

Heikkinen Anssi

Koulutustapahtuma ja opas Oulun OP:lle OP-mobiilisovelluksesta

Koulutustapahtuma ja opas Oulun OP:lle OP-mobiilisovelluksesta

Heikkinen Anssi
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, Internet-palvelut ja digitaalinen media

Tekijä(t): Heikkinen Anssi

Opinnäytetyön nimi: Koulutustapahtuma ja opas Oulun OP:lle OP-mobiilisovelluksesta

Työn ohjaaja: Ijäs Tuula

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 41 + 2

Tämä opinnäytetyö tehtiin Oulun Osuuspankin toimeksiannosta. Tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa opas sekä koulutustapahtuma OP-mobiilisovelluksesta. OP-mobiilisovellus on Osuuspankin kehittämä tabletti- ja älypuhelinsovellus, jonka avulla Osuuspankin asiakas voi hoitaa muun muassa pankki- ja vakuutusasiat.

Tietoperustassa kerrotaan tableteista, kouluttamisesta ja julkaisun suunnittelusta. Tableteista käydään läpi niiden ominaisuuksia, OP-mobiilisovellusta sekä hiukan tutkimustietoa tableteilla pankkisolvelluksia käyttävistä. Sen jälkeen käsitellään, miten kouluttajan tulisi valmistautua koulutukseen ja miten kehittyä kouluttajana. Lopuksi kerrotaan mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon julkaisua suunnitellessa.

Oppaan tavoitteena on rohkaista ja helpottaa asiakkaiden OP-mobiilisovelluksen käyttöä. Tämän lisäksi oppaan tulee olla helposti muokattavissa, kun OP-mobiilisovellukseen tulee käyttöliittymäpäivitys. Tästä syystä opas toteutetaan Microsoft Office PowerPointilla, sillä sen avulla se on helposti muokattavissa ja Oulun Osuuspankilta löytyy kyseinen sovellus. Opas on tarkoitettu sijoittamaan Oulun Osuuspankin Isokadun konttorin aktiivisuusalueelle, jossa on tabletteja asiakkaiden käytettäväksi.

Koulutustapahtuman tavoite on testata opasta käytännössä, rohkaista asiakkaita käyttämään OP-mobiilisovellusta ja tehdä Isokadun konttorin aktiivisuusalue tutummaksi asiakkaille. Koulutusten materiaalina toimii opas ja ne järjestetään Oulun Osuuspankin tiloissa. Koulutuksiin osallistuu yhteensä kaksitoista henkilöä ja he saavat 45 minuuttia yksityisopetusta. Koulutuksista kerätään palautetta palautelomakkeella, jonka avulla voidaan kehittää koulutusta, opasta ja OP-mobiilisovellusta.

Koulutusten palautteesta käy esille, että koulutettavien mielestä opas on hyvä ja he olisivat valmiita käyttämään OP-mobiilisovellusta itsenäisesti oppaan avulla. Koulutukseen ja OP-mobiilisovellukseen oltiin myös tyytyväisiä. Kehitysehdotukset oppaasta, koulutuksesta ja OP-mobiilisovelluksesta jäivät erittäin vähäiseksi.

Asiasanat: Opas, Koulutustapahtuma, Tabletti, OP-mobiilisovellus.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Systems Degree Programme in Information Systems, Internet services and digital media

Author: Heikkinen Anssi

Title of Bachelor's thesis: Guide and teaching event for Oulu's OP from OP-mobile app

Supervisor: Ijäs Tuula

Term and year of completion: Autumn 2014

Number of pages: 41 + 2

Assignment of this Bachelor's thesis was from Oulu's Osuuspankki. The purpose of it was to design guide and teaching event from OP-mobile app and execute them. OP-mobile app is developed by Osuuspankki and it can be downloaded for tablets and smartphones. With OP-mobile app customer of Osuuspankki can use bank and insurance services.

The theoretical part consists information of tablets, teaching and graphical design. There are properties of tablets and OP-mobile app in tablet chapter. Also some research results of people using tablets for banking are introduced. After that there's information how instructor should prepare for teaching event and how to progress as instructor. At the end of the theoretical part there are some tips what to consider in graphical designing.

Goal of the guide is to encourage and make it easier for customers to use OP-mobile app. The guide should be easy to edit if OP-mobile app user interface changes so it will be made with Microsoft Office PowerPoint. There is so called activity area in Isokatu's office of Oulu's Osuuspankki. In the activity area there are a few tablets for customers to use OP-mobile app and the guide is planned to put in there.

Goal of the teaching event is to test the guide in practice, encourage customers to use OP-mobile app and to make activity area better known. The guide will be used as material for the teaching event. There will be twelve participants and they will have 45 minute of private teaching. Feedback will be gathered from the event to improve the guide, the teaching event and OP-mobile app.

The feedback from the event was that participants liked the guide and would be ready to use OP-mobile app independently with the guide. The event and OP-mobile app also gathered positive feedback. There were not many improvement suggestions.

Keywords: Guide, Teaching event, Tablet, OP-mobile app.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	TABLETTI.....	9
	2.1 Ominaisuudet ja käyttötarkoitukset.....	9
	2.2 OP-mobiilisovellus.....	10
	2.3 Tabletit OP:n konttorissa.....	11
3	KOULUTTAMINEN.....	12
	3.1 Koulutuksen tavoitteet.....	13
	3.2 Kouluttajana kehittyminen.....	14
4	JULKAISUN SUUNNITTELU.....	15
	4.1 Typografia.....	15
	4.2 Kuva.....	16
	4.3 Sommittelu & taitto.....	16
	4.4 Väri.....	17
	4.5 Osuuspankin visuaalinen identiteetti.....	18
5	OPAS.....	20
	5.1 Visuaalinen ilme.....	20
	5.2 Sisältö.....	21
	5.3 Toteutus.....	22
6	KOULUTUSTAPAHTUMA.....	30
	6.1 Sisältö.....	30
	6.2 Toteutus.....	31
7	PALAUTE.....	33
	7.1 Palautelomake.....	33
	7.2 Palaute koulutuksesta.....	34
	7.3 Palaute oppaasta.....	34
	7.4 Palaute OP-mobiilisovelluksesta.....	35
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36
	8.1 Johtopäätökset.....	36

8.2	Pohdinta.....	37
LÄHTEET.....		40
LIITTEET		

1 JOHDANTO

Olin mukana keväällä 2014 järjestetyissä Oulun Osuuspankin (myöhemmin Oulun OP) verkkopankki-koulutuksissa, jotka toteutettiin yhdessä Oulun ammattikorkeakoulun kanssa. Koulutukset oli suunnattu yli 60-vuotiaille Oulun OP:n asiakkaille ja niissä opastettiin käyttämään verkkopankin perusominaisuuksia. Tavoitteena oli, että asiakkaat osaisivat käyttää verkkopankkia kotonaan. Koulutuksia varten Oulun ammattikorkeakoulun opiskelija oli toteuttanut materiaalin opinnäytetyönään. Koulutuksen päätteeksi läsnäolijat saivat materiaalin mukaansa, jotta voisivat harjoitella lisää tai tarkistaa miten jokin asia suoritettiin.

Koulutuksesta kerätystä palautteesta kävi ilmi, että läsnäolijat toivoivat samankaltaista koulutusta myös taulutietokoneista (myöhemmin tabletti), joita on Oulun OP:n Isokadun konttorissa. iPad-tabletteja on konttorissa asiakkaiden käytettäväksi yhteensä kolme, joista kahdessa on OP-mobiilisovellus. OP-mobiilisovelluksella asiakas pystyy hoitamaan päivittäiset pankkiasiansa. Palautteen innoittamana otin yhteyttä verkkopankkikoulutuksen yhteyshenkilöön ja kysyin olisiko Oulun OP:lla kiinnostusta OP-mobiilisovellukseen liittyvälle koulutukselle sekä oppaalle. Vastaus oli myönteinen. OP-mobiilisovellusta on saatavissa älypuhelimelle tabletin lisäksi. Tässä opinnäytetyössä kuitenkin keskitytään pelkästään tablettikokoon.

Opinnäytetyössä suunnitellaan ja toteutetaan opas sekä koulutustapahtuma OP-mobiilisovelluksesta. Oppaassa käydään läpi sovelluksen ominaisuudet sekä neuvotaan miten sitä käytetään. Sen tavoitteena on rohkaista ja helpottaa asiakkaita tabletin käytössä. Tavoitteen saavuttamiseksi oppaan tulee sisältää yksinkertaisia ohjeita, joiden avulla ensikertalainenkin osaa käyttää sovellusta. Koska oppaan on tarkoitus olla esillä Oulun OP:n Isokadun konttorissa, on sen suunnittelussa otettava huomioon OP:n graafinen ohjeistus. Sen tulee myös olla helposti muokattavissa, kun OP-mobiilisovellukseen tulee käyttöliittymäpäivitys. Koulutusten tavoitteena on testata opasta käytännössä, rohkaista osallistujia käyttämään OP-mobiilisovellusta ja tuoda Isokadun konttorin aktiivisuusalue asiakkaiden tietoisuuteen. Koulutuksissa käydään läpi OP-mobiilisovellus kokonaisuudessaan. Osallistujilta kerätään palautetta koulutuksen laadusta, oppaasta ja OP-mobiilisovelluksesta.

Aluksi raportissa käydään läpi tabletteja yleisesti sekä OP-mobiilisovellusta, sillä sitä varten opasta ja koulutusta toteutetaan. Seuraavaksi tarkastellaan kouluttajana toimimista ja mitä kouluttajan tulisi ottaa huomioon koulutusta suunniteltaessa sekä palautteen tärkeyttä kouluttajana kehittymiseen. Teoriaosuuden lopuksi on katsaus graafisen suunnittelun ja sommittelun perusasioihin, jotka tulee ottaa huomioon opasta suunniteltaessa. Luvussa tutkitaan myös OP:n graafista ohjeistusta, eli OP:n visuaalista identiteettiä. Luvuissa viisi ja kuusi käsitellään oppaan ja koulutustapaturman sekä niihin liittyvien osa-alueiden toteutusta. Luvussa seitsemän käydään läpi mitä palautetta koulutettavilta saatiin koulutuksesta, oppaasta ja OP-mobiilisovelluksesta. Työn lopussa on pohdinta ja johtopäätökset koko projektista.

2 TABLETTI

Tablettien läpimurto tapahtui 2010, kun Apple julkaisi iPad-tabletin. Keksintönä tabletti ei silti ole mikään uusi. 70-luvun alussa Alan Kay suunnitteli ja julkaisi luonnoksen tabletista, jota hän kutsui nimellä Dynabook. Se oli hyvin samanlainen kuin nykyiset tabletit, mutta erona oli, että siinä oli näppäimistö sekä näyttö samalla alustalla. Tuolloin ei kuitenkaan vielä ollut oikeanlaista teknologiaa, että Dynabook olisi voitu toteuttaa käytännössä. (A personal Computer for Children of All Ages, viitattu 22.09.2014.)

