

Tytti Vuorikari

SÄHKÖISEN ARKISTOPALVELUN
KEHITTÄMINEN
PALVELUMUOTOILUN
NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö
Teollinen muotoilu


Toukokuu 2013




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkelin University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä
Tekijä(t) Tytti Vuorikari	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Muotoilun koulutusohjelma
Nimeke Sähköisen arkistopalvelun kehittäminen palvelumuotoilun näkökulmasta	
Tiivistelmä <p>Tein opinnäytteeni Mikkelin ammattikorkeakoulun sähkö ja informaatiotekniikan laitoksen OSA-hankkeelle. Hankkeen tarkoituksena on kehittää sähköisen arkistoinnin palvelu Suomen Elinkeinoelämän Keskusarkistolle Elkalle.</p> <p>Opinnäytteessäni käsittelen palvelumuotoilun teoriaa, menetelmiä ja työkaluja. Sovelsin näitä menetelmiä ja työkaluja tehdessäni asiakastutkimusta, palvelukonseptien suunnittelua, palvelumalleja sekä käyttäjäprofiileja. Asiakastutkimusta teimme Elkassa muun muassa haastattelemalla.</p> <p>Opinnäytteessäni luon käyttäjäprofiilit tulevaa arkistopalvelun suunnittelua ja tuottamista varten mikä tapahtuu tulevana kesänä ja syksyn aikana.</p> <p>Palvelumallit tein käyttäjäprofiilien näkökulmasta. Opinnäytteeseeni liittyy palvelukonsepti, jossa pyrin ratkaisemaan niitä tarpeita ja ongelmia joita asiakastutkimuksessa oli noussut esille.</p>	
Asiasanat (avainsanat) palvelumuotoilu, asiakastutkimus, palvelumalli, service blueprint, käyttäjäprofiilit	
Sivumäärä 84	Kieli Suomi
URN 	
Huomautus (huomautukset liitteistä) 	
Ohjaavan opettajan nimi Anssi Ahonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja OSA-hanke

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis	
Author(s) Tytti Vuorikari		Degree programme and option Bachelor's of industrial design	
Name of the bachelor's thesis The development of electronic archive by using service design methods and point of view			
Abstract <p>The employer of my thesis was Mikkeli University of Applied Sciences department of Information and Media Technology and it's OSA-project.</p> <p>Idea behind the OSA-project is to develop an electronic archive to Elka. Elka is central archive for Finnish business records.</p> <p>In my thesis I write about theories and methods that are used in service design. When I did the research on Elka's customers I used these theory's and methods. I used the methods as well when I designed service concepts, service blueprints and customer profiles.</p> <p>I developed the customer profiles to help and guide the process of developing and producing of the electronic archive that will happen in summer and fall of 2013.</p> <p>Service blueprints have been developed with the point of view of each customer profile. In the service concepts I tried to solve the needs and problems that have stand out in the customer research.</p>			
Subjectheadings, (keywords) service design, customer research, service blueprint, customer profiles			
Pages 84	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Anssi Ahonen		Bachelor's thesis assigned by OSA-project	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	OSA-HANKE	1
2.1	ELKA – Suomen elinkeinoelämän keskusarkisto	2
2.2	Elma.....	2
2.3	Capture-hanke.....	2
2.3.1	Tarpeet	2
2.3.2	Liiketoiminnalliset tavoitteet	3
2.3.3	Palvelun tila ja kilpailijat	4
2.3.4	Määrittelyt.....	4
3	ARKISTOINTI	5
3.1	Sähköinen arkistopalvelu YKSA.....	5
3.2	Sähköisen arkistopalvelun ominaisuudet.....	6
4	PALVELUMUOTOILU	6
4.1	Palvelu	6
4.2	Asiakaskokemus	7
4.3	Palvelumuotoilu.....	8
5	PALVELUPAKETTI.....	9
5.1	Ydinpalvelu.....	9
5.2	Liitännäispalvelut	9
6	PALVELUPOLKU	10
6.1	Palvelutuokio.....	10
6.2	Palvelun kontaktipisteet.....	11
6.2.1	Ihmiset.....	11
6.2.2	Ympäristö.....	11
6.2.3	Esineet.....	12
6.2.4	Toimintatavat	12
7	PALVELUMUOTOILUPROSESSIN VAIHEET, MENETELMÄT JA TYÖKALUT	12
8	MÄÄRITTELY	12
8.1	Benchmarking.....	13
8.2	Mindmap.....	14

9	TUTKIMUS	14
9.1	Menetelmät	15
9.1.1	Muotoiluetaografia	15
9.2	Käyttämämme menetelmät	16
9.2.1	Varjostus	16
9.2.2	Haastattelut	16
9.3	Tutkimustiedon laadullinen analysointi.....	16
9.3.1	Litterointi	17
9.3.2	Teemoittelu	17
9.4	Asiakasprofiilit / käyttäjäpersoonat	17
9.5	Design driverit	18
10	SUUNNITTELU	18
10.1	Yhteissuunnittelu	18
10.2	Workshop.....	18
10.3	Konsepti.....	19
10.4	Palvelun prototyyppi	19
10.5	Palvelukertomus	19
10.6	Service Blueprint	19
11	PALVELUMUOTOILUPROSESSINI JA KÄYTTÄMÄNI MENETELMÄT JA TYÖKALUT	21
11.1	Projektin määrittely	21
11.2	Projektin esitutkimuksen työkaluja ja tuotokset	22
11.3	Yhteissuunnittelu palaverissa	23
11.4	Asiakastutkimus.....	24
11.4.1	Varjostus	24
11.4.2	Haastattelut	25
11.4.3	Workshopin valmistelu	26
11.4.4	Workshop.....	27
11.5	Workshopin tuotokset.....	29
11.6	Anonyymikäyttäjän kanssa tehty arkistotietokanta Elman testaus.....	30
11.7	Yhteenvedo aineiston keräämisestä.....	30
11.8	Asiakastietoaineiston litterointi ja analysointi.....	31
11.9	Yhteenvedo asiakastiedon analysoinnista	32
11.10	Benchmarking.....	34

12	KÄYTTÄJÄPERSONAT	35
12.1	Käyttäjäpersoonakortit.....	36
12.1.1	Selailija	37
12.1.2	Tiedon keräilijä	37
12.1.3	Tietopalvelusihteeri.....	38
12.1.4	Tutkijakäyttäjä	38
12.1.5	Yritysassiakkaat.....	39
13	PALVELUKERTOMUKSET	39
14	SERVICE BLUEPRINTIT	40
14.1	Palvelumallin muodostaminen.....	40
14.2	Benchmarking palvelumallissa.....	40
14.3	Palvelumallissa kuvattavia toimintoja	41
15	PALVELUKONSEPTI KORI	42
15.1	Korin idea	42
15.2	Kori palvelun visualisointi.....	43
15.3	Esittely ja kommentit.....	46
16	POHDINTA	46
	LÄHTEET:.....	48

1 JOHDANTO

Tein opinnäytteeni Mikkelin ammattikorkeakoulun informaation- ja sähkötekniikan laitoksen OSA-hankkeelle. Hankkeen tarkoituksena on kehittää sähköisen arkistoinnin palvelu YKSA Suomen Elinkeinoelämän Keskusarkistolle Elkalle.

Opinnäytetyöni aiheena on YKSA arkistopalvelun käyttöliittymä ja sen käytettävyyden parantaminen palvelumuotoilun näkökulmasta. Keskityin opinnäytteessäni palvelumuotoiluun ja siihen miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan käyttää suunnitteluprosessissa apuna.

Tein opinnäytetyöni rinnakkain Outi Hilolan kanssa, joka keskittyy käyttöliittymän visuaaliseen puoleen kehittämiseen. Teimme asiakastutkimusta Suomen Elinkeinoelämän Keskusarkistolla. Haastattelimme ja varjostimme arkistopalvelun käyttäjiä.

Asiakastutkimuksesta saatujen tuloksien pohjalta tein YKSA arkistopalvelun suunnittelua varten sitä helpottavia suunnittelutyökaluja kuten käyttäjäpersoonia. Tein käyttäjäpersoonien kautta palvelumallit, ja palvelukonseptin jota mahdollisesti voidaan tulevaisuudessa käyttää yhtenä YKSA:n palveluna.

2 OSA-HANKE

OSA – (OpenSource Archive) hanke on tutkimus ja toteutusprojekti, jonka tavoitteena on luoda olemassa olevista avoimen lähdekoodin ohjelmistoista ja välineistä toimiva ratkaisu Elkan uudeksi palveluarkistoksi. OSA-hankkeen määrittelyt perustuvat Capture-hankkeessa tehtyihin määritelmiin. Kerron Capturen määritelmistä myöhemmin tässä samassa luvussa. Sekä Capture- ja OSA-hanke käsittelevät sähköistä arkistointia ja pitkäaikaissäilytystä. (Lampi, 2012). OSA-hankkeen asiakas on Suomen Elinkeinoelämän keskusarkisto Elka.

2.1 ELKA – Suomen elinkeinoelämän keskusarkisto

Elka on yksityisen säätiön ylläpitämä keskusarkisto, jonka toiminnan tarkoituksena on yritysarkistojen vastaanottaminen ja niiden järjestäminen sekä asiakirjojen tarjoaminen tutkijoiden käyttöön. Elka on toiminut vuodesta 1981 lähtien Mikkelissä. (Liukkonen, 2011. 1) Elkan toiminnan tarkoituksena on turvata suomalaista elinkeinoelämää koskevan ja sivuavan historiatiedon ja -perinteen säilyminen. Elkassa oleva materiaali on tarkoitettu eri tieteenaloilla toimivien tutkijoiden sekä muiden tiedon tarvitsijoiden hyödynnettäväksi. Tätä tarkoitusta varten Elka kerää, käsittelee ja asettaa tietoa tarvitsevien käyttöön yritysten, yksityisten henkilöiden, liittojen ja yhdistysten toimintaan liittyvää asiakirjamateriaalia. Asiakirja-käsite sisältää asiakirjojen lisäksi, piirustukset, kartat, valokuvat sekä erilaiset ääni- ja kuvatallenteet. (ELKA. 2.)

2.2 Elma

Elma on Elkan nykyinen arkistotietojärjestelmä. Arkistotietokanta sisältää perustiedot Elkassa säilytettävänä olevasta aineistosta, sekä paperimuotoisten aineistojen viitetiedot. Muut Elkan viitetietokannat koskevat kartoja, piirustuksia, ääni- ja kuvatallenteita sekä Elkad:ssä digitoituja ääni- ja kuvatallenteita. Elkan arkistotietokanta ja erityisrekisteritietokannat ovat asiakkaiden käytettävissä verkkosivujen kautta. (Liukkonen, 2011. 50-51.) Tietopalvelusihteereiden Elman arkistotietojärjestelmän versiossa on toimintoja joihin arkiston asiakkaalla ei ole käyttöoikeutta. Nämä toiminnot koskevat sisäistä tiedonkulkua, arkiston syöttöä sekä Elkan hallinnollisia asioita.

2.3 Capture-hanke

Capture-hankeen tarkoituksena oli selvittää millaisia tarpeita Elkalla on tulevaa arkistopalvelua kohtaan. Capture-hanke tehtiin yhteistyönä Mikkelin ammattikorkeakoulun ja Suomen Elinkeinoelämän keskusarkiston kanssa. Capture-hanke on saatu päätökseen vuonna 2012.

2.3.1 Tarpeet

Yrityksillä ja elinkeinoelämän organisaatioilla on tarve pitkäaikaiseen sähköiseen säilyttämiseen. Yhteiskunnan kannalta on tärkeää saada elinkeinoelämää koskevaa digitaalista

aineistoa tallennettua, ennen kuin se katoaa. Sähköisten aineistojen säilyttämisen lisäksi yrityksillä ja muilla yhteisöillä on tarvetta muunlaisille asiakirjahallinnon palveluille. Näitä palveluita ovat esimerkiksi paperisen aineiston säilyttäminen, järjestäminen, luettelointi ja digitointi. (Alm, Strömberg, 2013. 4.)

Kirjoittajien mukaan Elkan nykyiset tietojärjestelmät on rakennettu päätearkiston näkökulmasta, eivätkä ne sellaisenaan sovellu erilaisten palvelukonseptien tuotantojärjestelmäksi. Elkalla on tarve uusia järjestelmänsä vastaamaan sekä yritysten että erilaisten muistiorganisaatioiden yhteisiä palvelun tarpeita. (Alm, Strömberg, 2013. 4.)

Yritysasiakkaiden palveluntarpeet ovat monimuotoisia, ja usein melko yksilöityjä ja haasteellisia. Elkaan kohdistettu palveluntarve on yleensä asiakirjojen pitkäaikainen tai pysyvä säilytys, ja siihen liittyvä riipeä ja asiantunteva tietopalvelu (Alm, Strömberg, 2013. 4.)

Kirjoittajien mukaan käyttövaatimukset liittyvät siihen, että yritysasiakkaat kaipaavat luotettavaa sähköisen säilyttämisen palvelua. Yritysasiakkaat haluavat myös kyetä katsomaan, muokkaamaan, lisäämään ja poistamaan omaan aineistoon palvelusta. Yritysasiakkaat tarvitsevat erityisesti heille itselleen optimaaliseksi räätälöityjä palveluita. (Alm, Strömberg, 2013. 4.)

Aineiston käyttäjäasiakkaat haluavat tehokkaita haku- ja tutkimuspalveluita, olipa kyse sitten paperisesta tai digitaalisesta aineistosta. Tutkija-asiakkaalle tarjottavan palvelun pitää olla sellainen, jolla asiakas pääsee mahdollisimman nopeasti, tehokkaasti haluamansa tiedon ääreen. Tutkija-asiakasta eivät kiinnosta asiakirjat, niiden hallita ja säilyttäminen, vaan aineistosta löydettävä tieto. Tietojärjestelmän tulee siis pystyä auttamaan aineiston hallinnassa ja säilyttämisessä, sekä myös aineiston löydettävyydessä ja haettavuudessa. (Alm, Strömberg, 2013. 4-5.)

2.3.2 Liiketoiminnalliset tavoitteet

Kirjoittajien mukaan Elkan liiketoiminnallisena tavoitteena on pysyä edelleen maamme johtavana yritysten ja elinkeinoelämän pysyvästi säilytettäviä asiakirjoja säilyttävänä laitoksena. Tämän lisäksi on Elkan pystyttävä tulevaisuudessa tarjoamaan palveluita myös sähköisessä asiakirjahallinnoinnissa ja arkistoinnissa. Elkan on myös pystyttävä tarjoamaan säilytettävästä aineistosta monipuolisesti, helppokäyttöisesti ja kus-

tannustehokkaasti tietopalvelua sekä luovuttaneille yritysasiakkaille että myös tutkija-asiakkaille. (Alm, Strömberg, 2013. 5).

2.3.3 Palvelun tila ja kilpailijat

Tällä hetkellä Elka tarjoaa palveluita analogisen aineiston säilyttämisessä ja niihin liittyvässä tietopalvelussa. Vaikka julkisissa arkistoissa säilytetään samankaltaista materiaalia kuin Elkassa, ei yritysarkistojen säilyttäminen ole julkisten arkistojen päätehtävä, eikä niitä koeta myöskään Elkan kilpailijoiksi. Yritysten omat päätearkistot ovat jossain määrin päällekkäisiä Elkan tarjoamien palveluiden kanssa, mutta niitäkään ei koeta suoranaiseksi Elkan kilpailijoiksi. Elkan näkökulmasta tärkeintä on se, että arvokas elinkeinoelämän kirjallinen historia säilyy asianmukaisissa olosuhteissa. (Alm, Strömberg, 2013. 6.)

