
- Mitä asiakas tekee päästäkseen Vuolearningiin?
- Mitä hän näkee ensimmäisenä?
- Mitä hän tekee seuraavaksi?
- Miten kauan aikaa hän viettää oppimisympäristössä?
- Tekeekö hän ennalta päättämänsä asian vai löytääkö jotakin uutta?

- Mikä on lopputulos tai tavoite?
- Löytääkö asiakas tarvitsemansa ja onko siitä hänelle hyötyä? Millaista?
- Mitä hän tekee poistuttuaan oppimisympäristöstä?
- Antaako hän kokemuksistaan palautetta? Miten?
- Palaako hän sisältöihin myöhemmin?

3. Sisältöjen saavutettavuus



Abc




Tehtävätyypit

- Vuolearning-sisältöjen toivotaan olevan monipuolisia ja vaihtelevia.
- Interaktiivisuus on hyvä asia: jos käyttäjällä on jotakin klikattavaa tai tehtävää, se pitää mielenkiintoa yllä.
- Joillekin sopivat kirjoitustehtävät, joihin saa vastata omin sanoin, osa tekee mielellään esimerkiksi monivalintatehtäviä.
- Osa tehtävistä voi vaatia pohdintaa ja osa olla kevyempiä ja leikkimielisempiä.
- Kuvat lisäävät mielenkiintoa.
- Tehtävän kannattaa olla sopivan lyhyt. Jos kysymyksiä tai vastausvaihtoehtoja on paljon, niitä voi järjestää erilaisten kategorioiden alle tai pilkkoa osiin.

Tunnistatko sienet?

KYSYMYS 1/15

Mikä sieni kuvassa on?



HERKKUTATTI

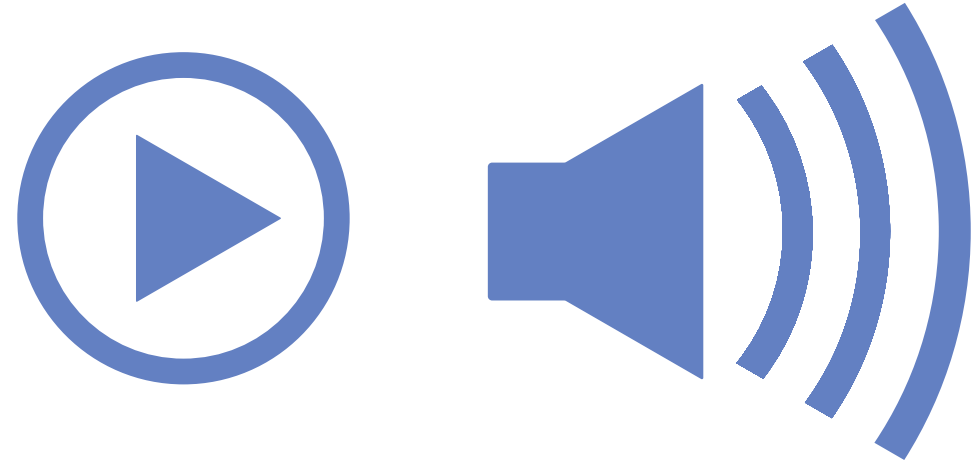
NUMMITATTI

KORVASIENI

Työpajassa mainittiin lehtien siententunnistustestit esimerkkinä leikkimielisestä monivalintatehtävästä. Kuva [Iltalehti](#).

Videot ja ääni

- Lyhyet, 1–3 minuutin mittaiset videot koetaan sopivan pituisiksi.
- Monikanavaisuus: videon tekstitysten kannattaa vastata puheen sisältöä, jotta saman informaation saa katsomalla ja kuuntelemalla.
- Tekstimuotoinen tiivistelmä videon jälkeen ja linkit videon tärkeimpiin kohtiin helpottavat sisältöjen kertaamista.
- Yhtenäisyys ja johdonmukaisuus: videon visuaaliset elementit ja tekstit kannattaa pitää samantyyppisinä koko videon ajan.
- Animaatioita ja liikkuvia elementtejä kannattaa käyttää tarkoituksenmukaisesti. Liian moni yhtä aikaa liikkuva elementti ruudulla voi häiritä keskittymistä.