2.1 Ominaisuudet ja käyttötarkoitukset

Tableteissa on kosketusnäyttö, joka on kooltaan n. 17–33 cm väliltä mallista riippuen, eli se on suurempi kuin älypuhelimissa. Kooltaan tabletti on kuitenkin pienempi kuin kannettava tietokone ja vain hybridimalleissa on fyysinen näppäimistö. Hybridimallissa yhdistyvät kannettavatietokone ja tabletti esimerkiksi irrottavalla näytöllä. Yhteyden internetiin tableteilla saa 3G-mobiiliyhteydellä ja/tai käyttämällä langatonta verkkoa. (Tablet PC, viitattu 10.7.2014.)

Tabletilla voi lukea kirjoja ja lehtiä. Osa suomalaisista aikakaus- ja sanomalehdistä ilmestyy myös sähköisenä versiona. Radion ja televisionkin valikoimaa voi käyttää tabletin välityksellä, tosin kaikki kanavat eivät ole käytettävissä. Ainakin Yleisradiolla on Yle Areena-sovellus. Tämän lisäksi tabletilla voi selata intranetiä ja käyttää sähköpostia niin kuin tietokoneellakin. Mikäli kyseisellä palvelulla ei ole omaa sovellusta tabletille, vaan pitää käyttää tabletin selainta palvelua käyttäessä, voi se joissakin tapauksissa olla haastavaa. Kaikkia internetsivuja ei nimittäin ole tehty responsiivisiksi, eli niiden sisältöä, ulkoasua ja käyttöliittymää ei ole tehty mukautumaan erikokoiseen näyttöön. Tämä aiheuttaa sen, etteivät tällaiset internetsivut näy oikeassa suhteessa pienessä näytössä. (IT-opastajat, viitattu 10.7.2014.)

Edellä mainittujen toimintojen lisäksi osalta pankeista löytyy sovelluksia, joilla pystyy hoitamaan helposti pankkiasiat tabletin avulla. Markkinatutkimus yritys Mintelin tutkimuksen mukaan arviolta joka kolmas Yhdysvaltalainen kotitalous omistaa tabletin. Heistä suurin osa on iältään 25–34 ja 35–44

joiden osuus on 49 % ja 45 %. Harvat heistä kuitenkaan käyttävät tablettia pankkiasioidensa hoitamiseen älypuhelimien tai tietokoneiden sijasta. Niistä, jotka eivät halua käyttää älypuhelimia tai tietokoneita pankkiasioiden hoitoon, suurin syy on epävarmuus turvallisuudesta. Mutta heistä, jotka eivät käytä tablettia pankkiasioiden hoitoon, suurin syy oli se, etteivät he koe tarvetta sille. Lähes kaikki käyttäjistä olivat iältään 25–44, joten he ovat eläneet tietotekniikan kasvun ajalla. (A tablet you can bank on 2014, viitattu 10.7.2014.)

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa tablettien määrä kotitalouksissa oli vuonna 2012 10 % ja seuraavana vuonna jo 22 %. Tässä yhteydessä kotitalouden viitehenkilön ikä on 15–74 vuotta. Määrä on noussut vuodessa hiukan yli kaksinkertaiseksi, joka kertoo tablettien yleistymisestä. (Tilastokeskus 2013, viitattu 17.10.2014.)

2.2 OP-mobiilisovellus

OP-mobiilisovellus on Osuuspankin (myöhemmin OP) kehittämä tabletti- ja älypuhelinsovellus, jolla pystyy hoitamaan pankkiasioita sekä näkemään omat vakuutuksensa, mikäli on OP:n asiakas. Näiden lisäksi tarjolla on monia muita ominaisuuksia, kuten mahdollisuus käydä osakekauppaa, seurata markkinatietoja ja omia sijoituksiaan sekä tarkastaa esimerkiksi vaihtokurssin eri valuuttojen välillä. Laskujen maksamisesta on myös tehty nopeaa. Sovelluksen avulla voi ottaa kuvan laskun viivakoodista eikä käyttäjän tarvitse erikseen kirjoittaa tietoja sovellukseen. OP tarjoaa asiakkailleen myös maksuttoman laajan mobiiliasiakkuuden, jonka avulla asiakas voi tarkistaa tilinsä saldon sekä tilitahtumat ilman avainlukua, joka normaalisti vaaditaan palveluun kirjautumiseen. OP:n mukaan palvelu on turvallinen, sillä käyttäjätunnuksen ja salasanan lisäksi kirjautuessa laite tarkistetaan. Tämän lisäpalvelun avulla verkkopankkitunnukset voi yhdistää yhteen laitteeseen. Tällä hetkellä OP-mobiili on saatavilla iPad- ja Android-tabletteihin sekä Applen, Androidin sekä Nokian älypuhelimien. (OP-mobiili, viitattu 10.7.2014.)

Osuuspankilta saatujen tietojen mukaan OP-mobiilisovellusta on ladattu yhteensä vajaa miljoona kertaa kaikki alustat mukaan lukien. Heillä ei ole tietoa siitä montako näistä on ladattu tabletilla. Aktiivista käyttäjä määrää heillä ei ole tiedossa, mutta iPad-tableteilla yhteyksiä on noin 850 000 kuukaudessa. (Stolt 13.11.2014, sähköpostiviesti.)

2.3 Tabletit OP:n konttorissa

Oulun OP:n Isokadun konttorin aktiivisuusalueella on kolme tablettia telineissä, joissa kahdessa on OP-mobiilisovellus aina päällä. Kolmannessa tabletissa on Pivo-mobiilisovellus, joka Osuuspankin kehittämä sovellus, jolla näet pankkitiedot, maksukortit ja suosikkikauppasi tiedot (Lataa maksuton Pivo puhelimeesi, viitattu 23.11.2014). Ne ovat malliltaan iPad A1460, eli neljännen sukupolven iPad-tabletteja. Niissä on 9.7-tuumainen retina-näyttö ja niistä löytyy lightning connector-liitäntä, jonka avulla tabletin voi yhdistää esimerkiksi erilliseen näyttöön tai tietokoneeseen sekä ladata tablettia. Siitä löytyy myös 3.5-mm stereo-kuuloke liitäntä, mutta käytettävissä on myös sisäänrakennettu kaiutin ja mikrofoni. Tabletissa on FaceTime HD ja iSight kamerat. (Identifying iPad models 2014, viitattu 10.11.2014.)

3 KOULUTTAMINEN

Kupiaksen ja Mäki-Lähteen mukaan hyvän kouluttajuuden piirteet liittyvät enemmänkin tapaan miten kouluttaja suhtautuu itseensä, oppijoihinsa ja asiantuntemukseensa kuin kouluttajan persoonallisiin piirteisiin. Heidän havaintonsa on, että hyvän kouluttajuuden perustan muodostavat *asiantuntemus, läsnäolo, arvostus, samaistuminen, innostus* sekä *nöyryys* ja, kun näiden sanojen ensimmäiset kirjaimet yhdistetään, saadaan *ALASIN*. (2007, 11–12.)

Asiantuntemus

Kouluttajan tulee käyttää asiantuntemustaan koulutuksessa niin, että se tukee oppijoiden kehittymistä sekä auttaa heitä saavuttamaan koulutukselle ennalta-asetetut tavoitteet. Kouluttajan asiantuntemus voi olla sisällöllisen asiantuntemuksen lisäksi myös oppimisprosessin ohjaamiseen liittyvää ja parhaimmillaan siinä yhdistyvät kumpikin. (Kupias 2007, 12.)

Läsnäolo

Kouluttajan joutuessa pitämään useita samanlaisia koulutuksia lyhyessä ajassa, voi ongelmaksi nousta, ettei hän ole enää läsnä koulutustilanteessa. Tällöin asiasta on tullut niin rutiininomaista, ettei kouluttaminen vaadi keskittymistä ja siirtyy ei-tietoiselle tasolle. Tästä voi seurata se, että asiaa vain tulee suun avatessaan ja kouluttajalla alkaa mennä sekaisin, mitkä asiat on jo käsitelty sen hetkisen ryhmän kanssa. Paras tapa kouluttajalle pitää itsensä läsnä olevana on ottaa kontaktia oppijoihin vuorovaikutuksen avulla. Tällöin jokainen koulutus on ainutlaatuinen ja vaatii kouluttajalta keskittyneisyyttä ja läsnäoloa. (Kupias 2007, 13.)

Arvostus

Kouluttajan tulee arvostaa oppijoitaan sekä itseään ja omaa asiantuntemustaan. Kouluttajan ei kannata aliarvioida oppijoidensa asiantuntemusta tai käyttäytyä ylimielisesti koulutuksessa, sillä se voi pilata koko koulutuksen ilmapiirin. Varsinkin aikuisilla oppijoilla on paljon asiantuntemusta ja kokemuksia, jotka eivät välttämättä ole samalta alalta kuin kouluttajalla, mutta yhdistämällä kokemuksia voidaan luoda syvempiä sekä uudenlaisia näkökulmia asioihin. (Kupias 2007, 14.)

Samaistuminen

Hyvä kouluttaja perehtyy etukäteen oppijoidensa maailmaan, jotta hän pystyy puhumaan samaa ammattikieltä heidän kanssaan sekä antamaan esimerkkejä heidän työelämästään. Kouluttaja voi myös pyytää osallistujia kertomaan esimerkkejä kokemuksiansa pohjalta, mikäli ei itse ole keksinyt niitä. Näin ollen hyvä kouluttajana toimii välittäjänä oppijoidensa todellisuuden ja opittavan asian välillä. (Kupias 2007, 15.)

Innostus

Kouluttajan innostuneisuudella koulutuksen sisältöä, osanottajia sekä kouluttamista kohtaan on tärkeä rooli siinä, kuinka hyvin koulutus onnistuu. Mikäli kouluttaja on innostunut, voi hän myös innostaa oppijoita, mutta innoton kouluttaja taas voi pilata myös oppijoiden innostuneisuuden. Näin ollen onkin tärkeää, että kouluttaja pystyy löytämään innostuneisuutensa sellaisenakin päivänä, kun ei niin paljoa innostaisi. Joskus kouluttaja joutuu pitämään saman koulutuksen monta kertaa peräkkäin, mikä saattaa tappaa oman innostuksen koulutusta kohtaan. Tällaisessa tapauksessa kouluttajan tulisi muistaa, että jokainen koulutus on ainutkertainen tapahtuma siihen osallistujille. (Kupias 2007, 15)

Nöyryys

Kouluttajan tulee olla sopivan nöyrä, vaikka hänellä olisikin paljon kokemusta ja osaamista, sillä koulutustilanteessa hän ei ole itseään vaan oppijoita varten. Kouluttajan tehtävä on edistää oppijoita heidän oppimisessaan. (Kupias 2007, 16.)