Kirjoittajien mukaan julkisten arkistojen ja yritysten omien päätearkistojen lisäksi samalla toimialalla vaikuttava ryhmä ovat kaupalliset palveluntarjoajat. Suomessa on kaupallisin periaattein toimivia määräaikaista säilyttämistä sekä muita asiakirjahallinnon palveluita tarjoavia yhtiöitä. Elkan kannalta merkittävin kilpailullinen uhka tulee juuri näiden kaupallisten toimijoiden suunnalta, jotka aktiivisesti panostavat omien palveluidensa markkinointiin. (Alm, Strömberg, 2013. 6.)

Sähköisen asiakirjahallinnan ja arkistoinnin osalta kilpailijatilanne on mutkikkaampi. Elkalla ei ole tällä hetkellä mahdollisuutta tarjota sähköisen säilyttämisen palveluita. Kaupallisia toimijoita sähköisen arkistoinnin alalla on sen sijaan ollut jo pitkän aikaa. Viime vuosina on julkishallinto lähtenyt rakentamaan sähköisen pitkäaikaissäilyttämisen palveluita. Elka on kilpailijoihin nähden takaa ajavan asemassa. Kaupalliset toimijat tosin tarjoavat vain pitkäaikaista eivät pysyvää säilyttämistä, ja usein palvelu rajataan ainoastaan datan säilyttämisen palveluun. (Alm, Strömberg, 2013. 6.)

2.3.4 Määrittelyt

Elkan arkistopalvelu hoitaa hallinnollisten tietojen, lokitietojen, metatietojen ja tiedostojen hallinnan. Järjestelmässä on oltava käyttöliittymät eri käyttäjätyypeille. Tietopalvelun käyttäjälle tarjotaan erilaisia liittymiä Elkaan tallennetun aineiston hakemi-

seen ja hyödyntämiseen. Tietopalvelun käyttäjää varten käyttöliittymässä tulee olla haku, tilaus ja yhteydenottoiminnot. Yritysassiakkaita varten tarvitaan arkistokäyttöliittymä, jolla asiakas pääsee käsiksi oman yrityksensä aineistoon. Elkan käyttöliittymä mahdollistaa Elkassa tehtävän luettelointityön. Liittymällä pidetään kirjaa yhteydenotoista ja palvelupyynnöistä. Lisäksi liittymällä lisätään uusia asiakkaita ja hallinnoidaan heidän aineistoaan.(Alm, Strömberg, 2013. 9-10.)

Kirjoittajien mukaan järjestelmään on toteutettava rajapinnat aineiston haulle ja tallennukselle. Järjestelmään tulee rajapintoja julkisiin järjestelmiin, sekä asiakasyritysten dokumenttien hallintaan liittyviin järjestelmiin. Lisäksi järjestelmässä on oltava jonkinlainen toiminto, jolla aineistoa voidaan tallentaa järjestelmään erissä. Hakutoimintoihin liittyy myös aineiston lataus ja video ja äänimateriaalin kohdalla suoratoisto käyttöliittymässä. (Alm, Strömberg, 2013. 9.)

Järjestelmässä on oltava tunnistautumiseen liittyviä toimintoja. Kirjoittajien mukaan käyttäjille pitää pystyä määrittämään roolit ja organisaatiotiedot. Käyttäjän roolin perusteella rajataan käyttäjän pääsy eri toimintoihin. (Alm, Strömberg, 2013. 9.)

3 ARKISTOINTI

Arkisto tarkoittaa järjestelmää, jonka kohteena ovat kirjoitus-, kuva-, äänite- ja tietokonetuotosten talletus, sekä niiden luettelointia, säilytystä, kuljetusta että yleistä hallinnointia. Arkistolla voidaan tarkoittaa myös asiakirjojen säilytykseen tarkoitettua tilaa tai rakennusta. (Wikipedia)

3.1 Sähköinen arkistopalvelu YKSA

Mikkelin ammattikorkeakoulun yleinen arkistopalvelu (YKSA v.2) on sähköisen aineiston ja tiedon hallintaan suunniteltu sovellus. Palvelun avulla voi tallentaa, kuvaila, hakea ja selata sähköistä aineistoa Internetin kautta. Asiakas voi itse luoda oman luokituksensa, johon tallennettava aineisto liitetään. Lisäksi palvelu sisältää toiminnallisuuden, jolla asiakas voi itse hallinnoida käyttäjiään. (Strömberg, 2011. 3). Jokainen YKSA:n versio perustuu aikaisemmalle versiolle, ja näin jokaiselle uudelle kehitettävälle versiolle tulee oma järjestysnumerosa. Arkistopalvelulla voi olla moninaisia

ominaisuuksia. Elkalle kehitettävää YKSA 3:een on määritelty seuraavanlaisia ominaisuuksia.

3.2 Sähköisen arkistopalvelun ominaisuudet

Arkistopalvelussa Strömbergin (2012. 4.) mukaan tulee olla monipuoliset hakuominaisuudet. Haku tapahtuisi myös dokumentin sisällöstä. Arkistopalvelun aineiston haku ja vastaanotto pitää pystyä suorittamaan kolmannen osapuolen järjestelmistä. Analogisen ja sähköisen aineiston hallinta tapahtuu siten, että tiedostoihin pystytään liittämään metatietoja, jotka määrittelevät tiedoston sijainnin palvelussa. Asiakaskohteisesti on määriteltävissä dokumenttien kuvailussa ja luetteloinnissa käytettävät elementit. Arkistopalvelu on myös kartuntakirjoja ja sijaintiluetteloita. Videoille, valokuville, asiakirjoille ja äänitteille on luotettavat tallennusympäristöt ja järjestelmät. Arkistopalvelussa olisi videoiden ja äänitteiden suoratoisto. Arkistopalvelusta löytyy myös asiakaskohtainen oma käyttäjienhallinta. Arkistopalvelussa olisi julkinen haku-liittymä sekä julkisen aineiston linkitys. (Strömberg, 2012. 4.)

4 PALVELUMUOTOILU

Tässä luvussa käsittelen palvelumuotoilun perusidean ja selitän käsitteitä. Jotta voisimme ymmärtää sitä mitä palvelumuotoilu on, pitää meidän ensin ymmärtää mitä palvelu on.

4.1 Palvelu

Juha Tuulaniemen (2011, 59.) mukaan palvelu on muun muassa seuraavia asioita.

- Palvelu on toiminta, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain
- Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai suoritus.
- Palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman.

- Palvelu on kokemus.
- Palvelun keskeinen osa on aineeton.
- Palveluita käytetään – ei omisteta.

Koska koko palvelun käsite on laaja ja vaikeasti selitettävä, on palvelu useampia asioita samanaikaisesti. Pääsääntöisenä ajatuksena kuitenkin on se, että palvelu on ihmisten vuorovaikutusta, jonka avulla on tarkoitus ratkaista asiakkaan ongelma. Koska palvelu on vuorovaikutusta, on asiakkaan kokemus palvelusta keskeinen osa sitä.

4.2 Asiakaskokemus

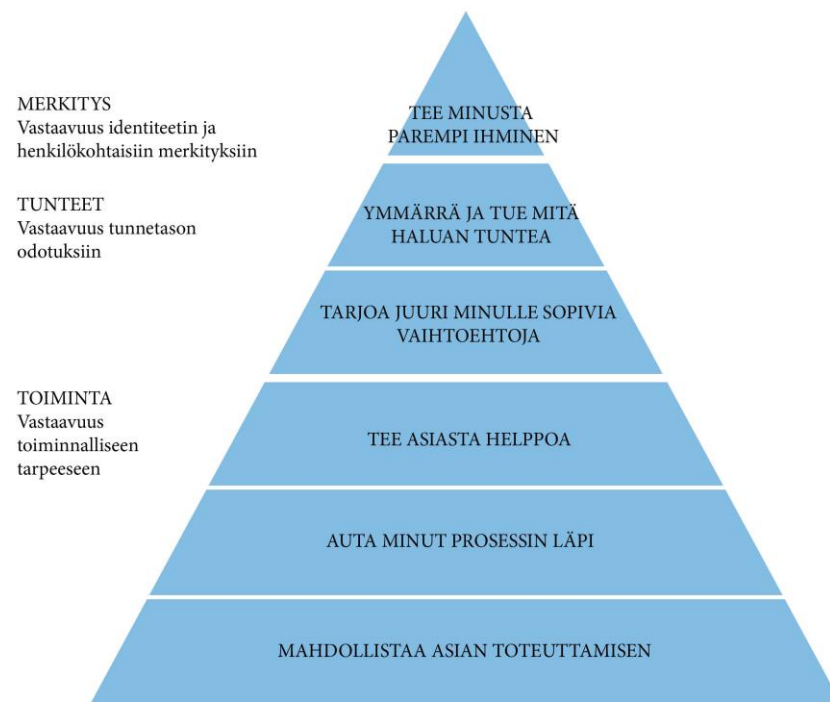
Asiakaskokemus kattaa sen mitä yritys palvelullaan yrittää viestittää. Siihen liittyvät yrityksen mainonta ja muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laatu, palveluominaisuudet, käytön helppous ja luotettavuus. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon: toiminnan, tunteiden ja merkitysten tasoon. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Toiminnan tasolla määritellään se miten palvelu vastaa asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen. Miten sujuva palvelun prosessi on. Miten palvelu hahmotetaan ja saavutetaan. Millaista palvelua on käyttää ja miten tehokasta ja monipuolista se on. Tämä taso on sellainen, jonka vaatimukset tulee täytyä, jotta palvelulla on edes mahdollisuus olla olemassa. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Tunnetaso vastaa siihen, millaisia tunteita ja kokemuksia asiakkaalle syntyy palvelua käytettäessä. Kuinka miellyttävää, helppoa, kiinnostavaa ja innostavaa palvelua on käyttää. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Merkitystasolla avataan asiakaskokemukseen liittyviä mielikuvia ja merkitysulottuvuuksia. Sitä kuinka henkilökohtainen asiakkaan kokemus on ja millainen on palvelun suhde asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Arvon muodostamisen pyramidi Palmu Inc. mukaan



Kuva 1 Arvon muodostamisen pyramidi Tuulaniemen Palvelumuotoilu kirjan mukaan

4.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on ajattelu- ja toimintatapa. Se on yhteinen kieli eri osaamisalojen yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima. (Tuulaniemi 2011, 58.)

Palvelumuotoilun keskipisteessä on ihminen. Sillä ilman ihmistä ei ole palvelua. Kun toiminnan keskiöön laitetaan ihminen, suunnitellaan ihmisille, jotka oikeasti tulevat palveluita käyttämään ja minimoidaan epäonnistumisen riski, koska palvelu on asiakkaan todellisten tarpeiden pohjalta suunniteltu (Tuulaniemi 2011, 72.)

Palvelumuotoilun yksi keskeinen tehtävä onkin muodon antaminen tyhjälle; palvelun tekeminen näkyväksi visualisoinneilla ja prototyypeillä. (Tuulaniemi 2011, 94.)

Palvelumuotoilussa tavoitteena on

1. Ymmärtää paremmin ihmisiä, heidän elämäänsä ja tarpeitaan
2. Havaita uusia mahdollisuuksia
3. Suunnitella toimivia palveluja
4. Toteuttaa tehdyt suunnitelmat

5 PALVELUPAKETTI

Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Palvelupaketti voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: ydinpalveluun ja liitännäispalveluihin (Grönroos 2000.)

5.1 Ydinpalvelu

Ydinpalvelu kuvaa sen mitä yritys tarjoaa asiakkaalleen. Elkan ydinpalveluna on tarjota asiakkailleen pitkäaikaisen säilyttämisen palvelua. Jotta tämä ydinpalvelu olisi mahdollista toteuttaa, tarvitaan siihen liittyviä liitännäispalveluita.

5.2 Liitännäispalvelut

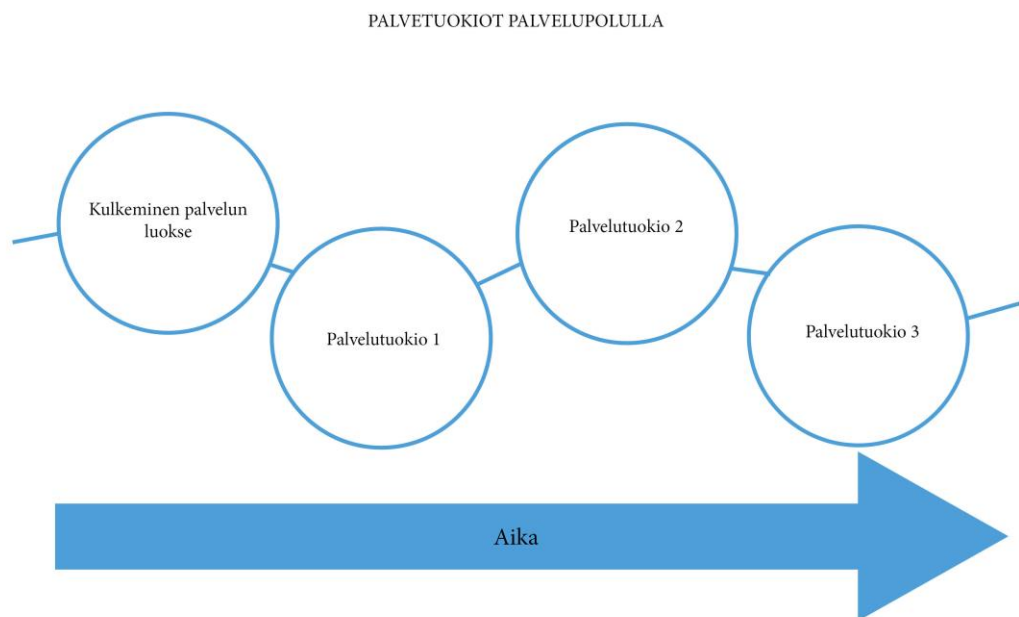
Liitännäispalvelut voidaan jakaa avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin. Avustavat palvelut ovat usein välttämättömiä, jotta asiakkaat voisivat käyttää ydinpalvelua. Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttäväksi, lisäävät palvelun arvoa ja erilaistavat palvelun kilpailijoiden tarjonnasta. (Miettinen ym. 2011, 44.) Elkassa avustavia palveluita ovat muun muassa aineiston vastaanotto, arkistointi, tietopalvelut ja itse aineiston säilyttäminen makasiineissa. Tukipalveluja ovat kaukolainat, tutkijasali ja digitoinnin palvelut sekä Elkan käyttöliittymät joihin tämä opinnäytetyö keskittyy.

6 PALVELUPOLKU

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Se kuvaa miten asiakas kulkee eteenpäin palvelussa ja miten hän sen kokee. Palvelupolku jaetaan vaiheisiin, joita sanotaan palvelutuokioiksi ja palvelun kontaktipisteiksi. Palvelutuokio koostuu useista kontaktipisteistä. Koska asiakkaan kokema palvelu kuvataan vaiheittain, voidaan sitä analysoida ja päästä käsiksi suunnittelun kannalta olennaisiin osiin.

6.1 Palvelutuokio

Palvelutuokio on palvelun keskeinen kohtaaminen jossa tapahtuu asiakkaan ja palvelutarjoajan vuorovaikutus. Ne ovat selkeitä yksittäisiä kokonaisuuksia palvelupolun aikana. Palvelutuokio on esimerkiksi lipun ostaminen junaan. (Miettinen ym. 2011, 51.)