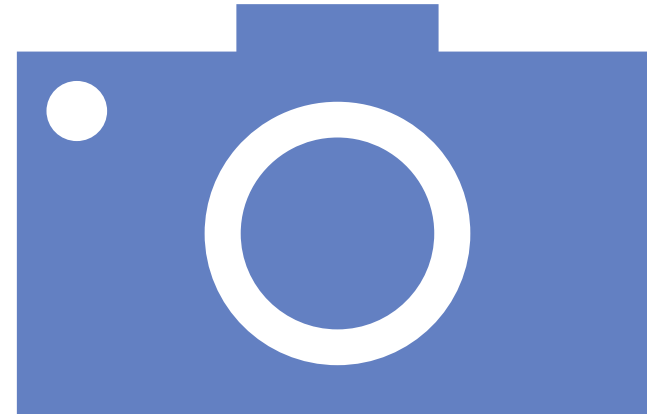
- Hyvä äänenlaatu ja selkeä puhe auttavat ymmärtämään videon sisällön.
- Kiinnostunut ja innostunut puhetyyli voi auttaa pitämään kuulijan keskittymistä yllä.
- Osa videon katsojista näkee mielellään puhujan samalla, kun kuuntelee ääntä.

Kuvat

- Kuvien avulla voi havainnollistaa asioita.
- Kuvien käyttö voi myös rytmittää sisältöjä ja lisätä niiden kiinnostavuutta. Liian monta koriste-käyttöön tarkoitettua kuvaa voi kuitenkin lisätä turhaa visuaalista hälyä sivulle.
- Pelkkää tekstiä ei kannata esittää kuvamuodossa, sillä silloin teksti ei ole luettavissa apuvälineillä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi valokuvia tekstistä tai kuvakaappauksia.