3.1 Koulutuksen tavoitteet

Kouluttajan tulisi tietää, mihin tarpeeseen koulutusta ollaan järjestämässä, jotta on mahdollista valmista hyvää ja tarpeeseen vastaavaa koulutusta. Tämä ei kuitenkaan ole aina niin yksiselitteistä, sillä tilaajalla voi olla omat tavoitteensa, kun taas osallistujilla omat toiveensa. Kouluttajan onkin mietittävä, miten vastata näihin parhaalla mahdollisella tavalla. Onkin hyvä, jos kouluttaja pystyy samaistumaan koulutettaviin ja heidän tarpeisiinsa koulutuksen osalta, sillä silloin hän pystyy auttamaan niitä, keitä varten koulutus ollaan järjestämässä. Kouluttajan kannattaa myös kysyä tilaajalta, mitä koulutuksella halutaan saavuttaa. (Kupias & Koski 2012, 11–12.)

3.2 Kouluttajana kehittyminen

Kehittyäkseen ihminen tarvitsee palautetta. Palautteen olemassaolo ei tosin ole vakuus kehittymisestä, vaan sitä pitää osata hyödyntää. Palautteen hyödyntäminen on taito, jota voi kehittää. Sen lisäksi tarvitaan halua ja kykyä palautteen vastaanottamiseen ja käsittelemiseen. Kouluttajan tulisikin antaa palautetta koulutettaviensa toiminnasta ja pyytää palautetta omasta toiminnastaan. Palautteen avulla kouluttaja pystyy puuttumaan ongelmakohtiin sekä seikkoihin, joita hän ei välttämättä itse kokenut oppimista haittaaviksi. Tietenkin palaute myös kehittää kouluttajan omaa toimintaa. (Kupias & Koski 2012, 164.)

Osallistujilta usein kerätään palautetta nimettömänä palautelomakkeella koulutuksen jälkeen. Yksittäisen kouluttajan kannattaa käyttää aikaa palautelomakkeen laadintaan, sillä kysymällä oikeita kysymyksiä saa parempaa palautetta. Parhaimmillaan palautelomake pyytää vastaajaa ottamaan kantaa koulutuksen kannalta tärkeimpiin asioihin, jolloin siitä on suurin apu koulutuksen kehittämässä. Näin ollen palautelomaketta laatiessa kannattaakin tarkastella, mitkä olivat koulutukselle ennalta asetetut tavoitteet. Palautetta voi pyytää väitteillä, joihin vastataan asteikolla 1–5 tai avoimilla kysymyksillä. Osallistujilta kannattaa kuitenkin kerätä palautetta siitä, miten he kehittäisivät koulutusta, sillä heillä voi olla hyviä ideoita. (Kupias & Koski 2012, 181–182.)

4 JULKAISUN SUUNNITTELU

Jokainen julkaisu on viesti yhteisöstään lukijalle ja se kertoo millaisesta yhteisöstä on kyse. Julkaisujen ensisijainen tehtävä on yleensä tiedon jakaminen, mutta sen ohella ne ovat vahvoja mielikuvien luoja. Julkaisun suunnittelu ja toteuttaminen on vaativa projekti, joka vie paljon aikaa ja rahaa ennen kuin se on lukijalla. Sen takia sen toteuttamiselle tulisikin olla tavoitteet, jotta työ ei olisi turhaa. Aluksi tulisi miettiä, keitä varten julkaisu tehdään ja mitä sillä halutaan saavuttaa. Tavoitteena julkaisulle voi olla esimerkiksi myynnin lisäys, yrityskuvan parantaminen tai henkilöstön motivaation parantaminen. (Loiri & Juholin 2006, 8-9.)

4.1 Typografia

Typografia on julkaisun graafisen ulkoasun suunnittelua. Se pitää sisällään kirjainten valinnan, ladelman muotoilun, vierusten määrittelyn sekä myös paperin värin ja kuvituksen valinnan. Sen tavoitteena on saada lukija kiinnostumaan julkaisusta jo ensi silmäyksellä ja luoda julkaisusta helposti läpikäytävä. Kun typografia on onnistunutta, julkaisua on helppo ja miellyttävä lukea. Lukiessa katse siirtyy rivin loppuessa hiukan alas vasemmalle ja tästä syystä, jos rivit on tasattu vasemmalta, silmän on helppo löytää seuraava rivi. (Loiri & Juholin 2006, 32–33.)

Tärkein asia typografian laadinnassa on käytettävien kirjaintyyppien valinta. Julkaisussa ei kannata käyttää muutamaa kirjaintyyppiä enempää, sillä usean kirjaintyyppin käyttö luo sekavuutta ja vaikeuttaa lukemista. Pitkiin leipäteksteihin sopivat yleensä paremmin antiikvat, eli päätteelliset, kaksivahvat kirjaimet. Groteskit, eli pääteviivattomat kirjaimet taas sopivat paremmin lyhyisiin kokonaisuuksiin, taulukoihin sekä graafeihin. Näitä kahta voi sekoittaa julkaisussa ja se on Loirin sekä Juholinin mukaan myös suositeltavaa. Eri-ikäisten ja eri aikakausien groteskien yhdistäminen samassa julkaisussa on vaikea ja asiantuntemusta vaativa tehtävä. Sama koskee myös antiikvoja. (Loiri & Juholin 2006, 35.)

Ehjen kokonaisuuden luomiseksi on jokaiselle tekstiosalle julkaisussa (esimerkiksi otsikot, leipätekstit, kuvatestit ja niin edelleen) määritettävä kirjaintyyppin lisäksi myös sen koko sekä ladontatapa.

Tekstin luettavuuteen vaikuttaa ladontatiheys eli se, kuinka paljon kirjainten ja sanojen välissä on tyhjää tilaa. Niiden tulisi olla sopivan mitan päässä toisistaan, jotta lukukokemus olisi hyvä. Käytettävällä tekstityypillä on vaikutusta tähän. (Loiri & Juholin 2006, 36 38–39.)

4.2 Kuva

Loirin ja Juholinin mukaan kuvan tarkoitus on yleensä selvittää ja selittää jutun tekstiosuutta. Tämän lisäksi kuvan tehtävänä on jäsentää jutun tai julkaisun kokonaisilmettä sekä herättää lukijan mielenkiinto. Kuva jakaa juttua osiin, joka auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa. Kuvaa voi käyttää monen tarkoitukseen. Se voi olla koko jutun pääasia tai sillä voi tehostaa tekstin vaikutusta. Kuva voi myös olla joku yksityiskohta jutusta, jonka avulla se vahvistaa haluttua sanomaa. Kuvaa valittaessa tulisi pohtia liittyykö se juttuun vai ei, sillä kuvaa ei kannata käyttää pelkkänä koristeena tai palstan täyteenä tekstin yhteydessä. Kuvalla tulee olla joku sanoma, jota välittää lukijalle. Kuvan tekotapa on myös viesti, sillä eri olosuhteissa otetuilla kuvilla on erilaiset vaikutukset. (2006, 53–55.)

4.3 Sommittelu & taitto

Sommittelu on kuvan tai muun teoksen osien järjestelemistä. Tavoitteena on saavuttaa suunnittelijan haluama kokonaisuus, jonka tulisi ilmentää joko tasapainoa tai liikettä. Tasapaino saavutetaan käyttämällä kuvan tasapainolinjan ja kultaisen leikkauksen leikkauspistettä. Tasapaino saadaan, kun laitetaan kuvan tai sivun tärkein asia leikkauspisteeseen tai mahdollisimman lähelle sitä. Liikkeen tunteen saaminen kuvaan on mahdollista oikealla rajauksella ja oikein sijoitetuilla elementeillä. Liikkeen voi kuitenkin poistaa väärällä rajauksella tai kallistamalla kuvaa väärin. Myös vinot viivat saavat aikaan liikkeen tunnetta, kun ne ovat yhteydessä vakaaseen tasoon tai muotoon. Jos taas käytetään kuvan tai kuvion keskipistettä niin saadaan helposti pysähtynyt lopputulos, joka luo tehottoman vaikutelman. (Loiri & Juholin 2006, 62–63, 65–66; Toikkanen 2003, 38.)

Loirin ja Juholinin mukaan suunnittelijan tulee ottaa huomioon sommitellessaan

- Otsikkotyypit
- Ingressit (eli johdannot)
- Leipätekstit

- Vierukset
- Tyhjä tila
- Kuvat
- Värit
- Painotuotteen pinta

Sommittelu on kuitenkin suunnittelijan havaintojen ja hänen parhaiksi kokemiensa tapojen summa. Jokainen suunnittelee saman asian hiukan eri tavalla eikä ole olemassa tarkkoja sääntöjä tai ohjeita sen suorittamiseen. Jokaiselle painotuotteelle on kuitenkin tietyt ennalta määrätyt tavoitteet, jotka painotuotteen tulisi läpäistä. (2006, 63.)

4.4 Väri

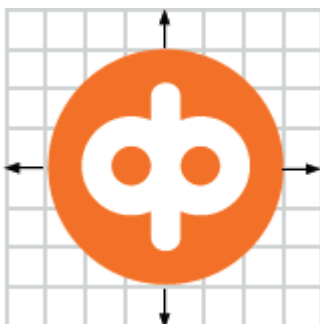
Värien valinnalla voidaan saada aikaan erilaisia vaikutuksia. Kylmiä värejä ovat sininen, violetti ja vihreä. Niitä käyttämällä kohde saadaan kauemmaksi, eli niillä on kokoa pienentävä vaikutus. Punainen, oranssi ja keltainen taas ovat lämpimiä värejä ja niillä on päinvastainen vaikutus kuin kylmillä väreillä. Toikkasen mukaan käytettäessä montaa väriä rinnakkain kannattaa antaa jonkun värin hallita selkeästi. Väreillä on myös symbolisia merkityksiä, jotka kannattaa ottaa huomioon julkaisua laatiessa. Esimerkiksi oranssiin liittyy hauskuus ja elämänilo, kun taas valkoiseen puhtaus ja viattomuus. Yleensä myös tuotteilla tai yrityksillä on tiettyjä värejä, joita he käyttävät toiminnassaan. (Toikkanen 2003, 43–44.)

On olemassa kolmi- ja nelivärijärjestelmä, jotka ovat nimeltään RGB ja CMYK. Kolmivärijärjestelmän muodostavat R = punainen, G = vihreä ja B = sininen. Nelivärijärjestelmän muodostavat C = syaani, M = magenta, Y = keltainen ja K = avainväri eli musta. CMYK värejä käytetään painotuotteissa, kun taas RGB on käytössä esimerkiksi nykyaikaisella digikameralla otetussa kuvassa. RGB-kuvaa ei voi suoraan käyttää painossa, vaan se on muutettava johonkin toiseen värijärjestelmään. Sen vahvuus on suurempi värien rikkaus verrattuna muihin värijärjestelmiin sekä pienempi tiedosto koko. Sen heikkous on kuitenkin standardoimattomuus, josta johtuu, että sen siirtäminen olosuhteista toiseen on vaikeaa. (Loiri & Juholin 2006, 114–117.)

