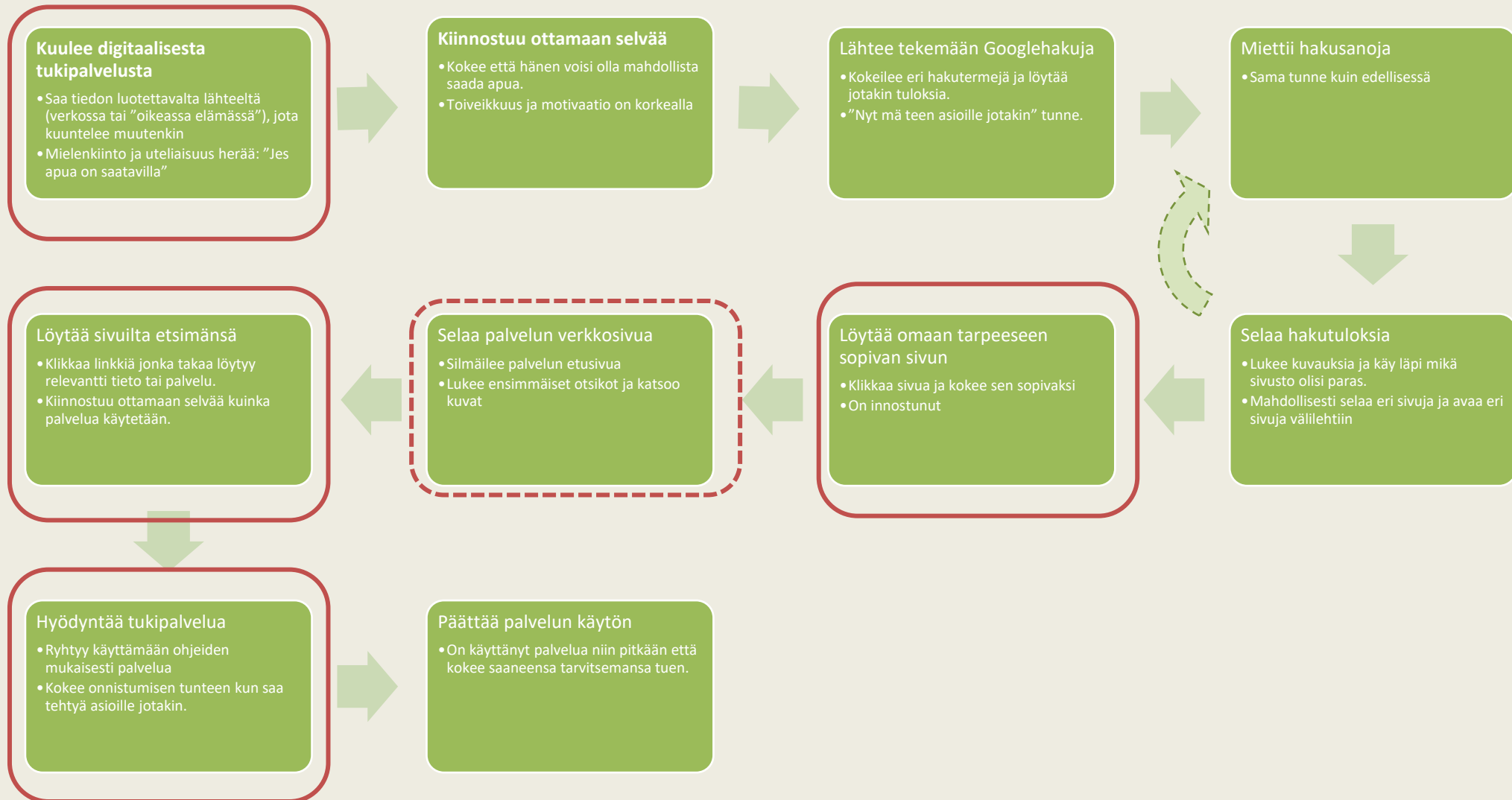


Palvelupolkutyökalun hyödyntäminen

- ❑ Seuraavan sivun palvelupolkuun on kuvattu digitaalisen tukipalvelun käyttäjän toiminnan eri vaiheet. Polulle on merkitty tapahtumat, toimenpiteet ja kontaktipisteet, käyttäjän näkökulmasta. Käyttäjä tällä palvelupolulla on työpajassa luotu ”Eetu Eristäytyjä”.
- ❑ Kontaktipisteillä tarkoitetaan hetkiä, jolloin käyttäjä on yhteydessä palveluntarjoajaan. Kontaktipisteet näkyvät polulla **punaisina rengastuksina**.
- ❑ Palvelupolulle kerätyt tiedot pohjautuvat Nuorten kevyet palvelupolut-hankkeessa kerättyyn haastattelutietoon, järjestöille tehtyihin digipalveluiden saavutettavuuskyselyihin sekä Digitalentsin nuorten tekemien havainnointitehtävien tuloksiin.
- ❑ Palvelupolkua hyödynnettiin työpajassa selkiyttämään olemassa olevia haasteita digitaalisten tukipalveluiden saavutettavuudessa ja apuna palveluiden pullonkaulojen tunnistamisessa. Seuraavilla sivuilla on palasteltuna palvelupolku-työkalun avulla tehdyt löydökset.
- ❑ Viimeisellä sivulla löydetyt haasteet on tiivistetty kolmeksi ydinongelmaksi, jotka luotiin työpajassa 5xWhy-menetelmää hyödyntäen.