Tekstisisältö

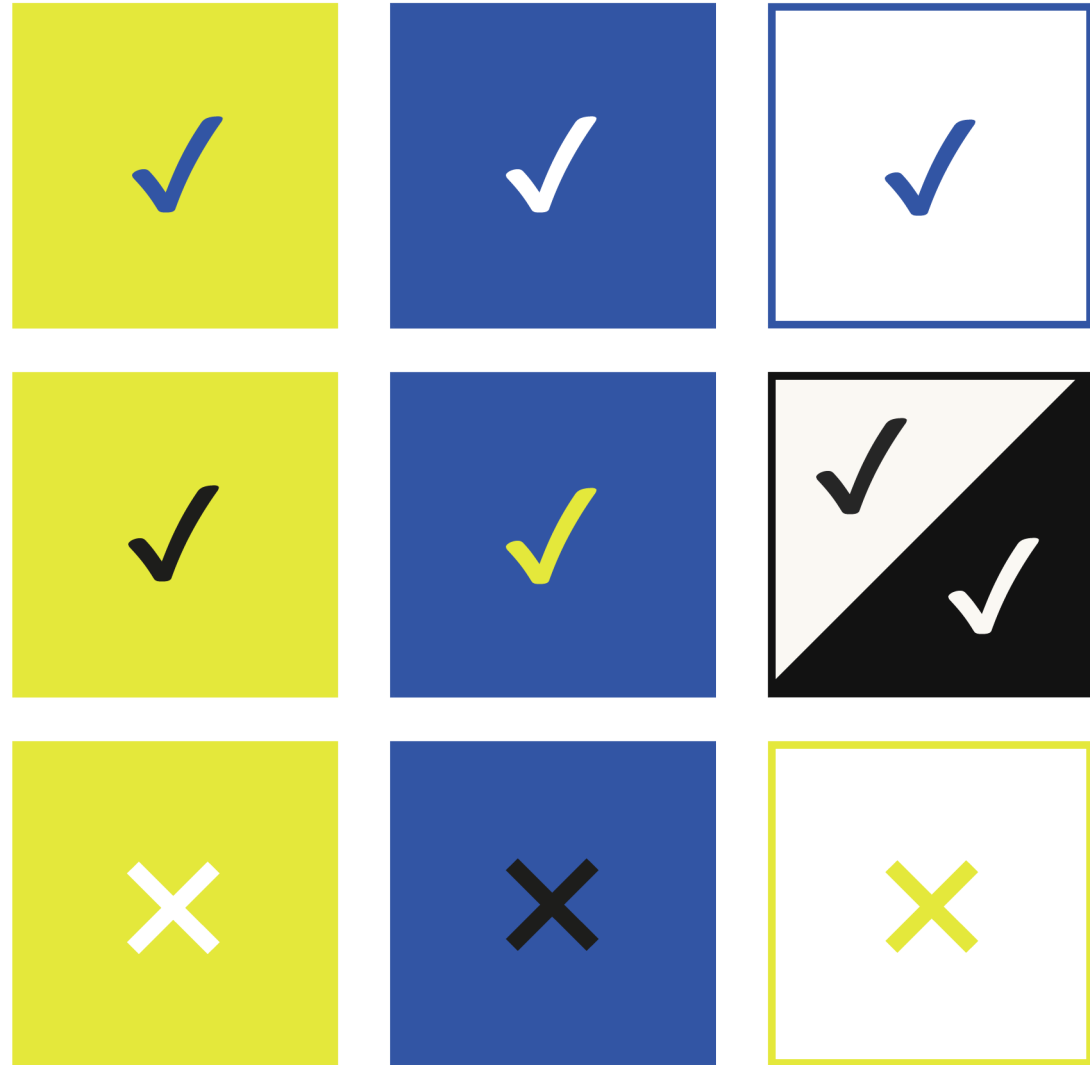
**Kuva teksti-
sisällöstä**



- Kuviin, jotka sisältävät informaatiota, kannattaa lisätä sisältöä kuvaava alt-teksti. Näin kuvan informaation sisältö selviää myös käyttäjälle, joka ei voi nähdä kuvaa.
- Lisätietoa alt-teksteistä: saavutettavasti.fi

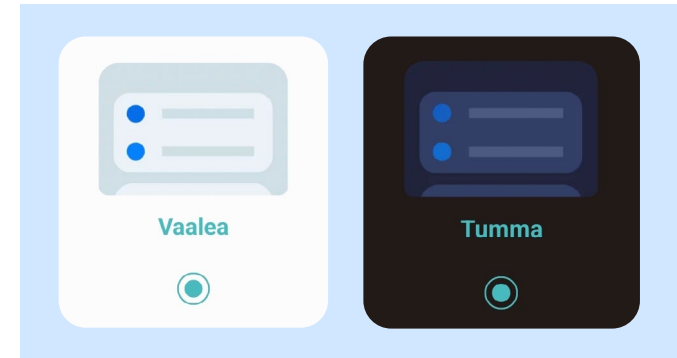
Kontrasti

- Verkkosivun tekstin ja taustan välillä tulee olla riittävästi kontrastia, jotta teksti on helposti luettavissa.
- Osa ihmisistä on tottunut lukemaan tekstiä tummalta taustalta. Lukemista helpottaa, jos väriyhdistelmä ei ole liian kirkas eikä kontrasti äärimmäinen.
- Esimerkiksi mustan ja puhtaanvalkoisen voi tarvittaessa korvata tummanharmaalla ja taitetulla valkoisen sävyllä.
- ✓: Kontrasti on riittävä ja tarkistettu [kontrastintarkistusohjelmalla](#). Väriyhdistelmä voi silti olla haastava lukea.
- ✗: Kontrasti ei riitä.