Kuva 2 Palvelutuokiot palvelupolulla Tuulaniemen Palvelumuotoilu kirjasta mukailte

6.2 Palvelun kontaktipisteet

Palvelun kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kaikki ne osat joita asiakas voi kokea tai aistia palvelutuokionsa aikana. Palvelun kontaktipisteillä pyritään puhuttelemaan asiakasta. Kuitenkin kontaktipisteet voivat myös luoda negatiivista kuvaa tai vääränlaista sanomaa palvelusta jos niiden toteutuksessa on ongelma. Vaikka asiakkaan palvelu saattaa koostua useista eri toimijoiden kokonaisuuksista, kokee asiakas sen yhtenäisenä. Hän kokee että asiakaspalvelua tuottava yritys on se joka asiakaspalvelun kokonaisuudessaan tarjoaa. On siis erittäin tärkeää että tässä tapauksessa tietojärjestelmän kontaktipisteet toimivat asiakaspalvelua tuottavan yrityksen yrityskuvan mukaisesti. (Tuulaniemi, 2011. 80-81.)

6.2.1 Ihmiset

Kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset. Nämä ovat siis palveluun liittyvä tuottava ja kuluttava asiakas ja itse asiakaspalvelija. (Tuulaniemi, 2011. 81.) Koska palvelua tuottaa asiakas, on hänen halunsa osallistua palveluun tärkeä.

6.2.2 Ympäristö

Ympäristöllä tässä tapauksessa tarkoitetaan kaikkia niitä ympäristöjä, joissa palvelu tarjotaan ja jossa ihminen ja palveluntarjoaja kohtaavat. Palveluympäristö voi olla joko fyysinen tila tai virtuaalinen ympäristö. Palveluympäristöllä voidaan vaikuttaa siihen kuinka ihminen kokee palveluntarjoajan arvot. (Tuulaniemi 2011. 81-82.)

Tässä tapauksessa YKSA:n käyttöliittymä on palveluympäristö, joten sen ulkoasun määrittelee sen miten palvelun tarjoaja koetaan. Elkan muun ilmeen pitää vastata käyttöliittymän ulkoasua, jolloin luodaan yhtenäinen kokonaisuus Elkan markkinointiviestinnästä.

6.2.3 Esineet

Palveluun liittyvät yleensä myös fyysisiä esineitä. Nämä mahdollistavat palvelun kulluttamisen. Tavarat voivat olla myös todisteita siihen, että palvelua saa ja voi käyttää. Tällaisia tavaroita ovat muun muassa pankkikortti tai elektroninen avain palveluun. (Tuulaniemi, 2011, 82.)

6.2.4 Toimintatavat

Toimintatavoilla tarkoitetaan palveluun sovittuja ja kuuluvia käyttäytymismalleja. Nämä mallit voidaan vakioda niin, että jokaisessa palvelutilanteessa asiakaspalvelija vastaan samaan kysymykseen samalla tavalla. (Tuulaniemi 2011, 82.) Samoin käyttöliittymässä voidaan toimintatavat tehdä sellaisiksi, että tiettyihin tilanteisiin käyttöliittymä vastaa aina samalla tavalla.

7 PALVELUMUOTOILUPROSESSIN VAIHEET, MENETELMÄT JA TYÖKALUT

Yleisesti palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudattava prosessi, jonka vaiheita ovat palvelun määrittely, brief, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Jokaiseen prosessiin liittyy erilaisia työkaluja, joita tyypillisesti käytetään kyseissä vaiheissa prosessia. Opinnäytteessäni keskityn alkupään, palvelun määrittelemiseen, tutkimukseen ja suunnitteluun. Tämä johtuu siitä, että tietokannan käyttöliittymän suunnittelu on aikataulutettu siten, että sen valmistuminen tapahtuu vasta tulevana syksynä. Joten tuotantoon ja arviointiin en itse pääse mukaan.

8 MÄÄRITTELY

Palvelumuotoilun prosessin määrittely osioon, kuuluu kaksi selkeää vaihetta: muotoiluprosjektin briefin määrittely, sekä esitutkimuksen vaihe.

Briefissä määritellään muotoiluprosessin tehtävänanto, jossa tulisi selvittää vähintään seuraavat asiat:

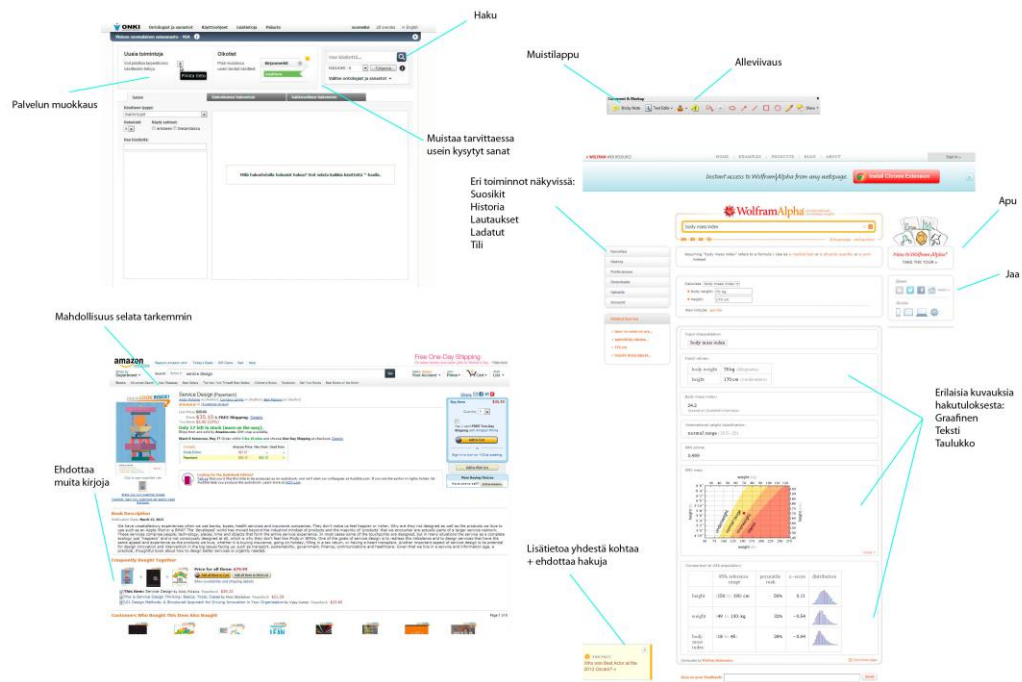
- suunnittelutyön tavoitteet
- palvelun ensi ja toissijainen kohderyhmä
- yrityksessä jo olemassa olevan tiedon kohderyhmästä
- palvelun liiketoiminnalliset tavoitteet
- yrityksen vision, mission ja liiketoimintastrategian
- yrityksen ja palveluidean vastaavien palveluiden markkinatilannetiedon
- projektin laajuuden, aikataulun ja vaiheet
- projektin budjetin
- yleiskuvan projektista
- projektin taustatietoja

Tässä osiossa siis organisaatio määrittelee tulevan muotoiluprosessin tavoitteet. Briefiä tulisi kuitenkin tarkentaa koko suunnitteluprosessin aikana. Sen avulla on tarkoitus kommunikoida suunnittelutiimin ja asiakkaan välillä. (Tuulaniemi 2011, 132-133.)

Esitutkimuksen vaiheessa, tulee briefin aikana saatuja tietoja tarkentaa ja selvittää myös se millä tavalla yrityksen strategia tulee näkyviin lopulta suunniteltavassa työssä. Esitutkimuksen vaiheessa käytetään muun muassa seuraavia muotoilun menetelmiä: Benchmarking ja Mindmap.

8.1 **Benchmarking**

Benchmarkausta on tutkimusta, havainnointia, vertailua, arviointia ja kiinnostusta muiden organisaatioiden toiminnasta, ja sen tavoitteena on oppiminen. Sen avulla voidaan vertailla muiden alalla olevien yritysten tekemiä ratkaisuja samoihin ongelmiin, joita voi kohdata suunnittelu prosessin aikana. Sen avulla voidaan myös välttää niitä virheitä joita muut alalla toimijat ovat tehneet. Internet on hyvä lähde perustiedon hankkimiseen. Tärkeää on kuitenkin toimia lakien ja hyvien tapojen mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 138-140.)



Kuva 3 Esimerkki Benchmarking menetelmän tuotoksesta Tytti Vuorikari

8.2 Mindmap

Mindmap eli käsitekartta, on visuaalinen kaaviomainen esitys aihepiiriä koskevasta tiedosta. Sitä käytetään silloin kun halutaan muodostaa kokonaiskuva kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta. Se on myös hyödyksi ideoiden keräämisessä, sekä käsitteiden ja sisältöjen hallitsemisessa. Käsitekartta on yleisesti helpompi muistaa kuin pelkkä tekstimuotoinen esitys. (Tuulaniemi 2011, 140.)

9 TUTKIMUS

Asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimus kohderyhmän odotuksia, tarpeista ja tavoitteita on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita (Tuulaniemi 2011, 142). Asiakasymmärrys on tärkeää palvelumuotoilun kannalta. Koska palvelun käyttäjä on ihminen, on hänen tarpeidensa ymmärtäminen keskeinen osa palveluiden suunnittelussa. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Tämä tarkoittaa usein sitä että annetaan tilaa tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille. Laadullisessa tutkimuksessa on myös tarkoitus perehtyä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin ja tunteisiin. (Tuulaniemi 2011, 143.)

9.1 Menetelmät

Asiakasymmärryksen keräämiseen voi käyttää monia erilaisia menetelmiä. Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan. Perinteisiin menetelmiin, joihin kuuluu markkinatutkimukset ja kyselyt, mukailtuihin menetelmiin, joihin kuuluvat muun muassa videodokumentointi ja haastattelut, sekä innovatiivisiin menetelmiin, joihin kuuluvan muun muassa erilaiset työpajat. (Miettinen ym. 2011, 63.)

Mukailtuihin menetelmiin liittyy myös etnografisia näkökulmia. Etnografi pyrkii samaan syvän ja yksityiskohtaisen tarkan ymmärryksen pienestä ihmisjoukosta, sen elämästä ja olosuhteista, joissa esine, tuote tai palvelu on merkityksellinen käyttäjälle. (Miettinen ym. 2011, 64.) Muotoiluprosessissa tapahtuvaa etnografista tiedonhankintaa kutsua käyttäjätutkimukseksi tai luovaksi ideoinniksi. (Miettinen ym. 2011, 65.) Näitä menetelmiä kutsutaan myös muotoiluetnografiaksi ja teolliseksi etnografiaksi.

9.1.1 Muotoiluetnografia

Muotoiluetnografia on luonteeltaan ratkaisuhakuista ja siten luontevaa muotoilijalle: muotoiluongelma voidaan ratkaista autenttisilla uusilla ideoilla jo siinä tilanteessa, kun niitä havaitaan. Muotoiluetnografinen prosessi ei ole vain aineiston keräämistä. Se on monivaiheinen prosessi, jossa muotoilija kerää käyttäjätietoa yhdessä käyttäjien kanssa tai itse kokemalla oppien. Muotoiluetnografisen prosessin aikana on saatava tietoa siitä, mitä ihmiset haluavat suhteessa siihen, mitkä ovat yrityksen mahdollisuudet tuottaa heille jotain uutta tai paranneltua liiketoiminnallisesti kannattavalla tavalla. Tätä tietoa pitää myös osata jäsenellä, ryhmitellä niin että yksittäisistä havainnoista muodostuu kokonaisuuksia, jotka selittävät tai auttavat ymmärtämään käyttäjän motivaatiota. Muotoiluetnografia antaa tietoa suoraan muotoilijalle, joka pohtii tätä omien kokemusien kautta ja luo sen pohjalta ensimmäisiä konsepteja. (Miettinen ym. 2011 66-68.)

Muotoiluetnografian lisäksi muotoilijalle tärkeää voi myös olla teollinen etnografia. Teollisen etnografian tarkoituksena on auttaa muotoilijaa ymmärtämään käyttäjän sanatonta tietoa ja vuorovaikutusta teknologian kanssa. (Miettinen ym. 2011. 65.)

9.2 Käyttämämme menetelmät

Käytimme yhdessä Outi Hilolan kanssa asiakastiedon ja ymmärryksen keräämiseen mukailtuja ja innovatiivisia menetelmiä. Teimme asiakastiedon keräämistä viikon ajan huhtikuun alussa Elkan toimitiloissa. Käytimme työvälineinämme haastatteluja ja varjostusta. Äänitimme haastattelutilanteet ja otimme videokuvaa tietopalvelusihteerien tavanomaisimmista työtehtävistä heidän nykyisessä tietopalvelukäyttöliittymässään. Otimme myös valokuvia. Pidimme viikon lopussa workshopin kolmelle haastattellemme tietopalvelusihteerille.

9.2.1 Varjostus

Varjostus on etnograafinen menetelmä, joka auttaa ymmärtämään käyttäjän vuorovaikutusprosesseja. Usein varjostus keskittyy käyttäjien erityisten tapahtumien tai tehtävien havainnointiin. Tarkoituksena on saada selvempi kuva palvelun kokonaisuudesta sen käytöstä ja toteuttamisesta. (Tuulaniemi 2011, 150.)

9.2.2 Haastattelut

Haastatteluissa saadaan tietoa loppukäyttäjien ajatuksista sekä kokemuksista. Niillä rakennetaan ymmärrystä asiakkaasta kokonaisuutena. Saatua tietoa käytetään ohjaamaan ja auttamaan suunnittelua. Haastattelu on tyypillinen etnografian havainnointikeino. Haastattelun tulee tapahtua mahdollisimman normaalissa tilassa, ja niin että haastateltava tuntee olonsa rennoksi. Muistiinpano välineiden tulisi olla kohtuullisen huomaamattomia. Ne eivät saa haitata haastateltavan keskittymistä tai rentouden astetta. Haastateltava rentoutuu enemmän, mitä kauemmin hänen kanssaan viettää aikaa. Haastattelu voidaan tehdä noudattamaan tiukkaa kaavaa, eli stukturoida tai sen voi toteuttaa avoimena haastatteluna. (Tuulaniemi 2011, 147-148.)

9.3 Tutkimustiedon laadullinen analysointi

Perinteisesti laadulliset analyysit ovat yhtäläisyyksiä ja samankaltaisuuksia korostavia. Myös aineiston teemoittelu tiettyjen teemojen ympärille auttavaa aineiston analyysissä Tutkimustietoa voi analysoida erilaisilla menetelmillä. Litterointi ja aineistosta sa-

mankaltaisuuksien etsiminen ovat hyviä menetelmiä, kun etsitään vapaamuotoisemmasta aineistosta tärkeimpiä kohtia suunnittelun kannalta.