Eetu Eristäytyjän palvelupolku tukipalvelun luo



Kuulee digitaalisesta tukipalvelusta

- Saa tiedon luotettavalta lähteeltä (verkossa tai ”oikeassa elämässä”), jota kuuntelee muutenkin
- Mielenkiinto ja uteliaisuus herää: ”Jes apua on saatavilla”

- Kuulee palvelusta mutta ei kiinnostu eikä jaksavaivautua ottamaan selvää.
- Hänellä on muuta kiinnostavampaa tekemistä. (esim. pelaaminen)

Kiinnostuu ottamaan selvää

- Kokee että hänen voisi olla mahdollista saada apua.
- Toiveikkuus ja motivaatio on korkealla

Lähtee tekemään Googlehakuja

- Kokeilee eri hakutermejä ja löytää jotakin tuloksia.
- ”Nyt mä teen asioille jotakin” tunne.

- Hakusanat joita käyttää ei tuo haluttua tulosta
- Ei osaa käyttää oikeita hakutermejä
- Ei löydä tarpeeksi nopeasti oikeita hakutermejä → turhautuu
- Liikaa tuloksia läpikäytäviksi → luovuttaa
- Jotain kiinnostavampaa tulee välissä → siirtyy tekemään sitä

Miettii hakusanoja

- Sama tunne kuin edellisessä

Selaa hakutuloksia

- Lukee kuvauksia ja käy läpi mikä sivusto olisi paras.
- Mahdollisesti selaa eri sivuja ja avaa eri sivuja välilehtiin