4.5 Osuuspankin visuaalinen identiteetti

Menestyvillä yrityksillä ja yhteisöillä on yleensä käytössään jonkinlainen visuaalinen identiteetti, jolla ne yrittävät erottua kilpailijoistaan. Visuaalinen identiteetti pitää sisällään tyylin, muodot ja värit, ja ne ovat nähtävissä kaikessa yrityksen, yhteisön tai tuotteen viestinnässä, kuten käyntikorteista, nettisivuista, esitteistä, mainoksista tai liikemerkistä. Sen ansiosta tietyn yrityksen tuotteet on tunnistettavissa kilpailijoiden vastineista ja tästä syystä yrityksen kannattaa panostaa visuaalisen identiteetin luomiseen. Yleensä visuaalinen identiteetti luodaan pitkäksi ajaksi eteenpäin eikä sitä olla uusimassa kovinkaan usein. On kuitenkin mahdollista uusia se, mikäli yrityksen tai yhteisön toiminnassa tapahtuu muutoksia, joiden vuoksi se kannattaa tehdä. Visuaalisen identiteetin uudistaminen ei ole halpa projekti, sillä se vaatii paljon suunnittelua sekä aikaa. Uuden tyylin tekeminen tutuksi asiakkaille vie myös aikaa. (Loiri & Juholin 2006, 129.)

OP-Pohjola-ryhmän osk:n johtokunnan päätöksen nojalla osuuspankit voivat käyttää virallisen nimensä rinnalla OP-etuliitteellistä markkinointinimeä. Markkinointinimen pääkäyttötarkoitus on logomuodossa markkinointiviestinnässä. OP:n liikemerkin (*KUVIO 1*) suoja-alue on 1/6 merkin halkaisijasta. Painotuotteissa liikemerkin vasemmalle tai alapuolelle sijoitetaan kyseessä olevan osuuspankin nimi, esimerkiksi Oulun OP. Kuvituskuvien tarkoitus on tukea OP ainutlaatuista identiteettiä ja niissä tulee näkyä pienet hetket ja isot tunteet. ”Kuvat ovat valoisia, dokumentaarisia ja mutkattomia; näyttäen aitoja hetkiä ja tunnetiloja.” (Junttila, Suokko & Urho 2012, viitattu 10.11.2014). OP brändiin sopivia kuvia löytyy heidän kuvapankistaan. (Junttila ym. 2012, viitattu 10.11.2014.)



KUVIO 1. OP:n liikemerkin suoja-alue (Junttila ym. 2012, viitattu 10.11.2014)

Kaiken tietoaineiston, joka on luotu OP:ssa tai tuotu ulkopuolelta tulee olla varustettu turvaluokittelulla. Tämä tarkoittaa esitysmateriaalin julkisuus tai salassapitovelvollisuuksia. Aineiston turvaluokitus on joko © OP-Pohjola (julkinen), rajoitettu käyttö (käyttäjäryhmä) tai salainen. Microsoft Office PowerPointia varten OP on luonut valmiit diapohjat, jotka sisältävät kokomäärittelyt, rivivälit, marginaalit ja värit. Pohjassa on myös alapalkki, joka sisältää OP-etuliitteellisen markkinointinimen sekä OP:n liikemerkin (KUVIO 2). Tekstien fontti on Calibri ja niiden väri on harmaa, jonka RGB-arvo otsikossa on 70–70–70 ja leipätekstissä 90–90–90. Fontin oletuskoko on otsikossa 32 pt ja sen tulee olla lihavoitu. Leipätekstissä oletuskoko 20 pt ja minimikoko 18 pt. Materiaalien pääväreinä voi käyttää oranssia sekä harmaan ja sinisen eri sävyjä. (Osuuspankki, 3–8, 14–15, 30–31.)

KUVIO 2. Esityksen alareuna

5 OPAS

Tässä luvussa kuvaillaan oppaan sisältö, visuaalinen ilme ja toteutus. Oppaan kehityksessä on ollut mukana Oulun OP ja OP-Palvelut. ”OP-Palvelut Oy on OP-Pohjola osk:n sataprosenttisesti omistama tytäryhtiö, joka luo OP-Pohjola-ryhmän menestyksen perustan kehittämällä ja tuottamalla ryhmän tarvitsemat palvelut.” (OP-Pohjola 2013, viitattu 23.11.2014). He ovat antaneet tietoa, kehitysehdotuksia ja palautetta oppaaseen liittyen.

5.1 Visuaalinen ilme

Opas on vaakatasossa, jotta siihen on helpompi asetella kuvia ja lisätä tekstiä niiden viereen. Alun perin sivut olivat 4:3-kokoa, mutta sitä kasvatettiin A4-kokoon, jotta olisi enemmän tilaa. Oppaassa on myös OP-Pohjola-ryhmän esitysmateriaalin graafisen ohjeen (Osuuspankki) mukainen alapalkki sekä turvalukitus. Oppaassa on käytetty paljon kuvia, jotka on otettu OP-mobiilisovelluksesta käyttäen iPad-tabletin kuvankaappaustoiminnolla. Kuviin on lisätty numeroita, korostuksia ja tekstiä auttamaan lukijaa käyttämään OP-mobiilisovellusta. Kuvilla autetaan käyttäjää löytämään tekstin mainitsemat asiat (KUVIO 3). Kuvien vieressä on myös hiukan tekstiä joko selvittämässä kuvien numerointia tai selittämässä mitä asioita kyseisessä osiossa voi tehdä.

4.3. MAKSUN HYVÄKSYMINEEN

1. Muokkaa maksua näpäyttämällä **Kynän** kuvaa
2. Valitse hyväksyttävät maksut näpäyttämällä **Laatikko**a
3. Voit syöttää uuden maksun, jotta voit hyväksyä useamman maksun samalla avainluvulla
4. Syötä **Avainluku** voidaksesi hyväksyä maksut
5. Hyväksy maksut näpäyttämällä **Hyväksy valitut**

Tilitehtävä	Käytettävissä
Tilitehtävä: Testipätkä	Käytettävissä: 110,49 €
13.10. ENERGIALAITOS Tilitehtävä: FI81 5000 2522 2220 97 Vilitehtävä: 7 41385	105,00 €
Tilitehtävä: Testimokki	Käytettävissä: 234,56 €
13.10. PUHELIN OY Tilitehtävä: FI91 1011 1002 6546 05 Vilitehtävä: 324 47220	112,70 €
Tilitehtävä: Testipätkä	Käytettävissä: 207,56 €
13.10. PUHELIN OY Tilitehtävä: FI91 1011 1002 6546 05 Vilitehtävä: 324 47220	19,95 €
15.10. MARIN E-LASUUTTEHDAS OY Tilitehtävä: FI05 5841 0220 0233 13 Vilitehtävä: 20 02146	92,25 €

Uusi maksu Valittu yhteensä: 112,70 €

Avainluku: 0056
Hyväksy valitut

Oulun OP

KUVIO 3. Esimerkkikuva, maksun hyväksyminen

Alhaalla sijaitseva Oulun OP alapalkki toimii marginaalina alhaalla ja oikealla. Vasemmalla marginaalina toimii © OP-Pohjola. Useilla sivuilla kuitenkin kuvat ja tekstit on sijoitettu lähemmäs keskiosaa reunoilta ja alhaalta, jotta tietyt osat kuvista eivät olisi liian kaukana näkökentästä ja, että olisi helppompi selata kuvaa ja tekstiä samanaikaisesti (KUVIO 3). Ylhäällä marginaalina toimii otsikkokentän alaosa.

Työn värit ja tekstien fontit tulevat OP-Pohjola-ryhmän graafisesta ohjeistuksesta (Osuuspankki, 3–8, 14–15, 30–31). Työ tehdään valkoiselle pohjalle ja työn päävärit ovat harmaa ja oranssi. Sinistä olisi myös mahdollista käyttää, mutta haluan mieluummin käyttää lämpimiä värejä (Toikkanen 2003, 43–44). Valkoinen pohja on valittu sillä siitä tekstissä käytetty harmaa erottuu helposti. Oranssia on käytetty korostuksena tietyille kuvan osille ja tekstien sanoille. Käytetyn oranssin RGB-arvo on 255–106–11.

5.2 Sisältö

OP-mobiilisovelluksessa on kuusi pääaluetta, jotka ovat kirjautuminen, päivittäiset raha-asiat, sijoitukset, vakuutukset, asiakaspalvelu ja työkalut. Näiden lisäksi oppaassa käsitellään miten erilaisia sovelluksen näppäimistöjä käytetään sekä opastetaan miten kosketusnäyttöä käytetään ja miten sovelluksessa liikutaan. Opas käsittelee edellä mainitut seuraavassa järjestyksessä

- Etusivu
- Sisällysluettelo
- Laitteen käyttö
- Laitteen näppäimistöt
- Sisäänkirjautuminen
- Päivittäiset raha-asiat
 - Uusi maksu
 - Maksun tiedot
 - Maksun hyväksyminen
 - Maksun tarkistus
 - Tilit ja kortit
 - Tilitapahtuman tarkastelu

- Omien tilien välinen siirto
- Sijoitukset
- Vakuutukset
- Asiakaspalvelu
- Työkalut
 - Avainlukulistan vaihto
- Uloskirjautuminen

5.3 Toteutus

Oppaan teko alkoi kuvakaappausten ottamisella Oulun OP:n tiloissa käyttäen heidän iPad-tablettia, joka oli identtinen aktiivisuusalueen laitteiden kanssa. Aktiivisuusalueen laitteilla ei voinut ottaa kuvakaappauksia, koska niissä ei ole tarvittavat näppäimet käytettävissä ja niissä ei pääse pois sovelluksesta. Kuvankaappaus otetaan iPad-tabletista painamalla ensin pohjaan virtanäppäin ja sitten näpyttämällä home-näppäintä. Tämän jälkeen kuvat menevät laitteen kovalevylle, josta ne voi siirtää muun muassa tietokoneelle. Oulun OP hoiti kuvien siirron iPad-tabletista muistitikulle.