9.3.1 Litterointi

Litterointi tarkoittaa äänitallenteen purkamista kirjalliseen muotoon. Litterointia voidaan tehdä eri tarkkuuksilla. Me valitsimme propositio tason litteroinnin. Propositiotason litterointi tarkoittaa sitä, että litterointi noudattelee haastateltavan puheen ajatussältöjä, joita litteroija myös tulkitsee. Propositiotason litterointiin kuluu aikaa suurin piirtein 1:4.periaatteella. Eli yhden haastattelutunnin läpikäymiseen menee noin 4 tuntia. (Karasti 2005, 5)

9.3.2 Teemoittelu

Teemoittelun avulla on tarkoitus nostaa esiin tutkimuksessa esiin nousseita ongelmia. Siinä käytetään muun muassa lainauksia kuvaamaan tutkijan tulkintaa. Teemoittelu on hyvä analysointitapa silloin kun on kyseessä jokin käytännön ongelma johon halutaan vastauksia. Teemoittelussa nostetaan esiin se mitä mistäkin teemasta on sanottu ja millaisia ratkaisuja siihen on esitetty. (Karasti 2005, 24.)

9.4 Asiakasprofiilit / käyttäjäpersoonat

Asiakasprofiilit ovat keskeisen asiakastutkimuksista saadun tiedon tiivistämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili on tietyn asiakasryhmän kuvaus. (Tuulaniemi 2011, 154)

Käyttäjäpersoonat ovat havainnollistavia kuvauksia käyttäjistä. Ne ovat visuaalisia ja epätarkasti luotuja profiileja potentiaalisista palvelun käyttäjistä. Kuvitteelliset käyttäjäprofiilit pohjaavat havaintoihin todellisista käyttäjistä. Ne perustuvat tutkimusaineistoon, joka voi olla esimerkiksi haastatteluita, osallistuvaa havainnointia tai tutkimustiedon analyysia. Profiileille kehitetään persoonallisia piirteitä ja taipumuksia, joiden avulla havainnoidaan ja kehitetään palvelua. (Innokylä 2012)

Asiakasprofiloinnin avulla voidaan luoda vaihtoehtoisia konsepteja ja mitata niiden potentiaalista arvoa ennen palvelun viemistä markkinoille. Kun ymmärretään erilaisia

käyttäytymisprofiileja ja niiden taustoja, voidaan luoda edellytyksiä asiakaskokemukselle, joka vastaa asiakkaan piileviin tarpeisiin, synnyttää lojaliteettia ja muuttaa asiakaskäyttäytymistä suuntaan, joka on tavoitteiden kannalta mielekästä.

(Tuulaniemi 2011, 155.)

9.5 Design driverit

Design driversit eli suunnitteluohjurit ovat asiakastutkimuksen pohjalta muodostettuja suunnittelua ohjaavia määrittelyjä. Hyvin määriteltyjen ja valittujen suunnitteluohjuritien pohjalta voidaan kehittää selkeitä ja vahvoja konsepteja, joista löytyvät tärkeimmät asiakastavoitteet. Suunnitteluohjurit tulisi kirjata asiakasprofiileihin. Design driversien tulisi kiteyttää se mitä palvelun tulisi tarjota ja mihin vastata. (Tuulaniemi 2011, 157).

10 SUUNNITTELU

Palvelumuotoilussa suunnittelu on tyypillisesti iteroivana prosessi. Näin ollen suunnittelua tulisi tehdä kokoajan eri palvelumuotoilunprosessin vaiheissa. Suunnittelu prosessissa on kuitenkin erilaisia menetelmiä, joita voidaan käyttää suunnittelun eri vaiheissa.

10.1 Yhteissuunnittelu

Yhteissuunnittelu käsitetään tilaisuutena jossa tuleva käyttäjä antaa palautetta, kommentoi ja ideoi uusia ratkaisuja kehitteillä olevaan palveluun. (Miettinen ym. 2011, 81.) Tavoitteina on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 116-117.)

10.2 Workshop

Workshop on menetelmä jonka avulla luodaan suunnitteluun liittyviä innovaatioita. Workshoppiin yleisesti kuulu se että siihen osallistuva ryhmä ratkaisee suunnitteluongelman yhdessä. Sen tarkoituksena on saada ideat mahdollisimman suopealle maaperälle, jossa niiden on mahdollista kasvaa. Workshopin aikana haetaan ideoita.

10.3 **Konsepti**

Konsepti on palvelun suuri kuva. Siinä kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun polusta, johon on kuvattu palvelutuokiot ja kontaktipisteet siten, että saadaan yhteinen ymmärrys millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakkaan tarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 189)

10.4 **Palvelun prototypointi**

Palvelumuotoilussa prototypoinnilla tarkoitetaan nopean mallin rakentamista suunnittelun ja kehittämisen avuksi. Prototypoinnilla testataan palvelua, sillä pystytään näkemään toimivatko suunnitellut konseptit niin kuin niiden on ajateltu toimivan. Tavoitteena on lisätä tuntemusta palvelutuotteesta, mitkä asiat sopivat palveluun ja mitkä eivät sovi. (Tuulaniemi 2011, 194-195)

10.5 **Palvelukertomus**

Palvelukertomus on kronologisessa järjestyksessä etenevä tapahtumien kuvaus asiakkaan kokemuksista. Sen avulla voidaan testata tiettyä suunnittelukonseptia. Kertomuksen vaiheittainen arviointi ja kriittiset kysymyksen lisäävät kertomuksen luotettavuutta. Palautteen perusteella kertomusta kehitetään tai se hylätään. Palvelukertomus voidaan suoraan kuvata service blueprint mallissa. (Tuulaniemi 2011, 207-208)

10.6 **Service Blueprint**

Service Blueprint eli palvelumalli on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta, siihen vaadittavista prosesseista ja asiakkaiden kytkeytymisestä tuotantomalliin. Kuvauksesta käy ilmi palvelun näkyvä osuus eli asiakkaan kokemat asiat sekä backstage eli palveluntuottajan toiminta näkyvän palvelun taustalla. (Tuulaniemi, 2011. 210).

Blueprint-malli toimii sekä uusien palveluiden kehittämistyökaluna että jo olemassa olevien palveluiden korjausvälineenä. Mallissa palvelu etenee kronologisessa järjestyksessä toiminto toiminnolta. (Tuulaniemi, 2011. 210)

Jotta palvelumallia voidaan hyödyntää tehokkaasti, siinä tapahtuva kuvaaminen tulee tehdä tarkoitukseen soveltuvalla tarkkuudella. Sen käyttötarkoitus ratkaisee kuinka yksityiskohtaisesti kuvaus toteutetaan. Liian yksityiskohtaisessa mallissa kokonaiskuva saattaa hävitä tarpeettomiin yksityiskohtiin. Toisaalta jos kuvaus on liian suuripiirteinen, ei nähdä yksityiskohtia, joihin olisi suunnittelun kannalta olennaista päästä. (Tuulaniemi, 2011. 211)

Blueprint-mallissa kuvatut toiminnot jaetaan kahteen osaan: näkyviin ja näkymättömiin. Tämä jako perustuu siihen tuodaanko jokin palvelun osa asiakkaalle näkyväksi vai ei. Palvelu ja sen toiminnot järjestetään neljälle tasolle. Tasot osoittavat mitä palveluosio kulloinkin tuottaa asiakkaalle ja mitä toimintoja taustalla on. (Tuulaniemi, 2011. 211)

Ylimmällä osalla kuvataan asiakkaan palvelukokemukset, mitä hän haluaa tai tekee. Toisena kuvataan ne teot jotka ovat suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Tuulaniemi 2011, 211). Seuraavaksi kuvataan ne tekniset laitteet joita asiakas palveluketjun aikana käyttää. Alimpana kuvataan se osa palvelutuotantoa joka ei näy asiakkaalle.

SERVICE BLUEPRINT

Näkyvä Front Office	Palvelun kuluttaja			
	Palvelun tuottajat			
	Järjestelmät			
Näkymätön Back Office	Palvelutuotanto			

Kuva 4 Service blueprint Tuulaniemen Palvelumuotoilukirjasta mukaillen

11 PALVELUMUOTOILUPROSESSINI JA KÄYTTÄMÄNI MENETELMÄT JA TYÖKALUT

Kerron tässä luvussa oman opinnäytetyöni prosessista. Pyrin siihen, että prosessi olisi tapahtunut aikaisemmin kuvailemani palvelumuotoilun prosessin mukaan, mutta koska mikään projekti ei koskaan vastaa mitään selkeää kaaviomaista rakennetta, eivät tässä luvussa esiin tulevat asiat ole edellisen luvun mukaisessa järjestyksessä, vaan aikajärjestyssä, jossa asiat todellisuudessa tein.

11.1 Projektin määrittely

Pidimme useita palavereja OSA-hankkeeseen liittyen viime vuoden lokakuusta alkaen. Jokaisessa palaverissa saimme lisätietoa projektista ja tarkensimme Outin kanssa opinnäytteidemme otsikointia ja sisältöä.

Sain ensimmäisessä palaverissa Capture hankkeeseen liittyvät määrittelyt, joihin tutustuin. Capture hankkeesta saadussa materiaalissa määriteltiin muun muassa palvelun ensi ja toissijainen kohderyhmä, yrityksessä olemassa olevan tiedon kohderyhmästä, palvelun liiketoiminnalliset tavoitteet ja kilpailijat. Materiaalissa oli määritelty taustatieto, jota tarvitsimme tulevaa projektia ajatellen.

Saimme palavereissa tietää, että OSA-hankkeella oli tarvetta käyttäjätutkimukselle ja käyttäjäprofiileille. Saimme myös demotunnukset YKSA arkistopalveluun. Niiden avulla pystyimme tutustumaan siihen missä vaiheessa YKSA on ja pohtimaan siihen liittyviä kehittämissuunnitelmia. Aikataulutuksen osalta saimme tietää että projekti siirtyy toteuttamisen vaiheeseen kesällä. Tätä ennen saatua aineistoa oli mahdollista käyttää tulevien YKSA:n testikierrosten määrittelyissä.

Minun opinnäytteeni painotukset tulivat käyttäjäprofiilien määrittelemiseen ja uusien palveluajatuskehitysten kehittämiseen. Käyttäjäprofiileista heitä kiinnostivat tutkijakäyttäjän ja anonymikäyttäjän erot. Erityisesti anonymikäyttäjän tarpeista haluttiin tietää lisää. OSA-hankkeen edustajat halusivat meiltä molemmilta uusia ideoita siihen, millaisia palveluita sähköisessä arkistopalvelussa voisi olla. Meiltä toivottiin myös benchmarkausta muiden sähköisen arkistoinnin alalla toimivien sivustojen osalta.

11.2 Projektin esitutkimuksen työkaluja ja tuotokset

Palavereissa oli selvinnyt selkeä tarve benchmarkkaukselle ja ylipäätään uusien ideoiden esiin tuomiselle. Teimme Outin kanssa tahoillamme omalla tyyllillämme benchmarkkausta. Itse keräsin mukaan erilaisia nettisivustoja, joissa oli mielestäni hyviä palveluita, joita olisi mahdollista soveltaa arkistopalvelun suunnittelussa. Tein sivustojen etsimistä oikeastaan koko projektin ajan ja sain myös OSA-hankkeen edustajilta ja Elkan edustajilta ehdotuksia siitä, mitä eri Internet sivuja kannattaisi käydä katsomassa.

Edellisten palaverien jälkeen tuli OSA-hankkeen suunnalta ehdotus, että osallistuisimme workshop tyyliiseen palaveriin, jossa keskusteltaisiin ja ideoitaisiin arkistopalvelun käyttöliittymää ja käyttökokemusta. Palaverissa oli myös tarkoitus esitellä projektimme etenemistä. Aihelistalle oli noussut edellisten palaverien keskustelujen pohjalta sellaisia aiheita kuten: metadatan ja arkistoaineiston visualisointi, uusia ajatuksia arkistoidun tiedon esittämiseen ja käyttöliittymiin, palvelupolkujen kartoitus loppukäyttäjän näkökulmasta sekä käyttäjäpersoonien profilointia ja työhön liittyvää käyttäjätestauksen menetelmiä, joista esimerkkinä oli heuristinen arviointi.

Palaveria varten tein ensimmäiset luonnokseni käyttäjäprofiileista, jotka pohjautuivat Capturen määrittelyihin ja omiin ajatuksiini siitä, millaisia käyttäjäprofiilien tulisi olla. Tein myös ensimmäisen Service blueprintin. Tein sen anonymikäyttäjän näkökulmasta, sillä erityisesti anonymikäyttäjistä oli haluttu tietoa. Service Blueprint pohjautui myös osittain Capturen määrittelyihin, mutta myös YKSA:ssa oleviin käyttöliittymän palveluihin.

Service Blueprint esimerkki – Anonyymi Käyttäjä

Näkyvät todisteet	Mainonta ja tiedotus Elkan – Meiltä saat tietoa	Elkan sivujen ulkoasu, ohjeistus kuinka liikuta sivuilla yms.	Arkiston ulkoasu, Värit, muodot yms. Käytettävyys		Hakutuloksen näkyminen, Visuaalinen selvennys halutusta tiedosta!	Kirjautuu ulos arkistosta ilmoitus	Artikkelin kirjoitus	
Asiakas	Haluan tietoa spesifioidusta asiasta	Päätyy Elkan sivuille Siirtymä nettisivuilta tietokantaal Sulavampi siirtymä	Kirjautuu arkistopalveluun/ avaa arkistopalvelun Hakukentän selvittäminen! Opastus käytössä. Arkiston palvelun asiansanalla, tai firman nimellä tai paikkakunnalla.	Aloitta tiedon etsinnän Hakusana 1 x osumaa Hakusana 2 x osumaa Hakusana 3 x osumaa Selaillumenetelmä - asiansanoituksen mukaan?	Hakutuloksen analysointi Sainko mitä halusin – myös informaatio joka ei ole tärkeä, mutta on kiinnostava artikkelin kannalta	Tiedostojen lataaminen lukeminen, lähteiden varmistaminen	Kirjautuminen ulos järjestelmästä	
Näkyvä		Tietoja eri Elkan palveluista, Ohjeet arkiston käytöstä	Tunniste Anonyymi/kirjautunut käyttäjä Tagipilvi? Mitä informaatiota löytyy	Neuvoja tiedon hankintaan Ehdottaa lisää hakusanoja asiansanaston mukaan	Ehdottaa käyttäjän kirjautumista palveluun, jos ei ole jo kirjautunut	Ohjeita tiedoston lataamiseen yms.	Tervetuloa käyttämään palvelujamme uudestaan yms.	Elkan maininta artikkelissa
Näkömätön		Nettisivujen päivitys	Käyttöjärjestelmä rekisteröi käyttäjän		Anonyymien käyttäjän palveleminen - > käyttäjä tunnistettavaksi		Käyttöjärjestelmä rekisteröi uloskirjautumisen, tarvittavat tiedot	
Tukipalvelut	mainonta		Aineiston kuvailu! Kaukolainauksia, Digitointitilaukset – tietoa asiasta,		Muiden Elkan palveluiden myynti			
Avustava palvelu		Nettisivujen ylläpito						
Kustannukset	mainos kustannuksia asiakkaiden tiedon hankinta	Nettisivujen ylläpitoon liittyviä kustannuksia					Positiivisia tuloksia?	

Kuva 5 Service Blueprint Anonyymikäyttäjä Tytti Vuorikari

Tämä palaveri järjestettiin keskiviikkona 26.3.2013 Elkan tiloissa. Paikalla olivat Minä, Outi Hilola, OSA-hankkeesta työskentelevistä Mikko Lampi, Anssi Jääskeläinen, Liisa Ousukainen ja Elkan työntekijöistä, Olli Alm, ja Heidi Huovinen. Olin pyytänyt palaveria varten äänitallentimen mukaan lainaan, jotta pystyisin dokumentoimaan mitä palaverissa oli puhuttu ja myöhemmin palata joihinkin keskustelun kohtiin.

