



Käyttäjien osallistaminen Suomi.fi-palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa

Toimitustyöryhmä 22.5.2018



Käyttäjien osallistaminen ja Suomi.fi

- Miten käyttäjiä osallistettiin, kun nykyinen Suomi.fi ja muut Suomi.fi-palvelut olivat kehitysvaiheessa?
 - Kansallisen palveluarkkitehtuurin (KaPan) kehittämisvaihe.
- Miten käyttäjiä osallistetaan nyt?
- Miten palautteita käsitellään?



Käyttäjien osallistaminen [KaPa-hankkeen](#) aikana: käyttäjätutkimukset

- Käyttäjätutkimusten avulla selvitettiin, mikä on keskeisin lisäarvo, jota palvelun eri osiot loppukäyttäjilleen voisivat tuottaa.
- Pyrittiin kirkastamaan ymmärrystä eri osioihin liittyvistä käyttäjätarpeista.
- Tietoa hyödynnettiin vision kirkastamisessa, palvelukonseptin jatkokehittämisessä sekä käyttäjätarpeiden ja projektin keskeisten sidosryhmien tarpeiden yhteensovittamisessa.
- Käyttäjätutkimusten avulla saatiin projektin edetessä tarkentavaa tietoa valituista teemoista aina kulloisenkin tarpeen mukaan.
- Käytettiin erilaisia menetelmiä - mm. kontekstuaalisia yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja, kyselyitä, katugalluppeja.
- Valittiin sopivin/sopivimmat menetelmät tarpeen ja tavoitteen mukaan.
- Toteuttajana Digitalist.



Käyttäjien osallistaminen [KaPa-hankkeen](#) aikana: käytettävyystestit

- Käytettävyystestauksen tavoitteena oli varmistaa palvelun laadukkuus, tehokkuus ja helppokäyttöisyys.
- Mahdollisia ongelmakohtia pyrittiin tunnistamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa testaamalla palvelua loppukäyttäjillä.
- Käytettävyystestejä tehtiin projektin eri vaiheissa käyttöliittymäsuunnitelmille, prototyypeille ja jo tuotannossa oleville Suomi.fi-palveluillekin. Testeissä myös vertailtiin erilaisia ratkaisuja ja selvitettiin, mikä vaihtoehto toimisi parhaiten loppukäyttäjille.
- Testien tulokset analysoitiin ja niiden pohjalta tehtiin muutoksia, joiden toimivuus varmistettiin mahdollisuuksien mukaan seuraavissa testeissä.
- Käytettävyystestit toteutettiin pääosin yksilötesteinä käytettävyyslaboratoriossa.
- Toteuttajana Digitalist.



Käyttäjien osallistaminen [KaPa-hankkeen](#) aikana: käyttäjäpaneelit

- Käyttäjäpaneelit koostuivat palveluiden kohderyhmään kuuluvista henkilöistä.
- Paneelien avulla pyrittiin varmistamaan, että palautetta saadaan mm. edustavasti eri puolilta Suomea, erilaisissa elämäntilanteissa olevilta ja eri ikäisiltä kansalaisilta ja yrittäjiltä.
- Paneelien tarkoitus oli auttaa palvelumuotoilijoita ja kehittäjiä ymmärtämään paremmin käyttäjien tarpeita ja toteutusratkaisujen toimivuutta sekä saamaan ideoita verkkopalveluun.
- Paneelit toimivat tarkoitusta varten luodussa, vain paneelin osallistujille rajatussa työtilassa verkossa, jossa panelisteilta kerättiin mm. palautetta palvelusta ja kehitysideoita erilaisten keskusteluaiheiden ja kyselyiden avulla.
- Ensimmäinen käyttäjäpaneeli loppui vuoden 2016 lopussa. LeanLab-työkalulla rakennettu Suomi.fi-käyttäjäjyhteisön pilottijakso alkoi lokakuussa 2017.
- Toteuttajana Digitalist.



Käyttäjien osallistaminen [KaPa-hankkeen](#) aikana: työpajat ja ryhmäkeskustelut

- Käyttäjille järjestettiin erilaisia ryhmäkeskusteluja ja heitä otettiin mukaan erilaisiin työpajoihin tarpeen mukaan.
- Tavoitteena varmistaa kohderyhmän todellisiin tarpeisiin vastaaminen.
- Yhdessä käyttäjien kanssa ideoiminen ja asioiden työstäminen edesauttoi mm. suunnittelijoiden tehtävää.
- Esim. yritysosion suunnitteluvaiheessa pidettiin yrittäjien koko päivän työpaja, jossa kerättiin yrittäjien ajatuksia ja tarpeita ja jossa myös verkkotoimituksen jäseniä oli mukana.
- Toteuttajana Digitalist.