Vierailin myös OP-Palvelujen luona saamassa hiukan taustatietoja opasta varten. He kertoivat aiemmista kokemuksistaan liittyen iäkkäämpien ihmisten tabletin käyttöön. Tiedot vastasivat sitä, mitä olen kokenut verkkopankki koulutuksissa, eli tekniikka tuottaa heille ongelmia ja he eivät uskalla painaa jostain kohdasta varmistamatta ensin. Oppaassa tähän ongelmaan on varauduttu lisäämällä sivu, jolla selitetään kuinka kosketusnäyttöä käytetään ja lisäämällä teksteihin rohkaisusanoja, kuten ”Näpytä jatka”. OP-Palvelut antoivat myös hiukan materiaalia opasta varten. Materiaalia ei kuitenkaan tässä työssä voinut hyödyntää kovin paljoa.

Oppaasta kerättiin palautetta kahdesti ennen koulutuksia. Ensimmäisellä kerralla palautetta kerättiin pelkästään Oulun OP:lta ja palautteen tarkoituksena oli saada selville sopiko oppaan toteutustapa ja tyyli heille. Tässä vaiheessa oppaasta oli valmiina vasta ensimmäiset kymmenen sivua. Toteutustapa ja tyyli sopi suurimmilta osin Oulun OP:lle, joten loput oppaan sivut tehtiin samalla tyylillä. Kun oppaassa oli kaikki sivut, palautetta pyydettiin Oulun OP:lta ja OP-Palveluilta. Oulun OP:n palaute oli aika vähäistä ja he olivat tyytyväisiä sen hetkiseen tuotokseen. OP-Palveluilta tuli paljon palautetta

liittyen teksteihin ja palautteen myötä suurin osa tekstistä lyhennettiin. Palautteen pohjalta opas muokattiin koulutuksia varten. Koulutusten pohjalta muutoksia tuli oppaaseen vain vähän ja nekin lähinnä koulutusten aikana tehtyjen havainnointien pohjalta.

Opas toteutettiin Microsoft Office Powerpointilla, jotta sen muokkaaminen jälkikäteen olisi mahdollisimman yksinkertaista. Kaikki oppaassa käytettävät kuvat muokataan Microsoft Office PowerPointilla, joten niitä on myös helppo muokata tarvittaessa. Tosin tämän huono puoli on se, että tiedosto koko kasvaa, kun kuvat ovat alkuperäisessä koossa esityksen sisällä. Toisaalta, mikäli Oulun OP haluaa levittää opasta toisiin OP:n yksiköihin, heidän ei tarvitse laittaa mukana erikseen oppaassa olevia kuvia. Toinen tärkeä syy pitää muokkausten hoitaminen mahdollisimman yksinkertaisena ja nopeana on se, että kun OP-mobiiliin tulee käyttöliittymäpäivitys, niin opasta voidaan muokata nopeasti tarvittaessa.

Oppaan sivut 1–5

Näillä sivuilla on etusivu, sisällysluettelo, laitteen käyttö, laitteen näppäimistöt sekä sisäänkirjautuminen.

Etusivulla on taustalla kuva sekä oppaan nimi, eli OP-mobiilin käyttöopas. Kuva on OP:n kuvapankista ja siinä on vanhempi mieshenkilö kannettavan tietokoneen kanssa. Kuvapankista ei löytynyt kuvaa, jossa olisi ollut henkilö tabletin kanssa ja kuva olisi vastannut OP:n graafista ohjeistusta. Tällä sivulla ei ole näkyvissä Oulun OP:n alapalkkia, koska se ei tule näkyviin vaikka kuvan asettaisi taakse ja ulkoasusta tulisi huonomman näköinen, jos kuva olisi alhaalta lyhennetty.

Sisällysluettelossa on lueteltu kaikki oppaan sivut, mutta sivunumeroiden sijaan on käytetty otsikkonumerointia. Jokaisella sivulla on otsikkotekstin alussa numero, jonka avulla sivut on helpompi löytää sisällysluetteloa käyttäen (*KUVIO 4*). Tämän lisäksi mietittiin sivunumerointia, mutta toimeksiantaja halusi mieluummin otsikkonumeroinnin. Sisällysluettelon vieressä on toimeksiantajan pyynnöstä kuva OP-mobiilisovelluksen aloitusnäköistä.

Laitteen käyttö -sivulla (KUVIO 4) selitetään kuinka kosketusnäyttöä käytetään, kuinka sovelluksessa liikutaan valikon avulla sekä kuinka aktiivisena olevan sivun saa siirrettyä pois näkyvistä. Tämä sivu on luultavasti oppaan tärkein, koska kosketusnäytön käyttö on kuitenkin pakko hallita, jotta voi käyttää tablettia. Koulutuksissa tämän sivun ymmärrettävyyttä ja selkeyttä testataan erityisesti.

1. LAITTEEN KÄYTTÖ

© OP-Pohjola

Oulun OP

- Etene näytöllä näpäyttämällä sormellasi haluamaasi kohtaa
- Voit siirtää sivun syrjään seuraavasti
 1. Paina näyttöä kevyesti sormellasi
 2. Siirrä sormeasi hiukan oikealle
 3. Nosta sormesi pois näytöltä
- Voit liikkua ylös- ja alaspäin samalla tavalla
- Valikon avulla voit liikkua ohjelman sisällä

KUVIO 4. Laitteen käyttö

Laitteen näppäimistö -sivu (KUVIO 5) sisältää opastusta kahteen eri näppäimistöön, jota OP-mobiilisovelluksessa tarvitsee, kun käyttää iPad-tablettia. Tämä sivu on sijoitettu oppaan alkupuolelle, jotta se on helppo ja nopea löytää, mikäli tarvitsee apua näppäimistöjen kanssa myöhemmin.

2. LAITTEEN NÄPPÄIMISTÖT

© OP-Pohjola

Oulun OP

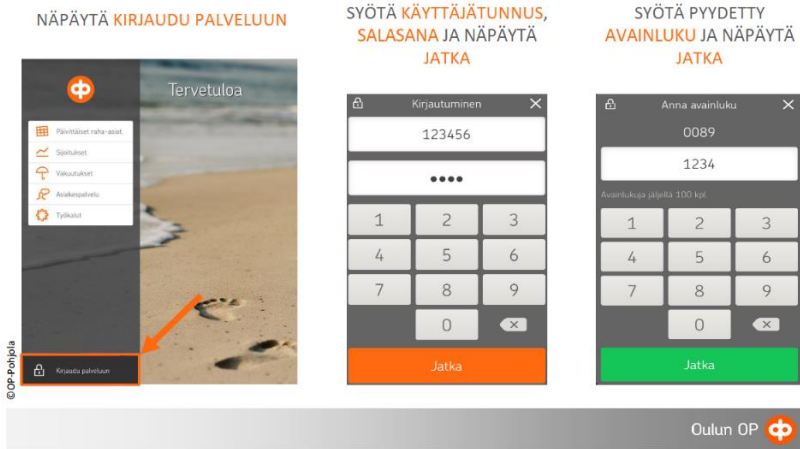
- Laitteessa olevien näppäimistöjen avulla annat tietoja ohjelmassa
- Näpäytä sormella tarvitsemaasi kirjainta tai numeroa näppäimistöltä

1. Sulje näppäimistö
2. Tekstin ja lukujen pyyhkiminen
3. Numerot kirjaimiksi
4. Näpäytä *Jatka/Valmis* syötettyäsi pyydytyn tiedon

KUVIO 5. Laitteen näppäimistöt

Sisäänkirjautuminen -sivulla (KUVIO 6) neuvotaan grafiikan ja tekstin muodossa kuinka OP-mobiilisovellukseen kirjaudutaan sisään. Rohkaisuna on käytetty ”Näpäytä jatka”-tekstiä.

3. SISÄÄNKIRJAUTUMINEN



KUVIO 6. Sisäänkirjautuminen

Oppaan sivut 6–13

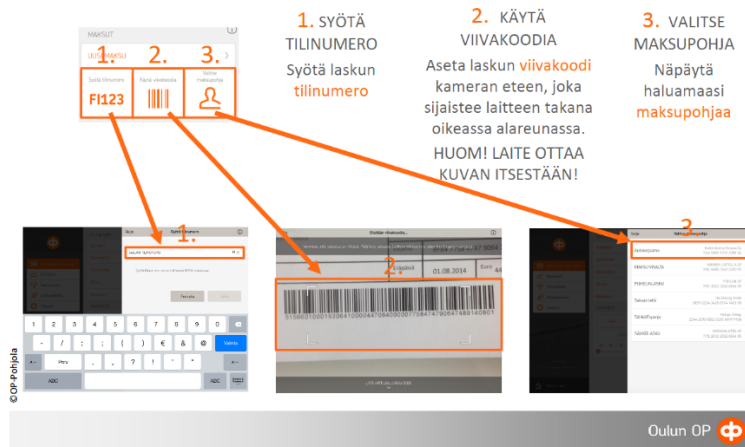
Näillä sivuilla käydään läpi päivittäisten raha-asioiden hoitamisen eri osa-alueet. Tämä osio on käytetty oppaassa tarkemmin läpi kuin muut OP-mobiilisovelluksen kohdat, koska toimeksiantajan puolelta pääpaino haluttiin siihen.

Päivittävät raha-asiat -sivulla esitellään pelkistetysti, mitä kyseisestä osiosta löytyy OP-mobiilisovelluksessa. Sivulla on korostettu mitä osia päivittäisistä raha-asioista löytyy. Kaikki korostetut osat käydään läpi oppaan seuraavilla sivuilla. Tällä hetkellä OP-mobiilisovelluksessa on E-laskut -laatikko tällä sivulla, mutta se on muuttumassa lähitulevaisuudessa, joten se jätettiin pois oppaasta kokonaan.

Ensiksi päivittävät raha-asiat -osiosta käydään läpi maksujen luonti. OP-mobiilisovelluksessa on kolme päätapaa aloittaa uusi maksu (KUVIO 7), jotka ovat tilinumeron kirjoittaminen, maksupohjan valitseminen tai viivakoodista kuvan ottaminen. Näistä kolmesta päätävästä viivakoodista kuvan ottaminen on luultavasti haastavin, koska siinä pitää asettaa laskun viivakoodi niin, että se näkyy ruu-

dulla. Oikealla tekniikalla kuitenkin tämä on todella nopea tapa syöttää sellaisen maksun tiedot sovellukseen, joita ei ole vielä maksupohjassa. Tästä syystä siihen on annettu hiukan enemmän ohjeita. Tällä oppaan sivulla on myös käytetty nuolia korostuslaatikoiden ja numeroinnin lisäksi helpottamaan ja nopeuttamaan oppaan ohjeiden omaksumista.

4.1. UUSI MAKSU



KUVIO 7. Uusi maksu

Maksun tiedot -sivulla on korostettu niitä kohtia maksun täyttämistä, jotka on mietitty Oulun OP:n kanssa tärkeimmiksi. Tämän oppaan sivun tekstit toistavat kuitenkin sen mitä sovelluksessa sanotaan, joten tekstin tehtävänä on tehdä sivusta tasapainoinen ja pitää tyyli samantyyppisenä kuin aiemmilla ja myöhemmillä sivuilla. Sen lisäksi rohkaista käyttäjää tietojen täytössä ja osoittaa mistä kohtaa hän voi näpäyttää ruudulla.