11.3 Yhteissuunnittelu palaverissa

Esittelimme Outin kassa siihenastiset tuotokselle paikalla olijoille ja saimme niistä palautetta ja erilaisia kehitysehdotuksia. Tämän jälkeen ja esitystenkin aikana keskustelimme ja ideoimme erilaisia palveluita sekä uusia suuntauksia käyttöliittymään.

Mikko kyseli erilaisia asioita Elkan edustajilta ja he esittivät omia mielipiteitään ja omia näkemyksiään siitä, millaisia käyttäjäprofiilien tulisi olla, ja millaisia palveluita uudessa sähköisessä arkistopalvelussa pitäisi olla. Teimme molemmat Outin kanssa muistiinpanoja koko palaverin ajan.

Olli ehdotti, että käyttäjäprofiileissa tulisi huomioida arkistopalvelun käyttäjän ikä ja se kuinka hyvin hän osaa käyttää tietokonetta tai Internet selainta. Elkan edustajat halusivat, että arkistopalvelussa olisi jonkinlainen mahdollisuus tallentaa tiedostoja johonkin omaan paikkaan, mistä niitä voisi sitten myöhemmin käydä katsomassa. YKSA:n demoversiossa oli jo käyttäjän mahdollista tallentaa tiedostoja kori nimiseen paikkaan. Kori oli YKSA:ssa vain kertaluontoinen paikka ja se tyhjentyi aina kun käyttäjä kirjautui ulos palvelusta. Käyttäjille tulisi saada myös joitakin pelillisiä elementtejä käyttöliittymään.

Loppupäätelmäksi palaverissa teimme sen, että tulisimme seuraavalla viikolla Elkan toimitiloihin haastattelemaan ensin Jukka Liukkosta, joka oli tehnyt Elkan nykyisestä arkistopalvelu Elmasta ja sen käytettävyydestä ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyönsä. Tämän jälkeen haastattelisimme tietopalvelusihteereitä heidän käyttöliittymästään ja työkuvistaan. Tarkoituksenamme oli myös varjostaa tietopalvelusihteereitä sekä valo- ja video kuvata Elkan toimitiloja ja tietopalvelusihteerien työtä.

11.4 Asiakastutkimus

Teimme Elkassa asiakastutkimusta tietopalvelusihteerien kanssa yhden viikon ajan huhtikuussa. Keräsimme asiakastieto käyttäen varjostusta ja haastatteluja. Kuvasimme myös videomateriaalia varjostuksen aikana.

11.4.1 Varjostus

Toteutimme Elkassa varjostusta siten, että seurasimme Elkan tietopalvelusihteerejä yhden päivän ajan, ja kyselimme heidän työstään. Kuvasimme tietokone työskentelyä, erityisesti Elkan eri käyttöjärjestelmissä tapahtuvia työtehtäviä. Kuvasimme useaan eri otteeseen eri toimintoja. Kuvasimme materiaalia ennen ja jälkeen parihaastatteluja.

Varjostuksen avulla saimme paremman kuvan siitä, millainen paikka Elka on ja millaisia tarpeita eri käyttäjillä on sähköistä arkistopalvelua kohtaan.

11.4.2 Haastattelut

Haastattelimme ensin Jukkaa hänen työstään ja saimme jo selkeää palautetta siitä, kuinka hyvin nykyinen käyttöliittymä toimii tai ei toimi.

Suunnittelimme tietopalvelusihteereille suunnatut haastattelukysymykset ensimmäisenä päivänä jona olimme Elkassa. Pyysimme Heidiltä palautetta kysymyksiimme. Saimme Heidiltä neuvoja ja ohjeistusta kysymysten tekemisessä ja siitä, kuinka ne tulisi keskittää enemmän arkistotietokantaan, eikä niinkään fyysisiin palveluihin. Tämä palaute auttoi kysymysten kehittämisessä sellaiseen suuntaan, joka oli meidän kannalta olennaisempaa. Nämä kysymykset ovat esillä liitteessä 1. Teimme jokaisessa haastattelussa muistiinpanoja ja äänitimme parihaastattelut.

Teimme Elkan tietopalvelusihteereille teemallisia parihaastatteluja. Parihaastatteluissa käytimme kehittelemiämme kysymyksiä, jotka koskivat heidän työtehtäviään ja Elman käyttöä. Halusimme heiltä myös erilaisia kehitysehdotuksia uutta käyttöjärjestelmää ajatellen. Teimme vielä yhden yksilöhaastattelun, jossa keskityimme Elkan kaukolainaus palveluun.

Haastattelimme ensin kahta tietopalvelusihteeriä, joiden työnkuvaan kuului digitointi. Tämän jälkeen haastattelimme kahta tietopalvelusihteeriä, joiden työnkuvaan kuului arkistojärjestäminen päätoimisena työnkuvana. Näistä kahdesta toinen teki pitkäaikaista arkiston järjestämistä yhdelle yritykselle ja toisella oli monia yrityksiä arkistoitavanaan. Teimme molemmat haastattelut saman päivän aikana.

Seuraavana päivänä keskustelimme arkistomestarin kanssa ja hän kierrätti meitä Elkan toimitiloissa tutustumassa lähemmin Elkan fyysisiin palveluihin. Video kuvasimme myös tämän kiertokävelyn. Tämän kiertokävelyn ansiosta meille muotoutui selkeämpi kuva Elkan fyysisistä palveluista, kuten aineiston säilyttämisestä.



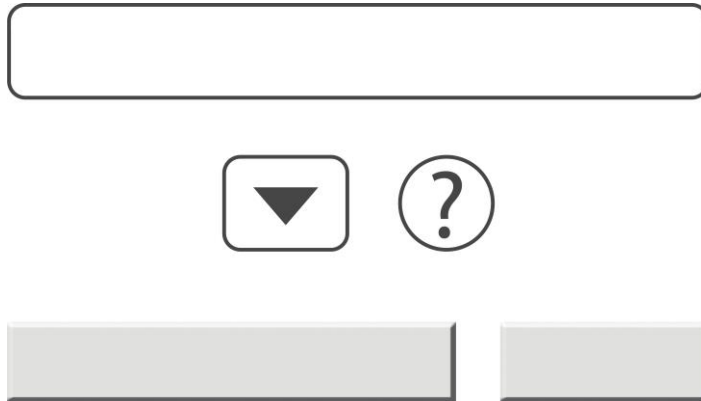
Kuva 6 Kollaasi Elkan fyysisistä säilytysmuodoista, Tytti Vuorikari

Meille olisi syntynyt ajatus siitä, että järjestäisimme vierailuviikkomme viimeisenä päivänä workshopin haastattelemllemme tietopalvelusihteereille. Halusimme järjestää workshopin, jotta saisimme esille myös kaiken sellaisen tiedon, jota emme olleet haastattelujen aikana saaneet esille.

11.4.3 Workshopin valmistelu

Teimme workshopia varten materiaaliksi erilaisia käyttöliittymään liittyviä painikkeita alasveto-valikoita ja otsikoita. Ideoimme tarvittavan materiaalin yhdessä Outin kanssa. Outi piirsi kuvat eri painikkeista ja teki myös tekstit. Minä tulostin valmiit tuotokset ja leikkasin ne suurimmaksi osaksi valmiiksi workshop päivää varten. Keräsimme myös

muuta tavaraa mukaamme, kuten erivärisiä tusseja ja puukyniä, teippiä ja saksia. Tarkoituksenamme oli myös videoida kyseinen workshop.



Kuva 7 Workshopin painikkeita

Asiakkaat
Tiedustelut
Haku
Sanahaku
Arkistohaku
Valokuvahaku

Kuva 8 Workshopin otsikot

11.4.4 Workshop

Pidimme kolmelle (3) haastattelemistamme tietopalvelusihteereistä workshopin, jonka tarkoituksena oli saada heidät suunnittelemaan tulevaa käyttöliittymää paperiprototyypin avulla. Teimme heille paperista hakukenttiä, erilaisia hakupainikkeita ja alasve-to-valikoita sekä kysymysmerkkejä ilmaisemaan sitä, missä kohdissa asiakas tarvitsee ohjausta. Näillä elementeillä heidän tuli suunnitella käyttöliittymään tarvittavia toimintoja. Tehtävänantona heidän piti suunnitella ensin tietopalvelusihteerin työhön liittyvät asiakastieto toiminnot ja sen jälkeen suunnitella Elkan asiakkaille suunnattu haku.



Kuva 9 Tietopalvelusihteerien workshoptyöskentelyä Tytti Vuorikari

Tietopalvelusihteerit ottivat haasteen vastaan ja aloittivat suunnittelun yhdessä. He keskustelivat välillä kiivaasti suunnittelemansa paperiprototyypin kohdista. Heillä oli monia mielipiteitä asioista ja saimme paljon hyvää videomateriaalia workshopin aikana. Myös heidän tuotoksena olivat hyviä ja saimme niistä selkeitä ajatuksia siitä millaisia tarpeita heillä on ja miten sähköisen arkistopalvelun käyttöliittymää tulisi kehittää.



Kuva 10 Workshopin videointi Outi Hilola

11.5 Workshopin tuotokset

Tietopalvelusihteerit tekivät workshopin aikana kaksi paperiprototyyppiä. Ensimmäinen oli asiakastietoihin ja tiedusteluihin liittyvä tietopalvelusihteereiden käyttöön suunnattu prototyyppi. Toinen oli asiakkaan hakuihin liittyvä prototyyppi.

Tietopalvelusihteerit loivat ensimmäisessä prototyyppissä asiakastietoihin ominaisuuksia, joita he pitivät työtänsä helpottavina. Kaikki asiakastietoihin liittyvät kentät olivat samalla sivulla. Asiakastietoihin ja tiedusteluihin liittyvä prototyyppi selvensi sen, että kaikki asiakkaaseen liittyvät tiedot, asiakashistoria ja tiedustelut tulisi olla samassa näkymässä.

Toisessa prototyyppissä he loivat asiakkaan haun. He liittivät hakuun elementtejä, jotka mahdollistaisivat heidän mielestään asiakkaalle parhaan tavan hakea tietoa sähköisestä arkistopalvelusta. Workshopin tuotokset löytyvät liitteestä 2.

11.6 Anonyymikäyttäjän kanssa tehty arkistotietokanta Elman testaus

Teimme myös erikseen tutkimusta anonyymikäyttäjän kanssa. Hänen kanssaan tutkimme Elkan sivuilta löytyvää arkistotietokanta Elman versiota. Tämä versio eroaa tietopalvelusihteerien tietokannasta siten, että siinä ei ole kaikkia samoja toimintoja. Kaikki tiedon etsimiseen liittyvät palvelut löytyvät tästä Elkan asiakkaille suunnatusta tietokannasta. Tiedon syöttämiseen ja asiakkaisiin liittyvät tiedot eivät siellä löydy. Tietokannat ovat myös erillään toisistaan ja omien linkkiensä alla.

Anonyymikäyttäjämme testasi Elkan sivuilta löytyvät seuraavat tietokannat: valokuvatietokanta, arkistotietokanta, piirustustietokannan sekä Elkad:n joka on digitaalinen ääni- ja kuvatalennetietokanta. Ohjeistimme Outin kanssa anonyymikäyttäjää kertomaan ääneen mitä hän tekee käyttöliittymässä ja kommentoimaan käyttöliittymän prosesseja. Emme antaneet mitään selkeää tehtävää anonyymikäyttäjälle. Hän sai itse päättää millä hakusanoilla hän haki tietoa. Saimme tästä testauksesta muutaman tunnin videomateriaalia, jonka kävimme läpi yhdessä Elkasta saadun muun materiaalin kanssa.

11.7 Yhteenveto aineiston keräämisestä

Saimme Elkassa viettämänämme viikon aikana tehtyä todella paljon asiakastutkimusta. Aineistoa meillä oli useita tunteja niin pelkkää ääntä kuin videokuvaakin. Otimme myös paljon valokuvia Elkassa ollessamme. Ymmärryksemme siitä, millainen organisaatio Elka on ja kuinka paljon eri palveluita arkisto tarjoaa, lisääntyi huomattavasti. Anonyymikäyttäjän kanssa tehty tutkimus antoi meille lisätietoa siitä, kuinka nykyinen käyttöliittymä toimii, ja millaisia palveluita anonyymikäyttäjä toivoo uudelta käyttöliittymältä.

11.8 Asiakastietoaineiston litterointi ja analysointi

Teimme asiakastietoaineistomme litteroinnin ja analysoinnin yhdessä Outi Hilolan kanssa. Kuuntelimme ja katselimme aineiston yhdessä ja kirjoitimme molemmat samaan aikaan muistiinpanoja.

Saamamme äänimateriaalin litteroimme propositiotason mukaan. Kirjoitimme haastattelumme puhtaaksi niin, että se noudatteli haastateltavan puheen ajatussisältöjä. Koin myös tärkeäksi sen, että haastattelemiemme henkilöiden dialogi tulee esille. Keskustelu kahden tietopalvelusihteerin välillä oli hedelmällistä aineistoa käyttäjätiedon saamisessa. Puhtaaksi kirjoitetut haastattelut löytyvät liitteestä 3 ja 4.

Kirjoitimme Elkassa kuvaamastamme videomateriaalista muistiinpanoja kahdella eri tavalla. Jos aineistossa oli kuvattu käyttöliittymää ja sen prosesseja, kirjoitimme käyttäjämme tekemät toiminnot käyttöliittymän sisällä, kaaviomaiseen muotoon siten että jokainen toiminto tulisi esiin, ja mitä tietystä toiminnosta seurasi. Lopun videomateriaalin, jossa ei ollut kuvattu käyttöliittymää, kävimme läpi niin että kirjoitimme videomateriaalista nousseet tärkeimmät kohdat ylös. Millaisia asioita kuvaamamme tietopalvelusihteerin oli suurin piirtein sanonut tietyistä teemoista.

Anonyymikäyttäjän videomateriaalista teimme kaaviomaisen kuvaelman siitä mitä toimintoja hän oli käyttänyt, ja millaisia seurauksia toiminnoista seurasi. Kirjoitimme myös käyttäjän kommentteja prosesseista.

Emme analysoineet kirjallisesti kuvaamiemme henkilöiden elekieltä tai heidän äänenpainojaan. Keskustelimme kuitenkin sellaisista kohdista videokuvamateriaalissamme, joissa huomasimme jotakin erityistä heidän elekielessään.

Puhtaaksikirjoittamamme tekstiä analysoimme eri menetelmin. Itse teemoittelin aineistoa siten, että etsin aluksi tietoa siitä, millaisia käyttäjäpersoonia on ja mitä heidän tarpeensa ovat ja mitä he haluavat. Sen jälkeen kävin aineistoa läpi, niin että etsin esiin nousseet mahdolliset palveluideat ja niiden kehitysehdotukset. Luin aineiston läpi useaan kertaan. Tein teemoittelun käyttäen eri värejä kuvaamaan tiettyjä käyttäjiä. Alleviivasin ja korostin aina tietyllä värillä sellaisia asioita, jotka liittyivät tiettyihin

käyttäjiin. Tämän jälkeen luin aineiston vielä uudemman kerran, varmistaakseni että en ollut unohtanut tai ollut huomaamatta mitään tärkeää käyttäjäpersoonien kannalta.