Käyttäjien osallistaminen [KaPa-hankkeen](#) aikana: referenssiryhmät

- Suomi.fi-palveluiden kehittämistä varten perustettiin erityyppisiä referenssiryhmäkoonpanoja, joiden kautta kerättiin palautetta silloisten beta.suomi.fi ja beta.yrityssuomi.fi kehitystyöstä sekä ideoita tuleviksi ominaisuuksiksi.
- Referenssiryhmätoiminnan yksi kantavista ajatuksista oli avoin tiedonvaihto eri sidosryhmien välillä.
- Eri sidosryhmien näkemysten huomioimista pidettiin oleellisen tärkeänä koko kehitystyössä.



Kapa-hankkeen aikana toimineet referenssiryhmät:

- **Julkishallinnon referenssiryhmä**
 - Jäsenet osallistuivat työpajoihin ja sähköisen verkoston toimintaan (sähköinen työtila).
 - Osallistujat tuottivat konkreettisia tarpeita kehitystyöhön ja antoivat palautetta jo kehitetyistä ominaisuuksista.
- **Yrityksen palvelunäkymän referenssiryhmä**
 - Toimi tukena yrityksen näkymän suunnittelussa.
 - Tarkasteli verkkopalvelu yrityspalveluorganisaatioiden kannalta.
- **Yritysten referenssiryhmä (yksityinen sektori)**
 - Kokoontumisia oli harvemmin ja tapaamisissa keskityttiin käsittelemään Suomi.fi-palveluiden tilannetta yleisellä tasolla.
- **Kirjastojen referenssiryhmä**
 - Tavoitteena oli kirjastotietojen (esim. lainat, varaukset, maksut) tuominen näkymään.
- **Metsäalan referenssiryhmä**



Käyttäjien osallistaminen KaPa-hankkeen aikana

Käyttäjäosallistamisen eri menetelmät kokonaisprosessissa

LeanLab-käyttäjäyhteisöt

Pysyvämpiluonteinen osallistamiskanava verkossa. Palautteen kerääminen eri puolilta Suomea, erilaisissa elämäntilanteissa olevilta ja eri ikäisiltä kansalaisilta/ryrittäjiltä (**Suomi.fi-käyttäjäyhteisö**) sekä VRK:n eri sidosryhmiltä (**Suomidigikehittäjät**). Mahdollisuus toteuttaa erilaisia tehtäviä (mm. kyselyt, keskustelut, päiväkirjat, äänestykset) eri teemoin.

Eri menetelmiä yhdistelemällä päästää usein parhaaseen tulokseen (esim. keräämällä kvantitatiivinen data LeanLab-yhteisöstä, kvalitatiivinen data tutkimuksilla/testeillä ja vedetään kokonaisuus yhteen asiantuntija-arvioinnissa).

Kehitysprosessi eri alahankkeissa:

- Palvelunäkymät
- PTV
- Valtuudet
- Tunnistukset
- PAHA
- YTI
- ...

Visio ja konsepti



Toiminnallisuudet



Sprintti

Visio ja konsepti



Toiminnallisuudet



Sprintti

Visio ja konsepti



Toiminnallisuudet



Sprintti

Käyttäjätutkimukset

Käyttäjämäärityksen vahvistaminen ja käyttäjäpalautteen kerääminen, erityisesti visio-, konsepti- ja toiminnallisuustason suunnittelupäätösten tueksi. Toteutetaan eri menetelmin, esim. eri kohderyhmien kontekstuaalisten haastattelujen avulla.

Työpajat ja ryhmäkeskustelut

Ryhmäkeskustelujen järjestäminen tai käyttäjien mukaanottaminen erilaisiin työpajoihin tarpeen mukaan. Tavoitteena varmistaa kohderyhmän todellisiin tarpeisiin vastaaminen. Yhdessä käyttäjien kanssa ideoiminen ja asioiden työstäminen edesauttaa mm. suunnittelijoiden tehtävää.

Käytettävyystestit

Suunnitteluratkaisujen testaaminen ja jatkokehitys. Voidaan toteuttaa sprintin eri vaiheissa (esim. rautalangat, proto, tuotanto). Tavoitteena varmistaa palvelun helppokäyttöisyys, laadukkuus ja tehokkuus sekä vertailla eri ratkaisuvaihtoehtoja. Toteutetaan pääosin yksilötesteinä käytettävyysslaborassa.