Maksun hyväksyminen -sivu (KUVIO 3) sisältää lyhyet selitykset mitä tällä OP-mobiilisovellus -sivulla voi ja pitää tehdä, jotta saa maksut maksettua. Tällä oppaan sivulla laatikoiden ja numeroinnin lisäksi on myös käytetty ympyröintiä (KUVIO 3). Uusi maksu -kohdasta on myös toinen kuva, jossa näytetään minkälainen ruutu aukeaa, kun siitä painaa.

Maksun tarkistus -sivulla ei ole muuta kuin tekstiä ja kuva näkymästä. Sivun tarpeellisuudesta keskusteltiin Oulun OP:n ja OP-palveluiden kanssa, mutta lopulta se päätettiin jättää oppaaseen, koska se on osa maksuprosessia.

Tilit ja kortit -sivulla näytetään, kuinka OP-mobiilisovelluksessa pääsee näkemään tilitapahtumia. Oppaassa vasemmalla on kuva, josta löytyy tilit ja minkä alueen sisältä käyttäjän tulee näpäyttää avatakseen haluamansa tilin. Kuvasta menee nuoli oikealla olevaan kuvaan. Nuolen kärki osoittaa siihen kohtaan, mistä näkee, mikä tili on avattuna. Kuvasta on korostettu mitä alueita sovelluksen tässä osiossa on.

Tilitapahtuman tarkastelussa esitetään erikseen, kuinka yksittäisiä tilitapahtumia voi tarkastella. Tällä oppaan sivulla on myös vähän tekstiä ja grafiikkaa, koska tämä on suhteellisen yksinkertainen. Kuittikohdassa ei ole selitystä ja grafiikkaa, koska sen saaminen aktiivisuusalueen tableteista on monimutkaista. Koska aktiivisuusalueen tableteissa ei pääse pois sovelluksesta, käyttäjä ei voi mennä hakemaan kuvaa galleriasta. Käytettävissä ei myöskään ole tulostinta, jolla kuitenkin voisi tulostaa. Ainoa mahdollisuus on AirDrop-niminen sovellus, joka käyttäjän tulee asentaa esimerkiksi omalle älypuhelimelle ja näin saada kuvan tableteista.

Päivittäiset raha-asiat -osion päättää omien tilien välinen siirto (oma siirto) (KUVIO 8). Tällä sivulla on käytetty paljon korostuksia, numerointia ja nuolia.

4.7. OMIEN TILIEN VÄLINEN SIIRTO

OMA SIIRTO

Tililtä 1. → Tilille

2. 0,00 € 3. Jatka

20 30 40 50 100 →

2.

1. Näpäytä **Tililtä** -> **Tilille** (ohjeet oikealla)

2. Syötä **Summa** janalta tai laatikosta

3. Näpäytä **Jatka** ja sitten **Hyväksy**

©OP-Pohjoja

Valitse tilit Lisävalinnat

Testipäätti 110,49 € FI49 5000 9420 0287 30	Testipäätti 110,49 € FI49 5000 9420 0287 30
Testimökkötili 234,56 € FI48 5000 9420 0287 48	Testimökkötili 234,56 € FI48 5000 9420 0287 48
Testilapsiläisät 207,56 € FI53 5000 9420 0287 55	Testilapsiläisät 207,56 € FI53 5000 9420 0287 55

Valmis

Tililtä → Tilille

50,00 € Jatka

20 30 40 50 100 →

Valmis

Valitse HALUAMASI TILIT

VALITTUASII TILIT NÄPÄYTÄ VALMIS

Oulun OP

KUVIO 8. Oma siirto

Näillä sivuilla käsitellään sijoitukset, vakuutukset, asiakaspalvelu, työkalut, avainlukulistan vaihto ja uloskirjautuminen. Näistä suurin osa on pelkistettyjä ja esitetty pelkästään yhdellä sivulla, koska oppaan sivumäärä haluttiin pitää matalana ja pääpaino päivittäisissä raha-asioissa. Kuitenkin ne ovat osa OP-mobiilisovellusta, joten ne käydään oppaassa läpi.

Sijoitukset- (KUVIO 9), vakuutukset- ja asiakaspalvelu-sivuilla näytetään mitä mistäkin kohdasta löytää ja näkee, muttei ole sen tarkemmin kerrottu. Sijoitusten oma seuranta -kohdassa esimerkiksi ohjeet ovat selkeät siitä, kuinka seurata haluamiaan kohteita. Vakuutus-sivulta taas jätettiin vakuutus-ten verkkokauppa korostamatta, koska sitä ei pääse konttorin laitteella käyttämään.

5. SIOITUKSET

1. Omistukseksi
2. Kauppalehden uutiset ja Pohjola tutkimukset
3. Osakkeet, rahastot, indeksit ja korot
4. Helsingin pörssin yleisindeksit
5. Oma seuranta

©OP-Pohjola

Oulun OP

KUVIO 9. Sijoitukset

Työkalut-sivulla huomautetaan, ettei laajaa mobiiliasiakkuutta saa ottaa käyttöön konttorin laitteella, vaikka sen pystyy, koska se on OP:lta saatujen tietojen mukaan pieni tietoturvariski. Valuuttalaskuria ei käydä oppaassa erikseen läpi, koska se ei ole niin tärkeä osa sekä se sisältää helposti seurattavat ohjeet itsessään. Avainlukulistan vaihto sen sijaan käydään läpi erikseen, koska siinä pitää olla tarkkana muutamassa kohdassa ja kaikki verkkopankkia tai OP-mobiilisovellusta käyttävät joutuvat jos-

sain vaiheessa sen vaihtamaan. Avainlukulistan vaihto on esitetty kuvilla ja tekstiin on lisätty korostuksia, jotka kertovat miltä listalta tarvittava luku pitää etsiä.

Oppaan viimeinen sivu on varattu uloskirjautumiselle. Siinä kerrotaan miten ulos kirjaudutaan ja muistutetaan, että aina tulisi kirjautua ulos OP-mobiilisovelluksesta, kun lopettaa sen käytön. Loppuun lisättiin myös selitys sille, miten toimia, jos saa ilmoituksen hyväksymättömistä maksuista.

6 KOULUTUSTAPAHTUMA

Tässä luvussa käydään läpi koulutustapahtuman organisointi, sisältö ja toteutus. Koulutustapahtumassa oli mukana Oulun OP.

Koulutuksia järjestettiin kahtena päivänä, 6.11. ja 10.11. Kumpanakin koulutuspäivänä niihin osallistui kuusi henkilöä ja he saivat yksityisopetusta 45 minuutin ajan. Oulun OP kutsui koulutettavat tilaisuuksia varten. Koulutukseen kutsutut henkilöt olivat mukana keväällä 2014 järjestetyissä OP-verkkopankkikoulutuksissa ja sen johdosta heille tarjottiin mahdollisuutta osallistua tähän koulutukseen. lältään osallistujat olivat yli 60–vuotiaita, suurin osa yli 70–vuotiaita. Osallistuneista seitsemän oli naista ja viisi miestä.

Koulutukseen pyydettiin näitä henkilöitä, koska heidän yhteystietonsa oli valmiiksi Oulun OP:lla. Toinen tärkeä syy oli, että suurin ongelma oppaan kanssa tulisi luultavasti olemaan iäkkäämpien asiakkaiden kanssa, jotka eivät ole tottuneet kosketusnäyttöihin. Samalla myös pystytään testaamaan onko oppaassa tarpeeksi isot tekstit ja erottavatko koulutettavat korostukset kuvista.

Koulutukset pidettiin Oulun OP:n tiloissa ja niissä käytettiin samanlaista tablettia kuin Isokadun konttorin aktiivisuusalueella on. Erona on tosin se, että aktiivisuusalueen laitteilla ei pääse ulos sovelluksesta ja, että ne ovat telineissä. Koulutuksissa ei kuitenkaan ole tarkoitus mennä ulos sovelluksesta, koska se ei myöskään ole mahdollista konttorinkaan tableteilla. Palkintona koulutukseen osallistumisesta osallistujat saivat kaksi kahvilipuketta Antellin kahvilaan, joka sijaitsee samassa rakennuksessa. Kahvilipukkeista mainittiin kutsussa.

6.1 Sisältö

Koulutuksen sisältönä toimi oppaaseen kootut OP-mobiilisovellukseen liittyvät asiat. Oppaan avulla koulutuksessa käytiin läpi OP-mobiilisovellusta ja mikäli koulutettavat haluavat käydä OP-mobiilisovelluksesta läpi jotain, mitä ei ollut oppaassa, käytiin se läpi. Koska koulutuksen tarkoituksena oli testata samalla oppaan toimivuutta käytännössä, niin koulutuksen alussa koulutettavat saivat

tehtäväkseen lukea kosketusnäyttöä koskevat ohjeet ja koittaa käyttää sovellusta pelkillä oppaan ohjeilla.

6.2 Toteutus

Koulutukset järjestettiin Oulun OP:n tiloissa ja kouluttajana toimi tämän opinnäytetyön tekijä. Tilana toimi viidennen kerroksen neuvotteluhuone, jossa olimme kahden koulutettavien kanssa. Oulun OP:n yhteyshenkilö haki ja johdatti koulutettavat neuvotteluhuoneeseen. Koulutettavien saapuessa hoidettiin esittelyt ja yhteyshenkilö kertoi hiukan taustaa koulutuksesta. Tämän jälkeen hän poistui paikalta ja koulutus aloitettiin.

Aluksi kouluttaja kysyi jokaiselta, olivatko he käyttäneet kosketusnäyttöä ennen. Tällä oli suuri rooli siinä kuinka kauan koulutukseen saattoi mennä aikaa. He, jotka olivat käyttäneet kosketusnäyttöä ennen, oppivat nopeammin miten OP-mobiilisovellusta käytetään ja koulutukseen varattu 45 minuuttia oli liian pitkä. Toisena ääripäänä olivat ne, jotka eivät kunnolla ymmärtäneet kosketusnäyttöä ja sen ideaa, vaikka asiaa käytiin läpi monta kertaa. Heidän kanssaan varattu 45 minuuttia meinasi loppua kesken.

Koulutuksessa noudatettiin oppaan järjestystä ja käytiin koulutettavan halutessa myös läpi valuuttalaskuri. Koulutettavat saivat pitää tablettia missä halusivat, suurin osa piti sitä pöydällä. Moni halusi keskittyä tabletin käyttöön ja oppaan sivuja piti kääntää heidän puolestaan. Muutama kuitenkin itse käänteli oppaan sivuja ja sekin onnistui hyvin. Koska kyseessä oli testaus- ja koulutustilaisuus, niin koulutuksessa piti yhdistellä kouluttamista ja oppaan testausta. Testaus tapahtui yleensä oppaan alkusivujen avulla, jolloin koulutettavat koittivat käyttää tablettia ohjeiden avulla. Tämän jälkeen opas käytiin läpi koulutettavan kanssa yhdessä.