Kokosin erillisiä kirjallisia dokumentteja aiheesta, kirjoitin alustavat käyttäjäpersoonat ja tein niiden oheen myös erilaisia palveluideoita käyttäjäpersoonan mukaan. Mietin miten tietyt palveluideat soveltuvat tietyille käyttäjille ja mitä erityistarpeita tietyillä käyttäjillä on sähköistä arkistopalvelua kohtaan. Pidin aineiston kirjallisena hyvin pitkään, koska koin sen olevan paras tapa pitää aineisto tasavertaisena, etten kiinny johonkin tiettyyn kohtaan ja pidä sitä erityisen tärkeänä vain sen takia, että olen tehnyt siitä jonkinlaisen visuaalisen esityksen. Tarkensin kirjoittamiani dokumentteja koko ajan ja nostin aina tarkempaan tutkiskeluun esille sellaisia asioita, joilla koin olevan erityistä arvoa suunnitteluohjureita kirjoittaessa.

Aikataulullisesti olimme ajatelleet, että saamme käyttäjätiedon litteroitua viikossa ja sen pohjalta ideoimme seuraavat viikot erilaisia konsepteja sähköistä arkistopalvelua koskien. Todellisuudessa pelkkään aineiston litterointiin meni kaksi viikkoa. Olimme edellisessä palaverissa sopineet, että meillä on näyttää lopullisia tuotoksiamme huhtikuun lopulla. Todellisuudessa prosessi oli vielä aivan kesken. Emme olleet päässeet ideoinnissa vielä pitkälle ja kummankin aineisto tuntui olevan vielä tekstimuodossa. Minkäänlaisia visualisointeja meillä ei vielä ollut. Pidimme kuitenkin pienen palaverin Mikon kanssa, jossa esittelimme mitä kaikkea olimme saaneet siihen mennessä aikaa. Mikko antoi alustavista käyttäjäpersoonista ja palveluideoita palautetta. Palautteessa hän sanoi, että on hyvä kun käyttäjäpersoonat on tehty ja että kaikista ideoista joita pystymme tuottamaan Outin kanssa on hyötyä.

11.9 Yhteenveto asiakastiedon analysoinnista

Analysoituani asiakastiedon, huomasin että kaikilla käyttäjillä oli jonkinlainen tarve tallentaa arkistosta löytämänsä tiedostot johonkin. Heillä on myös tarve hallinnoida löytämiään tiedostoja erilaisilla työkaluilla. Esimerkiksi tiedostoon voisi liittää jonkinlaisen lyhyen kuvauksen tai käyttäjä voisi liittää siihen muistiinpanon.

Osa käyttäjistä tarvitsi käyttöliittymään opastavia ja ohjaavia palveluita. Palveluita avuksi siihen kuinka käyttöliittymä toimii, millä tavalla siitä voi hakea aineistoa. Tä-

mä voitaisiin toteuttaa erilaisilla infoilla, joista käyttäjä saisi tarvitsemaansa apua. Käyttöliittymään tietoa syöttävät käyttäjät taas tarvitsivat sellaisia toimintoja, joissa syötettyä tietoa voi muokata. Sähköiseen arkistopalveluun tarvittiin selkeitä toimintoja joiden avulla tiedostojen selailu olisi helppoa.

Selailua helpottaviksi seikoiksi voidaan mieltää tiedostojen yhdenmukainen järjestäminen, jossa samankaltaiset tiedostot ovat yhdessä. Hakutuloksessa voisi tulla ensin kuvat ja video ja vasta sen jälkeen tekstitiedostot. Erilaisia suosituimpia hakuja voisi esittää visuaalisesti erilaisilla kuvaajilla. Tai arkistopalvelussa voisi olla näkyvillä listaus suosituimmista hauista.

Asiakastiedon pohjalta Elkan tulisi mielestäni kehittää omia tiedonhakemiseen liittyviä palveluita suuntaan, joka vastaa myös tulevaisuudessa opetukselliseen tarpeeseen. Arkisto palvelusta tulisi löytyä kokonaisuuksia, joita voitaisiin käyttää lähiopetuksessa ala- tai yläkoulussa. Kuitenkin Elkan nykyisiä asiakkaita ei saa unohtaa, vaan heillekin on tarjottava hyviä palveluita myös tulevaisuudessa. Tämänkaltaisen arkisto tulee mielestäni olla elinvoimainen ja aktiivinen. Tämän takia Elkan tulisi kehittää omia palveluitaan vuorovaikutteisimmiksi. Myös tulevassa arkistopalvelussa tulisi olla vuorovaikutteinen. Arkistopalvelun tulee myös olla joustava ja helppo kaikille käyttäjille ikään tai osaamistasoon katsomatta.

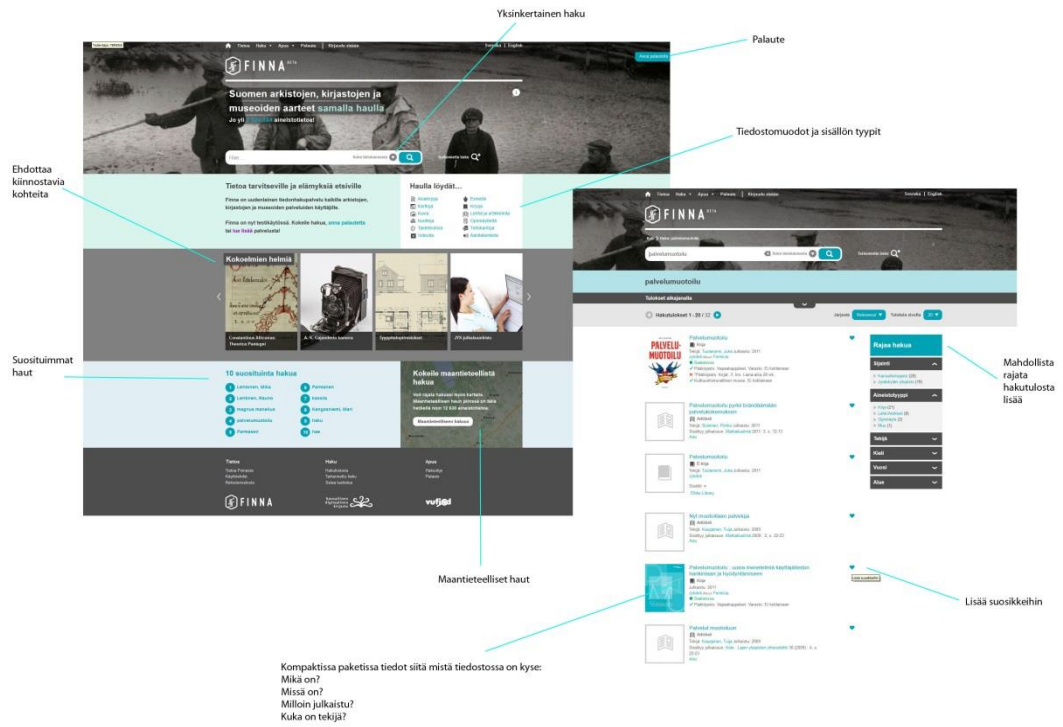
Arkistopalvelun käyttäjiä tulisi kannustaa vuorovaikutteisuuteen Elkan, mutta myös toistensa kanssa. Arkistopalvelussa olisi hyvä, jos käyttäjät voisivat kommentoida sen sisältöä enemmän ja erilaisilla menetelmillä. Esimerkiksi he voisivat tykätä tai jakaa sosiaalisessa mediassa palvelusta löytämiään tiedostoja.

Siirtyminen Elkan arkistotietokantaan tulisi löytyä heti ensimmäiseltä sivulta Elkan omilla nettisivuilla. Myös arkiston ulkonäön pitäisi vastata Elkan ulkoista ilmettä. Sähköistä arkistopalvelua tulisi myös markkinoida ensiksi vanhoille käyttäjäryhmille, jotta se saisi lisää käyttäjiä. Ylipäätään Elkan tulisi kehittää kaikkia sähköisiä palveluitaan, sillä tällä saralla Elkalla on mahdollisuutta kasvattaa asiakaskuntaansa. Arkistopalvelua pitää markkinoida sen uusien ominaisuuksien kautta, sillä ne tuovat arkiston käyttäjille lisäarvoa.

11.10 **Benchmarking**

Tein asiakastietojen analysoinnin jälkeen lisää benchmarkausta. Kirjoitettuani alustavat käyttäjäpersoonat, ajattelin että benchmarkausta tulisi katsoa käyttäjäpersoonien kautta. Kävit tutkimassa uudelleen samoja sivustoja joista olin löytänyt hyviä palveluideoita. Etsin myös uusia sivustoja. Löysinkin monista benchmarkkaukseen ottamistani sivustoista sellaisia ideoita, jotka sopivat muodostamilleni alustaville käyttäjäpersoonille.

Tein eri sivustoista visuaalisia koosteita, joihin olin kirjannut ylös sivustolta löytyvät hyvät palvelut. Olin löytänyt joiltakin sivuilta paljon hyviä palveluideoita, jotka sopivat sähköiseen arkistointitietokanta YKSA:an. Tein näistä sivuista omat koosteet. Kuvassa 11 on Finnan Internet sivuista tekemäni kooste. Finnan sivut olivat sellaiset joista löytyi paljon hyviä palveluita. Finna on osa opetus- ja kulttuuriministeriön Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanketta, ja sivut ovat tarkoitettu kaikille tietoa tarvitseville ja elämyksiä etsiville. Finnan sivuja ylläpitää Kansalliskirjasto ja sivujen sisällöstä vastaa useampi arkisto. (Finna. 2012.) Finna oli erityisen hyvä benchmarkaus kohde, sillä siellä oli kehitetty paljon hyviä käyttöliittymän palveluita ja ominaisuuksia. Finna löytyy muun muassa suosituimmat haut listaus, sekä mahdollisuus tallentaa Finna löytyviä tiedostoja omiksi suosikeikseen. Tämänkaltaista palvelua halusin kehittää.



Kuva 11 Benchmarkauksen kuvakooste Finnan sivuilta Tytti Vuorikari

12 KÄYTTÄJÄPERSONOONAT

Tein käyttäjäpersoonat analysoimani asiakastutkimusaineiston pohjalta. Halusin tehdä jokaisesta käyttäjäpersoonasta visuaalisen esityksen, eräänlaisen käyttäjäpersoonan esittely kortin. Piirsin käsin jokaisesta käyttäjäpersoonasta oman kuvan. Kokosin jokaiseen esittelysivuun samat otsikot, joiden alle kirjoitin jokaisesta käyttäjäpersoonasta siihen otsikkoon liittyvät huomiot.

12.1 Käyttäjäpersoonakortit



Pohjatieto:

- Julkisen aineiston käyttäjä
- Anonyymikäyttäjä
- Uusi arkiston käyttäjä
- Ei välttämättä osaa hakea tietoa oikein tai oikeilla halusanolla.
- Ei ymmärrystä yleisestä suomalaisesta asiansastosta
- Ei ole kiinnostunut siitä mihin tieto on sijoitettu Elkassa

Selailija

Selailija on nimensä mukaisesti selailmassa arkiston sisältöä.

Hänellä ei ole kovin selkeää päämäärää tai mielikuvaa siitä mitä hän haluaa löytää arkistosta.

Selailija kokeilee erilaisia yksittäisiä hakusanoja, tai hakusana yhdistelmiä.

Todennäköisesti hänestä ei tule koskaan Elkan toimipisteessä käyvä asiakas.

Selailijan tietotaidot ovat heikot tietokoneen käytössä

Hän ei välttämättä koskaan halua kirjautua palvelun käyttäjäksi

Tarpeet & kiinnostukset:

Selailija tarvitsee erityisesti erilaisia hakuja helpottavia palveluita, kuten ohjeita ja videoita, siitä kuinka hakuja tai asiansanoja käytetään.

Selailijaa kiinnostaa oma paikkakunta tai muu maantieteellinen alue johon liittyy tunneteita.

Erilaiset henkilöhaut: Omat sukulaiset ja tuttavat, kuuluisat henkilöt

Tietty ajanjakso, esimerkiksi vuosikymmen tai tietty vuosi

Näiden hakujen yhdistelmät ovat myös hänen suosiossaan

Design drivers:

Kaikkien arkistoon liittyvien palveluiden tulisi olla sähköisiä

Aineistojen selailun tulisi olla helppoa, erityisesti valokuvien selailun

Kirjautuneeksi käyttäjäksi siirtymistä pitää tukea mahdollisimman paljon

Haku pitäisi optimoida siten, että käyttäjä saa ensiksi enemmän digitoidusta aineistosta erilaisia esikatselukuvia yleisimmässä tiedostomuodoissa (pdf, jpg, word yms.) ja vasta sen jälkeen hakutulokseen tulee esille ne hakutulokset joissa on pelkästään viitetietoja.

Viitetietojen tulee olla yksinkertaistettuja ja mahdolliset salassa pidettävät aineistot eivät saa näkyä.

Kuva 12 Käyttäjäpersoonakortti Selailija, Tytti Vuorikari

Käyttäjäpersoonan esittely kortissa on jokaisen käyttäjäpersoonan nimi. Tämän otsikon alle laitoin erityisesti tämän käyttäjän erityispiirteitä.

Pohjatieto-otsikon alle olen kirjannut ne tiedot jotka pohjautuvat Capturen määrittelyihin käyttäjäpersoonasta. Lisäsin sinne myös sen tiedon, millainen osaamistaso käyttäjällä on yleistä suomalaista asiansastoa kohtaan.

Kortissa on myös otsikko Tarpeet ja kiinnostukset. Tämän otsikon alle listasin käyttäjän tarpeita ja kiinnostuksia. Näihin kiinnostuksen kohteisiin voitaisiin peilata tulevia palvelukonsepteja.

Käyttäjäpersoonien esittelyssä on Design drivers otsikko, jonka alle pyrin kirjoittamaan sellaiset suunnittelua tukevat suuntaviivat joiden avulla tulevia palveluita voitaisiin suunnitella.

Käytin käyttäjäpersoonakorttien ulkoasussa värityksenä Elkan graafisen ilmeen mukaista sinistä, niin kuvan kehyksessä kuin otsikoissakin. Liitteessä 5 on erikseen jokaisen käyttäjäpersoonan profiilikortti, josta voi katsoa lisää tietoa.

12.1.1 Selailija

Selailija on nimensä mukaisesti selailemassa arkiston sisältöä. Hänellä ei ole kovin selkeää päämäärää tai mielikuvaa siitä mitä hän haluaa löytää arkistosta.

Selailija kokeilee erilaisia yksittäisiä hakusanoja, tai hakusana yhdistelmiä. Häntä ei kiinnosta se mihin tieto on sijoitettu El-kassa. Todennäköisesti hänestä ei tule koskaan Elkan toimipisteessä käyvää asiakasta. Hakujen kannalta häntä kiinnostavat ihmiset, asiat ja paikat, joihin hänellä on tunneside.

Selailija tarvitsee erityisesti erilaisia hakuja helpottavia palveluita, kuten ohjeita ja videoita, siitä kuinka hakuja tai asiasanoja käytetään.

Selailijan design driverit liittyvät siihen, että kaikkien hänen käyttämiensä palveluiden tulisi olla sähköisiä ja että hänen hakutuloksiaan tulisi optimoida siten, että viitetietojen näkyminen olisi toissijainen asia. Liitteestä 5 löytyy Selailijan käyttäjäpersoonakortti.

12.1.2 Tiedon keräilijä

Tiedon keräilijä etsii tietystä spesifoidusta asiasta tietoa, esimerkiksi jostakin tietystä yrityksestä.