Asiantuntija-arvioinnit

Mahdollisten käytettävyyssongelmien tunnistaminen. Voidaan tehdä missä vaiheessa ja mille materiaalille tahansa hyvinkin nopealla aikataululla (arvioitavan kohteen laajuudesta riippuen). Varsinkin monimutkaisemmissa tapauksissa asiantuntijat pystyvät ottamaan eri kausaliteetit paremmin huomioon.



Miten käyttäjiä osallistetaan nyt: Suomi.fi-käyttäjäyhteisö ja Suomidigikehittäjät

- Yhteisöt aloittivat toimintansa pääsiäisen jälkeen 2018 ja tarkoitus jatkaa vuosien 2018 ja 2019 ajan.
- Vastaavaa toimintaa kuin käyttäjäpaneelien toiminta hankkeen aikana.
- Tukena työssä Digitalistin asiantuntijat.
- Yhteisöt toimivat osallistujille rajatuissa Lean Lab -työtiloissa verkossa.
- Palautetta palveluista ja kehitysideoita kerätään erilaisten keskusteluaiheiden, tehtävien ja kyselyiden avulla.
- Suomi.fi-käyttäjäyhteisö
 - Verkkoyhteisö, jonka osallistujat pääsevät mm. kertomaan mielipiteensä ja keskustelemaan Suomi.fi-sivuston ominaisuuksista, arvioimaan uusia suunnitelmia sekä kuulemaan myös muiden käyttäjien ajatuksia sivustosta.
 - Yhteisössä on mukana noin 260 eri-ikäistä suomalaista, jotka valittiin mukaan avoimen haun kautta.
- Suomidigikehittäjät –yhteisö
 - Verkkoyhteisö, jossa Suomifi-palvelujen, yhteentoimivuusalustan ja hallinnon muidenkin uusien digipalvelujen suunnittelijat, toteuttajat, ylläpitäjät ja hallinnon sisäiset käyttäjät keskustelevat, arvioivat, ideoivat ja jakavat osaamistaan ja näkemyksiään palvelujen kehittämiseksi.
 - Tällä hetkellä kirjautuneita käyttäjiä on noin 30.



Yhteisöissä käsiteltäviä aiheita

- Kysymyksiä ja tehtäviä tulee noin kuukauden välein. Kesällä pidetään taukoa heinäkuu ja mahdollisesti elokuun alku.
- Suomi.fi kehittäjäyhteisössä
 - Kerätään yleisiä kehitysehdotuksia ja kommentteja sivustosta.
 - Kommentoitu Suomi.fin sote-näkymien demoversioita.
 - Kommentoitu Suomi.fin maakuntanäkymien demoversioita.
 - Kerätään kommentteja aihesivuista ja niiden sisällöistä.
 - Kerätään ideoita Tepsivien tekojen tietopankin hyödyntämisestä.
- Suomidigikehittäjät
 - Kerätään palautetta palvelutietovarannon Tehtävät-sivusta.
 - Kerätään palautteita ja kehitystoiveita palvelutietovarannon hausta ja sen ominaisuuksista.
 - Käsitellään yhteentoimivuusalueen liittyviä kysymyksiä (YTI-hanke).
 - Käsitellään tietomallit-työkaluun liittyviä kysymyksiä (YTI-hanke).
- HUOM! Jos teillä on ehdotuksia yhteisöissä käsiteltäviksi tehtäviksi tai aiheiksi, toimittaisitteko niitä verkkotoimitukselle?



Miten käyttäjiä osallistetaan nyt:

Yleispalaute

- Käyttäjäpalautetta tulee palautelomakkeen, somen (mm. Twitter, Facebook) ja suoraan erilaisten sidosryhmien kautta ja myös Kansalaisneuvonnan, Yritys-Suomi-puhelinpalvelun ja VRK:n asiakaspalvelun kautta.
- Suomi.fi-palvelua pyritään kehittämään käyttäjälähtöisesti, minkä vuoksi on tärkeää antaa kaikille mahdollisuus nostaa esiin loppukäyttäjän kannalta olennaisia asioita, ja huomioida nämä palautteet palvelua kehitettäessä.
- Kaikki palautteet kootaan muistiin ja käydään läpi.
- Palautteita käsitellään viikoittain tuotetukiryhmässä ja verkkotoimituksen palavereissa.
- Palautteet pyritään mahdollisuuksien mukaan huomiomaan jatkokehityksessä ja sisällöntuotannossa.
 - Viive palautteenannon ja tuotantoon saamisen välillä.



Kiitos!

Kirsi Mikkonen, kirsi.mikkonen@vrk.fi

Suomi.fin verkkotoimitus, suomifi@suomi.fi