Värien kylläisyys

- Värien kylläisyys eli saturaatio voi vaikuttaa siihen, koetaanko värit häiritsevinä näytöltä katsottuina. Liian kylläiset värit tai kirkkaat väriyhdistelmät voivat häiritä joitain käyttäjiä.
- Osa ihmisistä on tottunut käyttämään laitteillaan tummaa tilaa, jossa taustat ovat tyypillisesti tummanharmaita ja yleisvaikutelma vähemmän kirkas kuin vaaleissa taustoissa.



Työhaastatteluun valmistautuminen

Varaudu kertomaan ainakin seuraavat asiat:

- Vahvuutesi
- Kokemuksesi
- Kehittämiskohteesi
- Harrastukset

Vähemmän kylläiset värit

Työhaastatteluun valmistautuminen

Varaudu kertomaan ainakin seuraavat asiat:

- Vahvuutesi
- Kokemuksesi
- Kehittämiskohteesi
- Harrastukset

Vuolearning-kurssin kuva

Työhaastatteluun valmistautuminen

Varaudu kertomaan ainakin seuraavat asiat:

- Vahvuutesi
- Kokemuksesi
- Kehittämiskohteesi
- Harrastukset

Kylläisemmät värit

Värien näkeminen

Työhaastatteluun valmistautuminen



Työhaastatteluun valmistautuminen



Työhaastatteluun valmistautuminen



Työhaastatteluun valmistautuminen



- Kaikki verkkosivujen käyttäjät eivät näe värejä samalla tavalla.
- Informaatiota ei kannata esittää pelkästään värien avulla.
- Joskus esimerkiksi vihreää ja punaista väriä käytetään merkityksissä kyllä-ei tai oikein-väärin. Värien lisäksi sama tieto pitäisi saada selville myös tekstinä tai muulla tavalla.
- Kuvissa näkyvät Avain-säätien värit [värisokeussimulaattorin](#) avulla nähtyinä.

Teksti ja fontti

- Pidä tekstit sopivan lyhyinä. Käytä asiakkaille tuttua kieltä: mieti, miten sanoisit asian kasvotusten. Selitä tarvittaessa asiat auki.
- Valitse selkeä ja helppolukuinen fontti. Verkkosisällöissä käytetään usein päätteettömiä eli sans serif -fontteja. Liian koristeelliset fontit voivat olla vaikeita lukea.
- Älä käytä suuraakkosia tyylikeinona etenkin pitkissä teksteissä. Pienaakkosia on helpompi lukea.
- Otsikot, tavallinen teksti ja linkit kannattaa erottaa toisistaan sekä visuaalisesti että teknisesti. Jos otsikot ja linkit on laitettu Vuolearningiin oikein, ne todennäköisesti näyttävät automaattisesti erilaisilta kuin muu teksti.
- Esimerkiksi Canvalla tuotetuissa sisällöissä fontin valintaan kannattaa kiinnittää enemmän huomiota. Samojen fonttien käyttö kurssimateriaaleissa tekee alustasta yhtenäisen ja nopeuttaa sisällöntuotantoa.