Tiedon keräilijällä on suuri potentiaali ryhtyä kirjautuneeksi käyttäjäksi tai käydä Elkan toimipisteessä. Hakuja ajatellen tiedon keräilijää kiinnostaa oma paikkakuntansa, kuuluisat henkilöt, tietty rajattu ajanjakso.

Tiedon keräilijän design driverit ovat sellaisia että ne tukevat käyttäjän siirtymistä anonymikäyttäjämästä kirjautuneeksi käyttäjäksi. Hänen mielenkiintonsa pitäminen yllä on yksi suunnitteluohjuri. Liitteestä 5 löydetään Tiedon keräilijän käyttäjäpersoonakortin.

12.1.3 Tietopalvelusihteeri

Tietopalvelusihteeri on ollut Elkalla töissä jo jonkin aikaa, enemmän kuin 5 vuotta. Tietopalvelusihteerille voi tulla erilaisia arkistoja järjesteltäväksi. Jokaisen arkiston kohdalla tietopalvelusihteeri joutuu tutustumaan yrityksen arkistoon, ja ymmärtämään sen miten tämä tietty yritys on toiminut, ja kuinka heidän arkistonsa on muodostunut.

Tietopalvelusihteerillä saattaa olla myös erityisesti hänelle nimitetty yritys, jonka arkiston järjestämisestä ja tietopalvelusta hän vastaa.

Syötetyn tiedon muokkaaminen ja siitä tilastotietojen saaminen ovat tietopalvelusihteerille olennaisia ominaisuuksia. tietopalvelusihteerille tärkeää on tarvittavan tiedon löytyminen mahdollisimman nopeasti, oli se sitten tiedusteluun tai asiakastietoihin liittyvää.

Tietopalvelusihteerin design driverseiksi ovat nousseet sellaiset asiat jotka helpottavat hänen työtään. Myös asiakkaan kanssa muodostuva luottamuksellinen työsuhde ja sen tukeminen on sellaisille tietopalvelusihteereille jotka tekevät suurien arkistokokonaisuuksien arkistointia erityisen tärkeää. Liitteestä 5 löytyy Tietopalvelusihteerin käyttäjäpersoonakortti.

12.1.4 Tutkijakäyttäjä

Tieto on ensisijainen asia tutkijakäyttäjälle. Löydettävyys ja haettavuus ovat tärkeitä asioita tiedon etsimisessä.

Tutkijakäyttäjä on kiinnostunut joko tietystä arkistointiyksiköstä tai hän haluaa löytää jollakin tietyllä hakusanayhdistelmällä lisää tietoa jostakin tietystä arkistosta. Tutkijakäyttäjän tiedonhakuun saattaa myös liittyä joku aikarajaus, esimerkiksi yrityksen tiedot 70-luvulta. Tutkija on Elkan muiden palveluiden esimerkiksi tutkijasalin ja kaukolainojen potentiaalinen käyttäjä.

Tutkijakäyttäjän design drivereissa on sellaisia ohjureita joiden avulla hänen tutkimustyötään on tarkoitus helpottaa. Liitteestä 5 löydät Tutkijakäyttäjän käyttäjäpersoonakortin.

12.1.5 Yritysasiakkaat

Elkan tyypillinen yritysasiakas on keskisuuri tai suuri yritys liitto tai yhdistys. Yrityksiä voi olla hyvinkin erilaisilta toimialoilta. Jokaisen yrityksen arkisto on erilainen ja sen järjestäminen on joka kerta eroava prosessi.

Yritysasiakas joko lahjoittaa aineistonsa, jolloin se on julkista ja kaikkien käytettävissä tai heidän arkistonsa on Elkalla vain säilytyksessä. Tällöin säilytyksessä olevaan tietoon tulee erilaisia käyttörajoituksia ja salassapitovelvollisuuksia.

Yrityksen tarpeet liittyvät heidän oman aineistonsa hallinnointiin. samoin design drivereihin kirjoitetut asiat keskittyvät siihen kuinka helpottaa yrityksen arkistomateriaalin hallintaa. Myös hyvän asiakassuhteen luominen Elkan ja asiakkaan välillä on yksi suunnitteluohjuri. Liitteestä 5 löydät Yritysasiakkaat käyttäjäpersoonakortin.

13 PALVELUKERTOMUKSET

Tein jokaiselle käyttäjälle oman palvelukertomuksen käyttäjäprofiilien pohjalta. Halusin muodostaa kertomuksien avulla paremman kuvan siitä, millaisiin tilanteisiin käyttäjä joutuu sähköistä arkistopalvelua käyttäessään. Anonymikäyttäjiin pohjautuviin palvelukertomuksiin kirjoitin enemmän tarinallisia elementtejä. Koin, että tarinallisuuden avulla oli helpompi päästä käsiksi käyttäjän todellisiin tarpeisiin. Eläytyminen käyttäjään oli helpompaa tarinallisten elementtien kautta. Tietopalvelusihteerin, tutkijakäyttäjän ja yritysasiakkaan profiileissa en käyttänyt niin paljon tarinallisia elementtejä kuin anonymikäyttäjiin pohjautuvissa kertomuksissa. Kirjoitin palvelukertomukset niin, että kertojana toimii käyttäjäpersoonana.

Kuvasin palvelukertomuksissa kehitteillä olevan palvelukonseptini kori-palvelun eri toimintoja. Millä tavalla käyttäjä pystyy sähköistä arkistopalvelua käyttäessään hyödyntämään koria tiedon tallennuksessa? Suunnittelin palvelukertomuksien avulla kori-

palveluun eri toimintoja. Asetin itseni käyttäjän asemaan ja pyrin sitä kautta miettimään mitä juuri tämä käyttäjä korissa tarvitsisi.

Palvelukertomuksia on mahdollista käyttää service blueprintin muodostamisessa. Palvelukertomuksella voidaan suoraan kuvata asiakkaan näkökulma service blueprintissa. Tämän mahdollisuuden takia halusinkin käyttää palvelukertomuksia suunnitteluni työkaluna.

14 SERVICE BLUEPRINTIT

Tein jokaiselle käyttäjäpersoonalle omat service blueprintit eli palvelumallin jotka pohjautuivat palvelukertomuksiin. Koin, että service blueprint on hyvä tapa visualisoida palvelun kulku ja siihen liittyvät osiot. Käytin Elkan graafisen ilmeen mukaista sinistä väriä palvelumallien visualisoinneissa. Koin että se oli sopiva väri, koska palvelumalleissa kuvattiin tulevan Elkan sähköisen arkistoinnin käyttäjiä. Jokainen palvelumalli on löydettävissä liitteistä. Kaikki palvelumallit löytyvät liitteestä 6.

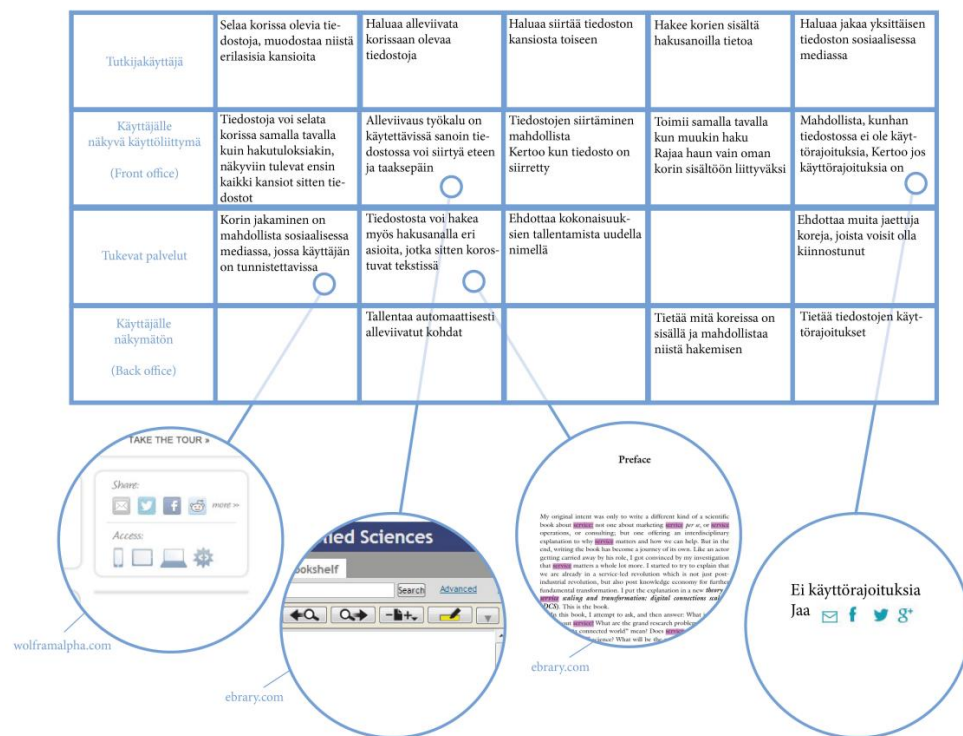
14.1 Palvelumallin muodostaminen

Service Blueprintissä eli palvelumallissa tein neljäosaisen taulukon, jonka ylimmällä sarakkeella on palvelukertomuksiin pohjautuvat käyttäjän teot. Seuraavalla sarakkeella kuvataan se millä tavalla käyttöliittymä vastaa käyttäjän toimintaan. Seuraavalla sarakkeella on kerrottu millaisia tukevia palveluita voisi sähköisessä arkistopalvelussa olla. Nämä osuuden ovat käyttäjälle näkyviä. Alimmaisessa sarakkeessa on käyttäjälle näkymätön kohta, missä kuvaillaan mitä ominaisuuksia sähköisessä arkistopalvelussa tulee olla, jotta se pystyy suorittamaan service blueprintin toisella sarakkeella olevia toimintoja. Kuvassa 13 on esimerkki tekemästani service blueprintistä.

14.2 Benchmarking palvelumallissa

Tämän lisäksi tein palvelumalliin mukaan benchmarkausta. Nostin eri sivustojen hyväksi havaitsemiani palveluita visualisoimaan ajatuksiani siitä, millaisia eri mahdollisuuksia sähköisen arkistoinnin käyttöliittymällä on kuvata siinä tapahtuvia toimintoja. Tämä on hyödyksi silloin, kun halutaan tarkastella sitä, kuinka jokin yritys on ratkais-

sut samankaltaisia ongelmia, joita arkistopalvelun käyttöliittymää kehittäessä voidaan kohdata. Sijoitin nostamani kuvat ympyröiden sisälle itse service blueprint taulukon alapuolelle. Havainnollistin pienten ympyröiden ja viivojen avulla mistä kohtaa service blueprintissä kyseinen visualisointi tulisi olla. Kirjoitin myös ympyröiden viereen mistä lähteestä kuva oli otettu. Tein myös muutamiin ympyröihin omia visualisointejani, jos en pystynyt löytämään benchmarkkaamistani lähteistä tarpeeksi hyvää visualisointia aiheesta. Kuvassa 13 näkyy miten benchmark aineisto on liitetty service blueprinttiin.



Kuva 13 Tutkijakäyttäjän service blueprint, Tytti Vuorkari

14.3 Palvelumallissa kuvattavia toimintoja

Halusin palvelumallissa kuvata sähköisen arkistopalvelun toimintoja mutta myös suunnittelemani palvelukonseptini korin eri toimintoja. Tutkin palvelumallissa sähköisen arkistopalvelun käyttöliittymän perustoimintoja ja pyrin tekemään niistä mahdollisimman helppokäyttöisiä ja niihin liittyvistä tukipalveluista loogisia. Palvelumallieni pohjautuessa käyttäjäpersoonieni palvelukertomuksiin, pystyi palvelumallin avulla kehittämään ja tarkastelemaan kriittisesti erityisesti niitä toimintoja joita olin palvelu

konsepti koriin laittanut. Sain service blueprintin avulla vahvistusta siitä, että konseptini olisi käyttäjille erittäin hyödyllinen.

15 PALVELUKONSEPTI KORI

Suunnittelin palvelukonseptikseni käyttäjän oman digitaalisen arkiston joka toimii Elkan arkiston sisällä. Konseptin nimesin Koriksi, sillä yhteissuunnittelussa ja käyttäjätutkimuksessa oli nimi Kori aikaisemmin noussut esille. Kaikki korin materiaali löytyy liitteestä 7.

15.1 Korin idea

Korin ideana on toimia käyttäjiä kiinnostavien Elkan arkistoista löytyvien tietojen säilytyspaikkana. Nykyisin Elkan käyttöjärjestelmässä ei ole tällaista mahdollisuutta. Tarkoitukseni oli tehdä lisäpalvelu jonka avulla voi houkuttaa käyttäjiä kirjautumaan palveluun. Kirjaututtuaan palveluun saisi korin ja kaikki sen ominaisuuden käyttöönsä. Elka toivoo käyttäjiensä olevan kirjautuneita, jotta he voisivat nähdä enemmän aineistoa.

Koriin pystyisi keräämään jokaisella kirjautumiskerralla itseään eniten kiinnostavia tiedostoja. Jokaiseen koriin laitettuun tiedostoon tulisi merkintä, siitä että se on jo korissa. Jokaisen tiedosto, jonka käyttäjä koriin tallentaa voitaisiin myöhemmin siirtää korin sisällä käyttäjän määrittelemään kansioon. Näin voisi käyttäjä järjestellä korissa olevat tiedostot mielensä mukaisesti. Itse koreja on mahdollista muokata monella tavalla. Korissa olevia kansioita voisi nimetä uudelleen. Koko korin tai osan korista voisi jakaa eri palveluissa, joissa käyttäjä on tunnistettavissa. Koriin voi myös ladata omia tiedostoja, tällainen ominaisuus on hyödyllinen, jos haluaa erimerkiksi kaiken tutkimustyön olevan samassa paikassa. Koreihin voisi linkittää asioita muilta sivustoilta.