Kun opas oli käyty läpi, kysyin koulutettavien ensimmäiset ajatukset koulutuksesta. Moni totesi, että OP-mobiilisovellus oli huomattavasti helpompi kuin he olivat luulleet tullessaan koulutukseen. Osa luuli, että OP-mobiilisovellus on vasta kehityksessä tai juuri ilmestynyt. Muutama myös kyseli tabletin hintoja ja muuta tietoja koskien tabletteja. Näihin annoin tietoja sen mukaan kuin asiasta tiesin.

Keskustelun jälkeen he saivat täytettäväkseen palautelomakkeen. Täyttämisen jälkeen annoin heille palkinnon, eli kahvilipukkeet ja saatoin heidät Oulun OP:n yhteyshenkilön luo, joka haastatteli heitä hiukan ja näytti reitin ulos.

7 PALAUTE

Palautetta kerättiin kaikilta koulutuksiin osallistuneilta. Kolme henkilöä oli käyttänyt tablettia ennen koulutusta.

7.1 Palautelomake

Palautelomakkeessa (*LIITE 1*) on neljä osiota, jotka ovat taustatiedot, koulutus, opas ja OP-mobiili. Palautelomakkeen alussa vastaajille kerrotaan mitä varten palautetta kerätään, annetaan ohjeet vastaamiseen sekä kiitetään vastaamisesta. Kupiaksen ja Kosken (2012, 164) mukaan kouluttaja tarvitsee palautetta kehittyäkseen. Sen olemassa olon lisäksi heidän mukaansa sitä pitää osata käsitellä.

Palautelomake on tehty A4-kokoon ja se mahtuu kahteen sivuun. Kupiaksen ja Kosken (2012, 181–182) mukaan on tärkeitä koittaa kysyä koulutuksen kannalta tärkeimmät kysymykset ja tähän auttaa, kun tarkastelee koulutukselle ennalta-asettuja tavoitteita. Koulutuksen tavoitteet olivat testata opasta käytännössä, rohkaista osallistujia käyttämään OP-mobiilisovellusta ja tuoda Isokadun konttorin aktiivisuusalue tutummaksi.

Taustatiedot -osiossa vastaajilta pyydetään hiukan taustatietoja, joiden avulla voidaan tarkastella mahdollisia eroavaisuuksia vastauksista, mikäli sellaisia ilmenee. Taustatietoihin pyydetään kertomaan sukupuoli sekä tieto siitä, onko käyttänyt tablettia ennen koulutusta.

Sitten on koulutus -osio, jossa pyydetään vastaajilta palautetta koulutukseen liittyen. Aluksi kysytään, oliko vastaajan mielestä koulutus liian lyhyt, sopiva vai liian pitkä. Sen jälkeen on kysymys siitä, saivatko he tarpeeksi opastusta OP-mobiiliin käyttöön. Jatkokysymyksenä mikäli he vastasivat kielteisesti, niin avoimella kysymyksellä mihin he olisivat kaivanneet lisää opastusta. Tällä kysymyksellä halutaan saada tietää, miten koulutusta voisi kehittää. Tämän osion loppuun vastaajat saavat antaa arvosanan koulutuksesta asteikolla 1-5, jossa 1 merkkää huono ja 5 kiitettävää. Tämän kysymyksen tarkoitus on hiukan saada suuntaa koulutuksen onnistumisesta mikäli avoimet kysymykset jäävät tyhjiksi.

Sen jälkeen vastaajilta pyydetään palautetta oppaan selkeydestä ja sen käytöstä. Ensiksi kysytään, ovatko oppaan ohjeet selkeät ja sitten olisivatko he valmiita käyttämään OP-mobiilia itsenäisesti oppaan avulla. Lopuksi avoin kysymys siitä miten vastaajat kehittäisivät opasta.

Lopuksi on muutama avoin kysymys OP-mobiilisovelluksesta. Aluksi kysytään mistä he pitivät sovelluksessa, ja mistä he eivät pitäneet sovelluksessa. Lopuksi vielä kysymys miten he kehittäisivät sovellusta.

7.2 Palaute koulutuksesta

Kahden vastanneen mielestä koulutuksen kesto oli liian lyhyt ja toinen heistä olisi kaivannut hiukan lisää aikaa loppuun, jonka aikana hän olisi halunnut harjoitella itsenäisesti. Heitä yhdistää myös se, että he eivät olleet käyttäneet tablettia ennen koulutusta. Loput kymmenen vastasivat koulutuksen keston olleen sopiva.

Kaikki vastasivat, että saivat tarpeeksi opastusta OP-mobiiliin käyttöön. Yksi vastaus oli kuitenkin tullut alempaan avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin vastaamaan mitä olisi kaivannut lisää, mikäli vastasi kielteisesti edelliseen kysymykseen. Vastaus oli, että ”lisää opastusta tekniikkaan”. Tämä voi kuitenkin tarkoittaa joko tablettien tekniikkaa yleisesti, kosketusnäyttöä tai OP-mobiilisovellusta, joten tämä jää hiukan aukinaiseksi vastaukseksi ja vaikeaksi tulkita.

Palautteen keskiarvo koulutuksesta oli 4,9 / 5. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen.

7.3 Palaute oppaasta

Kysymykseen oppaan selkeydestä kaikki vastasivat oppaan olevan selkeä. Koulutettavat olivat kuitenkin kaikki vähintään yli 60-vuotiaita ja koulutuksissa kävi esille, että osalla oli jo huonompi näkö, mutta heidänkään kanssa oppaan läpikäynti ei tuottanut ongelmia. Otanta on tietenkin varsin pieni, mutta ainakin tämä antaa suuntaa siihen, että tekstit ja grafiikka on tehty tarpeeksi isolla.

Kahta lukuun ottamatta kaikki olisivat valmiita käyttämään OP-mobiilia itsenäisesti oppaan avulla. Näillä kahdella ei ollut aiempaa kokemusta tabletista ja heistä toinen oli nainen ja toinen mies. Kumpikaan ei kuitenkaan ollut jättänyt sanallista kehitysehdotusta oppaaseen liittyen.

Oppaan kehittämiseen ei saatu yhtäkään vastausta. Yleisesti koulutettavat kertoivat, että heidän mielestään opas oli hyvä sellaisenaan ja koulutuksen tai keskustelun aikana ei tullut esille sellaisia asioita, joilla olisi voinut kehittää opasta.

7.4 Palaute OP-mobiilisovelluksesta

Kysymykseen ”Mistä pidit sovelluksessa?” tuli useampia vastauksia. Sovellusta keuhuttiin hyväksi, monipuoliseksi, melko selkeäksi, riittävän yksinkertaiseksi ja nopeaksi. Muihin kahteen kysymykseen vastasi vain yksi henkilö. Kysymykseen mistä ei pitänyt sovelluksessa vastaus oli ”liian paljon asiaa yhdellä sivulla”. Kehitysehdotus oli, että ”yksi asia yhdelle sivulle”.

Yleinen mielipide oli, että sovellusta oli helpompi käyttää kuin oli kuvitellut ennen koulutusta. Suurempi ongelma oli kosketusnäytön käyttö kuin sovellus.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa käydään läpi johtopäätökset. Sen jälkeen on hiukan pohdintaa oppaasta, koulutuksesta ja palautelomakkeesta. Lopuksi on pohdintaa koko opinnäytetyöprosessista.

8.1 Johtopäätökset

Tämän kaltaisille koulutuksille on kysyntää ainakin iäkkäiden asiakkaiden joukossa. Vaikkakin koulutuksiin mahtui pieni määrä ihmisiä, niin kaikki paikat varattiin yhden päivän sisällä ja suurin osa jopa ensimmäisen viiden tunnin aikana. Suuremmassa mittakaavassa kuitenkin tällöisten koulutusten järjestäminen vaatisi paljon aikaa kouluttajalta.

Palautteesta kävi esille, että koulutettavat olisivat valmiita käyttämään OP-mobiilisovellusta itsenäisesti oppaan avulla. Harva heistä oli käyttänyt tablettia ennen koulutusta ja osa luuli, että OP-mobiilisovellus on vasta kehitysvaiheessa tai juuri ilmestymässä. Osa ei myöskään tiennyt, että Isokadun konttorin aktiivisuusalueella on tabletteja asiakkaiden käytettäväksi. Koulutuksen tavoitteena oli tehdä aktiivisuusaluetta tunnetummaksi, mutta koulutuksiin osallistui aika pieni ryhmä ihmisiä, joten tähän tavoitteeseen ei välttämättä kovin hyvin päästy. On kuitenkin mahdollista, että osallistujat kertovat läheisilleen ja tutuilleen aktiivisuusalueesta sekä koulutuksesta, joten tietoisuus voi kasvaa tätäkin kautta.

Aktiivisuusalueelle kannattaisi järjestää esimerkiksi tapahtuma, jossa aluetta esiteltäisiin asiakkaille. Tapahtumassa ei välttämättä tarvitsisi käydä OP-mobiilisovellusta perusteellisesti läpi vaan esimerkiksi näyttää sovellusta nopeasti ja kertoa, että pöydällä on opas, jonka avulla he voivat myöhemmin itsenäisesti käydä käyttämässä sovellusta. OP-Palveluilla olisi ollut halukkuutta toteuttaa tämän tyyppistä tapahtumaa jo tämän opinnäytetyön puutteissa, jossa heiltä olisi ollut henkilö tapahtumassa mukana. Kuitenkin aikarajat eivät riittäneet sen toteuttamiseen, joten tässä voisi olla aihe uudelle opinnäytetyölle.

8.2 Pohdinta

Opas onnistui mielestäni hyvin ja siinä auttoivat kommentit Oulun OP:lta ja OP-Palveluilta sekä huomiot, joita tein ensimmäisen ja toisen koulutuspäivän aikana. Varsinkin OP-Palveluista saamani palaute ennen koulutuksia auttoi paljon, koska siinä vaiheessa sivut sisälsivät liikaa tekstiä. Huomiot koulutuksista taas auttoivat tekemään viimeiset viilaukset oppaaseen. Osallistujilta kerätystä palautteesta ei tosin ollut apua oppaan kehityksessä. Oppaan ulkoasun muokkaamiseen vaikutti paljon Osuuspankin esitysmateriaalin graafinen ohjeistus (Osuuspankki) jossa oli määritelty käytettävät värit, typografia ja pohja. Näin ollen suurin osa julkaisun suunnittelu –osiosta oli enemmän tai vähemmän hyödyllistä, mutta toisaalta esimerkiksi lämpimän värin, oranssin käyttö oli tietoinen valinta sinisen, kylmän värin sijaan (Toikkanen 2003, 43–44).