Löytää omaan tarpeeseen sopivan sivun

- Klikkaa sivua ja kokee sen sopivaksi
- On innostunut ja kiinnostus kasvaa

Käyttäjän alkumatka voi muodostua liian pitkäksi

- ❑ Palvelupolun pisin matka kontaktpisteiden välissä muodostuu polun alkuun. Palvelutuottajaan saa kontaktin vasta kun on onnistunut löytämään palvelun hakukoneesta. Pahimmillaan käyttäjä joutuu miettimään lukuisia eri hakusanoja ja monia hakutuloksia, tukipalvelun löytääkseen.
- ❑ Mikäli palvelua ei löydy käyttäjän hakemilla hakusanoilla, käyttäjä turhautuu ja luovuttaa. Riskinä on myös, että hakusanoilla löytyy jotakin muuta kiinnostavampaa (esim. pikavippiyrytyksen palvelu) ja käyttäjä päätyy käyttämään sitä.
- ❑ Eetu Eristäytyjän kaltaiselle käyttäjälle innostuksen syytyminen, toiveikkuus ja halu lähteä tekemään hakuja ovat erityisen merkittäviä tunteita. Lisäksi ryhtyminen toimiin palvelun etsimiseksi vaatii häneltä tavallista isompaa ponnistusta. Siksi palvelun löytämisen haasteet aiheuttavat isompaa turhautumista ja passivoittavat entisestään.
- ❑ Toinen iso, palvelun alkuun liittyvä haaste on hetki, jolloin käyttäjä kuulee palvelusta. Tiedon saanti ei yksinään riitä, vaan käyttäjä tulee saada myös kiinnostumaan palvelusta. Vasta se johtaa tilanteeseen, että hän lähtee hakemaan palvelua.



Verkkopalvelun löytäjä kaipaa ohjausta

- ❑ Ennen verkkopalveluun päätymistä käyttäjä on tehnyt jo itsenäistä työtä löytääkseen oikean sivun. Oikean sivun löydettyään hän kaipaa selkeää ohjausta ja helppoa navigointia itse palvelulta. Käyttäjä turhautuu nopeasti mikäli verkkosivu on sekava, epämieluisan näköinen, navigointi ei toimi ja sivusto sisältää paljon tekstiä.
- ❑ Tekstisisältö on erityisen merkityksellinen, mikäli se sisältää ohjeita ja palvelun kuvauksia. Eetu Eristäytyjän kaltainen käyttäjä ei jaksaa keskittyä teksteihin, jonka lukeminen vaatii pitkää keskittymistä. Hän on tottunut saamaan ohjeet käyttämässään digipalveluissa lyhyesti, usein videomuodossa (youtuben pelistriimaajat) ja oppinut käytön itse kokeilemalla (palvelu on niin selkeä että sen käytön oppii suoraan käyttämällä).
- ❑ Merkittävin riski palvelupolulla sisältyy itse tukipalveluun, sen toimivuuteen ja sisältöön. Mikäli Eetu Eristäytyjän toiveikkuus avun saamisesta ja tukipalvelun etsimiseen ja löytämiseen tehty työ päättyy kokemukseen tarvetta vastaamattomasta palvelusta, motivaatio avun hakemiseen heikkenee entisestään.
- ❑ Eetu Eristäytyjä viettää jo aikaa lukuisten digitaalisten palveluiden parissa, joissa ei ole saavutettavuus- tai käytettävyysongelmia. Riskinä on, että hän käyttää aikansa mieluummin jatkossakin niiden parissa, kun etsii lisää energiaa vieviä tukipalveluita.

Palvelupolun haasteista tiivistyneet ydinongelmat:

1. Palvelun sisällölle ei ole mietitty selkeää painopistettä ja tavoitetta. (Mitä ja kenelle?)

- Palvelua on vaikea löytää hakukonehauissa.

2. Ei ole otettu huomioon käytettävyyttä palvelua kehitettäessä (UI ja UX)

- Käyttäjä ei kiinnostu palvelusta.
- Käyttäjä ei löydä palvelua verkkosivuilta.
- Käyttäjä ei jatka palvelun käyttöä vaikka löytäisikin sen.

3. Ei ole otettu selvää käyttäjästä (Millainen käyttäjä on ja mistä hänet tavoittaa, mitä hän tarvitsee?)

Palvelun käyttäjä ei saa sitä mitä tuli hakemaan.

- Käyttäjä ei kiinnostu palvelusta.
- Käyttäjä ei löydä palvelua hakemillaan hakusanoilla.
- Käyttäjä ei saa sitä mitä tuli hakemaan ja kokee että palvelu ei vastaa hänen tarpeitaan.