Päätteetön fontti

Päätteetön fontti

Päätteellinen fontti

Päätteellinen fontti

Vaikealukuinen fontti

Vaikealukuinen fontti

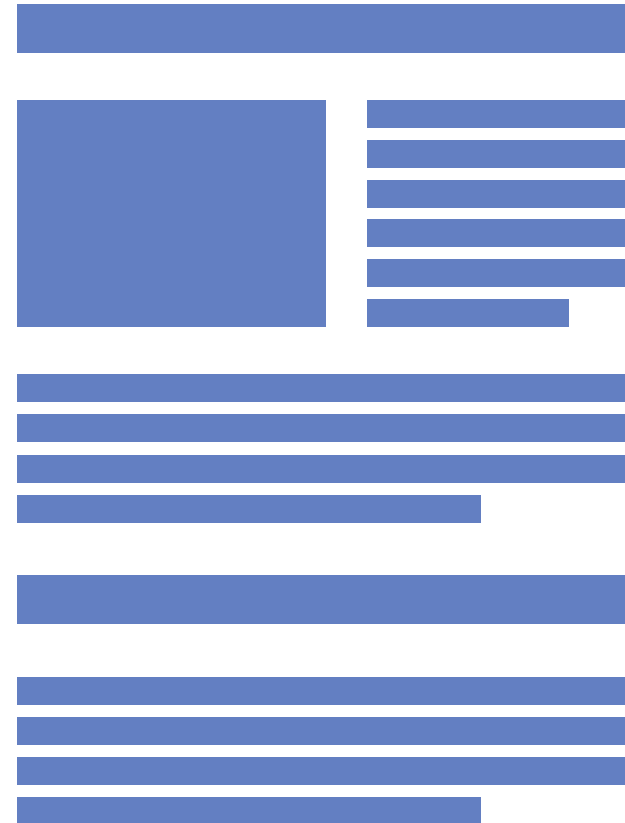
**Vaikealukuinen
fontti**

pienaakkoset

SUURAAKKOSET

Rakenne ja selkeys

- Sisältö kannattaa jakaa riittävän pieniin osiin. Esimerkiksi yhdessä kurssin luvussa käsitellään yhtä aihealuetta. Luvun sisältöjä jäsennetään pienemmiksi kokonaisuuksiksi väliotsikoiden avulla.
- Vuolearningin ominaisuuksia, kuten lukuja, otsikoita ja listoja kannattaa käyttää hyväksi rakenteen luomisessa. Näin kurssista tulee sekä visuaalisesti että teknisesti selkeä.
- Kun otsikot on merkitty otsikkoelementeiksi Vuolearningissa, se pitää sivun ilmeen yhtenäisenä ja auttaa käyttäjiä navigoimaan sivulla.
- Verkkosisältöjä luetaan usein silmäilemällä. Kuvavat otsikot auttavat hahmottamaan sivun sisältöä. Keskeisin asia kannattaa sijoittaa sivun alkuun.



Saavutettavuuden muistilista

- Ovatko sisällöt monipuolisia? Onko suunnittelussa huomioitu asiakkaiden erilaiset tarpeet?
- Onko sisällöissä huomioitu monikanavaisuus? Voiko saman informaation saada, vaikka käyttäjä ei esimerkiksi voisi katsoa tai kuunnella sisältöä? (Esimerkiksi videoiden tekstitykset ja kuvien alt-tekstit.)
- Onko sisällöt jaettu sopivan pieniksi kokonaisuuksiksi? Onko rakenne selkeä?
- Onko sisältöjä rytmitetty otsikoiden ja väliotsikoiden avulla? Onko otsikot merkitty otsikoiksi Vuolearningissa?
- Onko sisältöjen tärkein asia esitetty ensin?
- Onko sisältöjen visuaalinen ilme selkeä ja yhtenäinen vai levoton ja vaihteleva?
- Hyödynnetäänkö sisällöissä samoja fontteja ja värejä?
- Ovatko fontit helppolukuisia?
- Ovatko värikontrastit riittäviä?
- Onko videoiden äänenlaatu hyvä?
- Onko sisällöissä käytetty selkeää, asiakkaille tuttua kieltä? Onko uudet käsitteet tarvittaessa selitetty?
- Onko sisältöjä testattu asiakkaiden kanssa? Onko mahdolliset ongelmat korjattu?

Lähteet ja lisätietoa saavutettavuudesta

Kontrastintarkistussivustoja:

[Coolors](#)

[WebAIM](#)

Huom. kontrastintarkistus toimii syöttämällä sivulle tekstin ja taustan värien HEX-arvot (esimerkiksi #3255a4 ja #e4e83b).

Värisokeussimulaattori:

[Pilestone](#)

Saavutettavuustietoa ja lähteitä:

<https://www.saavutettavasti.fi/>

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

<https://papunet.net/saavutettavuus/>

<https://www.vuolearning.com/fi>

Saavutettavuusopas (Kari Selovuo, 2019)

Selkokieli: Saavutettavan kielen opas (Leealaura Leskelä, 2019)