Koulutukset onnistuivat mielestäni hyvin ja palaute oli positiivista. Muutaman koulutettavan mielestä koulutukseen olisi voinut varata enemmän aikaa, jolloin he olisivat ehtineet käyttää tablettia enemmän yksin. Koulutuksissa kävi ilmi se, että osa ei ollut valmiita tekemään ratkaisuja ilman, että varmistivat ensin kouluttajalta kysymyksen ”tästäkö näpäytän” tai ”saanko näpäyttää”. Tämän vuoksi oppaaseen lisättiin rohkaisuja tekstin joukkoon. Määrällisesti koulutuksiin osallistui pieni otanta, mutta ajallisesti suuremman määrän kouluttaminen valitulla tyylillä, eli yksityisopetuksena, olisi vienyt paljon aikaa.

Koulutuksissa ja ennen niitä pyrin huolehtimaan, että noudatin Kupiaksen ja Mäki-Lähteen (2007, 11–16) neuvoja hyvästä kouluttajuudesta. Opettelin OP-mobiilisovelluksen ja tabletin käyttöä, jotta asiantuntemukseni olisi tarpeeksi korkea. Oli helppo olla läsnä koulutuksissa, kun jatkuvasti oli vuorovaikutuksessa koulutettavan kanssa. Arvostus lähti yleensä siitä, että kysyin heiltä olivatko he käyttäneet kosketusnäyttöä aikaisemmin. Tällä oli suuri vaikutus siihen kuinka paljon he tarvitsivat alussa opastusta kosketusnäytön käyttöön liittyen.

Samaistumisessa auttoi paljon se, että olin keväällä mukana verkkopankkikoulutuksissa ja tiesin, että iäkkäämmillä oppijoilla tekniikan ymmärtäminen voi kestää hiukan kauemmin kuin esimerkiksi nuoremilla henkilöillä. Pyrin myös selvittämään muun muassa uusi maksu -sivulla olivatko he käyttäneet kuinka paljon verkkopankkia, koska osa toiminnoista on kummassakin samantyyppisiä. Koulu-

tuksiin oli helppo innostua, koska pidin niiden tekemisestä eikä sitä laskenut se, että koulutuksia oli monta saman päivän aikana. Pyrin myös olemaan sopivan nöyrä koulutuksissa ja asettamaan kouluttavat itseni edelle, jotta he oppisivat käyttämään OP-mobiilisovellusta.

Palautelomakkeeseen tuli mielestäni oikeita kysymyksiä, mutta avoimet kysymykset olivat selkeästi huono valinta. Avoimiin kysymyksiin vastattiin todella heikosti, lukuun ottamatta mitä hyvää OP-mobiilisovelluksessa oli. Voi olla mahdollista myös, että heidän mielestään oppaassa tai koulutuksessa ei ollut kehitettävää tai he eivät halunneet sitä kertoa syystä tai toisesta. Koska kehitettävää palautetta tuli vähän, on vaikea kehittää omia kouluttajan taitoja.

Opinnäytetyön tekoprosessi oli haastava ja rankka, mutta hyvin opettavainen kokemus. Suurin ongelma oli raportin kirjoittaminen ja lähteiden löytäminen. Kouluttamiseen ja julkaisun suunnitteluun onnistuin löytämään helpommin lähteet kuin tabletti -osioon. Lähteitä etsin muun muassa vanhoista opinnäytetöistä, kirjastosta sekä googletta. Kirjoittamisessa oli usein niin, että tiesin suurin piirtein mitä halusin sanoa, mutta se oli vaikea saada kirjoitettua raporttiin.

Alkuperäisessä aikataulussa ei pysytty ja sille on muutamia syitä. Ihan alussa aikataulu piti, mutta heinäkuussa, kun olisi ollut aika alkaa kirjoittamaan teoriaosuutta, vaikeudet alkoivat. Aikatauluun olisi pitänyt laittaa hiukan enemmän aikaa teorian etsimiseen, sen läpikäyntiin ja sen kirjoittamiseen. Tuolloin myös aloitin VLCD:n (very low calorie diet), jonka aikana oli vaikea löytää energiaa raportin kirjoittamiseen. Kyseistä dieettiä jatkoin kolmen viikon ajan, joka hidasti selkeästi työn etenemistä. Olen silti iloinen ratkaisustani, vaikka se haittasi opinnäytetyötäni, niin se edesauttoi elämääni. Toinen aikatauluun vaikuttanut tekijä oli viestintä. Molemmiin puolin viestintä oli välillä hiukan hidasta Oulun OP:n kanssa erinäisistä syistä. Kuitenkin suurempi tekijä oli oma aktiivisuuteni asian suhteen. Deadlinen lähestyessä uhkaavasti alkoivat asiat kuitenkin hoitumaan hiukan nopeammin.

Pidin eniten tässä projektissa kouluttamisesta ja oppaan tekemisestä. Ennen oppaan aloitusta pääsin tapaamaan OP-mobiilisovelluksen kehittäjiä ja tapaaminen auttoi paljon oppaan tekoprosessissa. Oppaaseen kului arviolta kolme viikkoa intensiivistä tekemistä, johon kuului siis suunnittelu, kuvien ottaminen, oppaan tekeminen, palautteen pyyntö Oulun OP:lta ja OP-Palveluilta sekä muutosten tekeminen niiden pohjalta.

Kun opas oli tehty ja muokattu oli aika koulutuksille. Koulutukset onnistuivat mielestäni hyvin ja niistä saatu palaute oli pelkästään positiivista. Pidin myös paljon kouluttamisesta ja verrattuna viime keväänä olleisiin OP-verkkopankkikoulutuksiin tässä olimme koulutettavien kanssa kahden eikä niin, että oli 20 koulutettavaa ja 5 kouluttajaa. Yksinopetus oli mielestäni mukavampi tapa kouluttaa.

Lopuksi oli vuoro kirjoittaa raporttiin koulutuksista saatu palaute, johtopäätökset ja pohdinta. Kun teksti oli kasassa, alkoi tekstin hiominen ja virheiden löytäminen. Tässä vaiheessa tuntui, että koko ajan löytyy jotain uutta pientä jota muokata. Kuitenkin lopulta piti lopettaa hiominen ja päättää kirjoitusprosessi.

Olen itse tyytyväinen työhöni, vaikka muutamissa vaiheissa olisin voinut toimia hiukan aktiivisemmin. Olen kiitollinen niille tahoille, jotka ovat mahdollistaneet ja olleet mukana opinnäytetyössäni.

LÄHTEET

7 asiaa jota voi tehdä tabletilla ja kolme mitä ei voi, IT-opastajat. 2014. Viitattu 01.07.2014, <http://blogs.hel.fi/it-opastajat/2014/01/7-asiaa-jota-voi-tehdä-tabletilla-ja-kolme-mitä-ei-voi.html>.

Identifying iPad models, Apple. 2014. Viitattu 10.11.2014, <http://support.apple.com/en-us/ht5452>.

Junttila, T., Suokko, K. & Urho, T. 2012. OP-Pohjola-ryhmän graafinen ohje Yritysilme. Sisäinen lähde. Viitattu 10.11.2014, OP-pohjolaryhmän graafinen ohje.pdf.

Kaiserman, R. 2014. A tablet you can bank on. Viitattu 10.07.2014, <http://www.mintel.com/blog/finance-market-news/a-tablet-you-can-bank-on>.

Kay, A. 1972. A personal Computer for Children of All Ages. Viitattu 22.09.2014, <http://www.mprove.de/diplom/gui/Kay72a.pdf>.

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Palmenia.

Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Sanoma Pro Oy.

Lataa maksuton Pivo puhelimeesi, OP-Pohjola-ryhmä. Viitattu 23.11.2014, https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/lataa-maksuton-pivo-puhelimeesi?cid=151715951&_pageLabel=page_sisaltoalue_levea&srcpl=4 (Ei julkaisuajankohtaa).

Loiri, P. & Juholin, E. 2006. HUOM! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

OP-mobiili, OP-Pohjola-ryhmä. Viitattu 14.8.2014, <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/palvelukanavat/op-mobiili?id=47103> (Ei julkaisuajankohtaa).

OP-Palvelut Oy, OP-Pohjola. 2013. Viitattu 23.11.2014, <http://www.op-pohjola-annualreport.fi/OP-Pohjola2013/fi/vuosi-2013/op-pohjola-ryhma/op-palvelut-oy>.

OP-Pohjola-ryhmän graafinen ohje Esitysmateriaalit, Osuuspankki. Sisäinen lähde. Viitattu 10.17.2014, Esitysmateriaalien graafinen ohje.pdf. (Ei julkaisuajankohtaa).

Stolt, J. Osuuspankki. VS: Palaute koulutustapahtumasta OP-Mobiili. Sähköpostiviesti k1hean01@students.oamk.fi, perthu.luomala@op.fi 13.11.2014. (Ei titteleitä).

Tiede, teknologia ja tietoyhteiskunta, Tilastokeskus. 2013. Viitattu 17.10.2014, http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_tiede.html.

Tietoa tableteista, Tablet PC. Viitattu 10.7.2014, <http://www.tablet-pc.fi/tablet/> (Ei julkaisuajankohtaa).

Toikkanen, R. 2003. Tyylikäs julkaisu: Painotyön ja verkkosivujen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Edita Prima Oy.

PALAUTELOMAKE

Arvoisa vastaaja,

Tämän palautelomakkeen tulosten arviointi on osa opinnäytetyötäni. Olisin erittäin kiitollinen, jos voisitte vastata alhaalla oleviin kysymyksiin.

Vastatkaa kysymyksiin ympäröimällä oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle viivalle.

Kiitos!

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli

- 1) Nainen
- 2) Mies

Olitko käyttänyt tablettia ennen koulutusta?

- 1) Kyllä
- 2) En

KOULUTUS

Oliko koulutuksen kesto mielestäsi

- 1) Liian lyhyt
- 2) Sopiva
- 3) Liian pitkä

Saitko koulutuksessa tarpeeksi opastusta OP-mobiilin käyttöön?

- 1) Kyllä
- 2) En

Mikäli vastasit edelliseen En, mihin osioon olisit kaivannut lisää opastusta?

Minkä arvosanan antaisit koulutuksesta väliltä 1-5 (1=huono, 5=kiitettävä)

OPAS

Olivatko oppaan ohjeet selkeät?

- 1) Kyllä
- 2) Ei

Olitko valmis käyttämään OP-Mobiilia itsenäisesti oppaan avulla?

- 1) Kyllä
- 2) En

Miten kehittäisit opasta?

OP-MOBIILISOVELLUS

Mistä pidit sovelluksessa?

Mistä et pitänyt sovelluksessa?

Miten kehittäisit OP-Mobiilia?