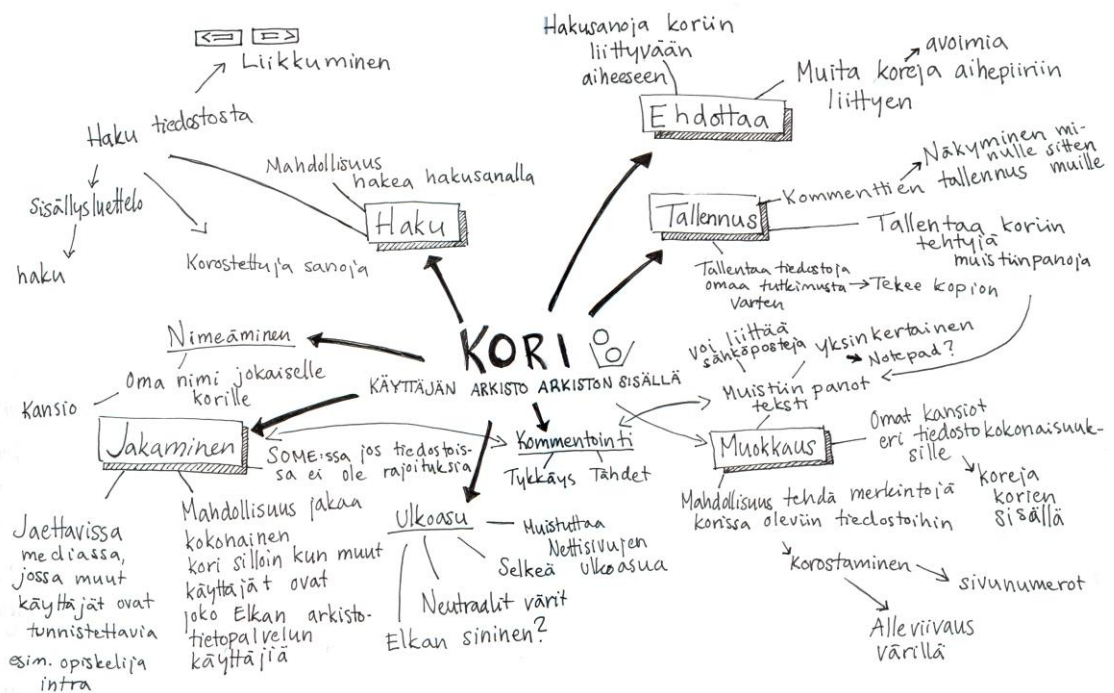
Korissa voisi tarkastella tietopalvelusihteereille lähettämiään tiedustelujaan ja niihin saamiaan vastauksia. Korissa voi kirjoittaa tiedostoihin lyhyitä muistiinpanoja. Muistiinpanot auttavat käyttäjää muistamaan tiedostoon liittyvät tärkeät asiat, ja vaikka sen milloin tiedoston on viimeksi lukenut. Käyttäjät voisivat kommentoida muiden käyttä-

jien avoimia koreja. Tätä toimintoa voisivat käyttää esimerkiksi opettajat, joiden oppilaat ovat kasanneet koriin tiedostoja koulutehtävää varten. Näin palautteen saaminen olisi nopeaa ja helppoa. Käyttäjä olisivat muutenkin enemmän vuorovaikutuksessa, jos he voisivat jättää kommentteja avoimiin koreihin. Korista voi myös tykätä. Tämän avulla esimerkiksi tutkija voisi kertoa pitävänsä toisen tutkimuksesta, mutta hänellä ei olisi tarvetta kommentoida sitä. Korin haltija voi poistaa omasta koristaan tiedostoja tarpeen vaatiessa.

Koriin tallennettuja tiedostoja voisi selailta suoraan käyttöliittymässä. Tiedostoja voisi myös korostaa alleviivaamalla ja tiedoston sisällöstä voi etsiä tiettyä sanaa, joka sitten korostuu tekstissä. Tämä helpottaa tiedon etsimistä tiedostoista.

15.2 Kori palvelun visualisointi

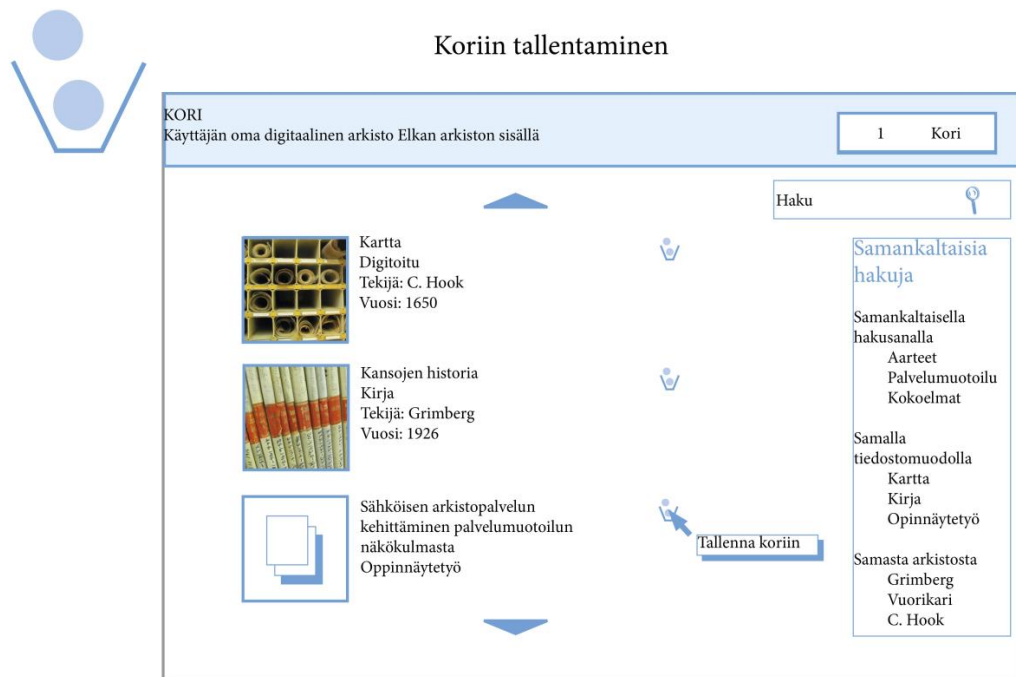
Tein Korista käsitekartan, jonka avulla visualisoin eri palveluita joita korista löytyy. Käsitekartan avulla pystyin itse myös tarkastelemaan eri osa-alueita ja niiden suhteita, sekä sitä, millä tasolla tietyt toiminnot ovat suhteessa toisiinsa.



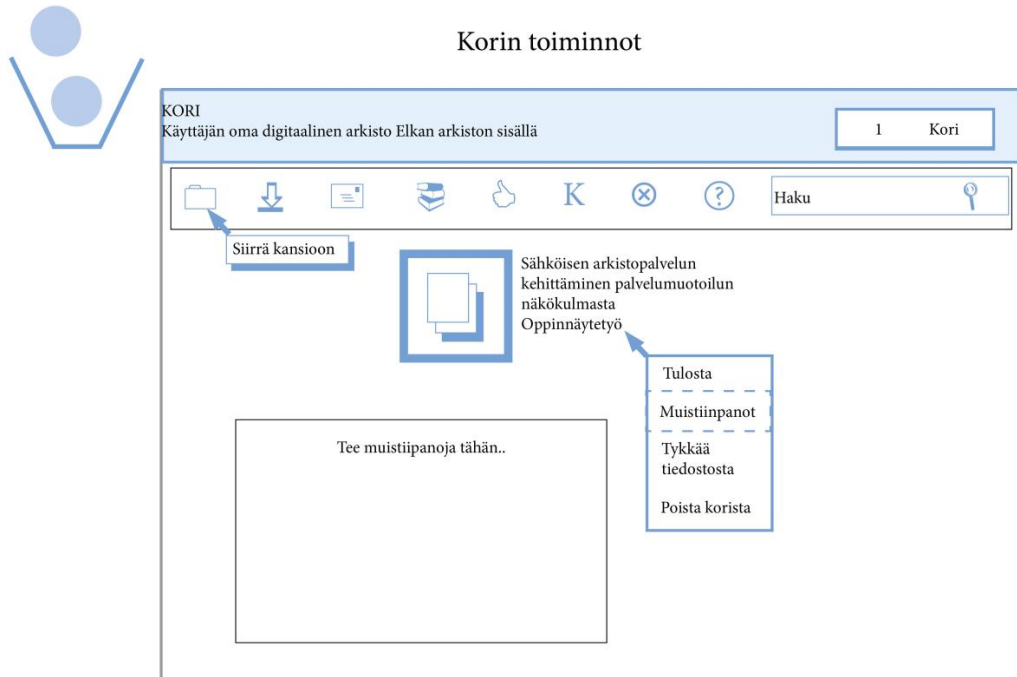
Kuva 14 Mindmap Korista, Tytti Vuorikari

Tein korin visualisointeja varten oman logon korille. Halusin logon olevan mahdollisimman pelkistetty, mutta että se kuitenkin viestittäisi sitä että voit laittaa asioita koriin. Tein koriin pohjan, jonka värinä käytin Elkan graafisen ilmeen mukaista sinistä ja lisäsin siihen pallot kuvaamaan tiedostoja, jotka ovat jo korissa tai siirtymässä koriin.

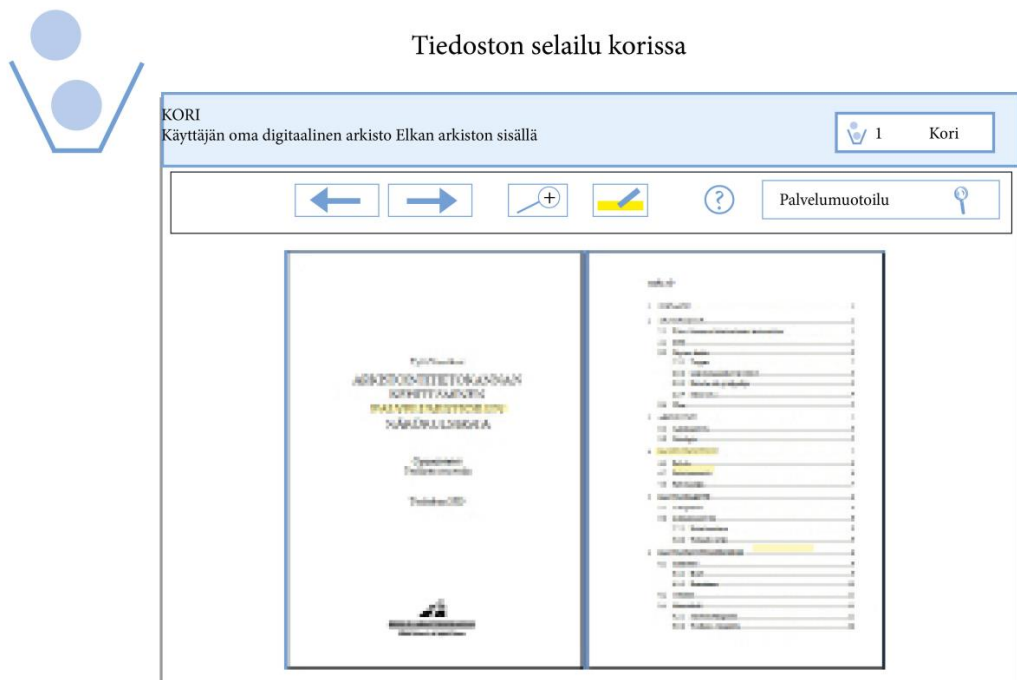
Tein kolme visualisointia Korin eri toiminnoista. Nämä visualisoinnit ovat niin sanottuja rautalankamalleja, ja ne kuvastavat vain korissa olevia toimintoja, eivätkä sen varsinaista ulkoasua. Ensimmäisenä on visualisointi siitä, miten tiedoston pystyy siirtämään koriin kuvakkeen kautta. Toinen visualisointi on korin sisällä olevista toiminnoista. Visualisoinnissa esittelin myös muistiinpanojen teon mahdollisuutta. Kolmannessa visualisoinnissa, esittelen korissa olevan tiedostoon liittyviä toimintoja. Tiedostoa voi selata ja sen sisältä voi etsiä tietoja hakusanoilla, jotka sitten korostuvat tekstissä. Tiedostosta on myös mahdollista alleviivata tärkeimpinä pitämiään kohtia.



Kuva 15 Korin visualisointi 1 Koriin tallentaminen kuvakkeen kautta, Tytti Vuorikari



Kuva 16 Korin visualisointi 2 Korin toiminnot ja muistiinpanojen teon mahdollisuudet, Tytti Vuorikari



Kuva 17 Korin visualisointi 3 Tiedoston selailu korissa, Tytti Vuorikari

15.3 Esittely ja kommentit

Esittelimme tuotoksemme Outin kanssa Elkan tiloissa järjestetyssä palaverissa 14.5.2013. Paikalla oli Elkalaisia ja OSA-hankkeen työntekijöitä. OSA-hankkeen edustajana toimineen Mikon mielestä oli hyvä, kun olin tehnyt käyttäjäprofiilit autta-
maan suunnittelutyötä eteenpäin. Hän myös piti palvelumalleistani koska he saivat
sellaisesta näkökulmasta aineistoa, jossa ei keskitytä tekniseen toteutukseen vaan sii-
hen, mitä käyttöjärjestelmältä tulisi odottaa. Kori palvelun konsepti sai aikaan keskus-
telua siitä, tulisiko nykyisissä tavoitteissa nostaa tämän palvelun kehittämistä korke-
ammalle asteelle. Elkan edustaja Ollin mielestä korista voisi olla Elkan asiakkaille
hyötyä. He miettivät myös voisiko Elka mahdollisesti tarjota jonkinlaista maksullista
kori-palvelua esimerkiksi tutkija-asiakkailleen.

Sain myös opettajaltani ehdotuksia palvelun kehittämiseen ja visualisointieni paran-
tamiseen. Palaverista saatujen kommenttien ja opettajani antaman palautteen pohjalta
tein tuotoksiini vielä hieman viimeistelyä, jonka jälkeen palautin sen OSA-hankkeen
vastaavalle Mikko Lammelle.

16 POHDINTA

Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessini on ollut antoisa ja olen oppinut sen aikana
paljon palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilu on avartanut käsitystäni muotoilun saralta
ja uskon että aion tutustua palvelumuotoiluun, sen teorioihin ja käytäntöihin vielä lä-
hemmin jossain vaiheessa tulevaisuudessa.

Opinnäytetyötä oli mukava tehdä OSA-hankkeelle, sillä minulle annettiin toteuttami-
sen kanssa hyvinkin vapaat kädet ja sain myös ottaa sellaisen näkökulman aiheeseen
kuin itse halusin. Tämä oli innostavaa mutta aiheutti välillä prosessin aikana pientä
epävarmuutta siitä, ovatko tulokseni asiakastutkimuksesta oikeanlaisia ja ovatko asia-
kastutkimuksen pohjalta tehdyt käyttäjäprofiilit heille todella tarpeellisia. Mietin myös
onko palvelukonseptini viety oikeaan suuntaan. Nämä murheet osoittautuivat kuiten-
kin turhiksi.

Pidin käyttäjätutkimuksen tekemisestä ja koen että se on ollut koko projektin kannalta tärkein vaihe. Tosin yhteistyönä tehtyyn aineiston litterointiin kului paljon aikaa. Uskon kuitenkin, että onnistuimme myös siinä hyvin.

Aikataulullisesti projekti eteni alkukevästä hitaasti, joka vaikutti tietenkin loppukevällä kiireen muodossa. Koen kuitenkin onnistuneeni aikataulujen pitämisessä kohtuullisesti ja että työni on mennyt eteenpäin.

Kokonaisuutena opinnäytteeni on ollut kiinnostava projekti. Toivon voivani tehdä tämänkaltaisia projekteja tulevaisuudessa. Opinnäytteeni tuotoksiin olen tyytyväinen, tosin konsepteja olisi voinut tulla enemmänkin matkan varrella. Uskon kuitenkin että tekemistäni käyttäjäprofiileista, service blueprinteistä ja palvelukonsepti korista on hyötyä arkistopalvelun YKSA:n kehittämisessä.

LÄHTEET:

Alm, Olli Strömberg, Janne. 2013. Capture Yleinen määrittely. PDF-dokumentti.

Finna. Tietoa Finnasta. WWW-dokumentti. <https://www.finna.fi/Content/about> Luettu 22.5.2013

Grönroos, C. 2000. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Chichester: John Wiley & Sons Inc.

Innokylä. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. 2012. WWW-dokumentti.
<https://www.innokyla.fi/web/malli111484> Muokattu 9.1.2013 Luettu 24.4.2013

Karasti, Helena 2005. Tutkimusmenetelmät 10. Kvalitatiivisen aineiston käsittely ja analyysi. Oulun yliopisto. PDF-dokumentti. Luettu 10.5.2013

Lampi, Mikko. 2012. Sähköpostikeskustelu 1.10 – 16.10.2012

Liukkonen, Jukka 2011. Elkan arkistotietokantasovelluksen käytettävyytutkimus. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sähköinen asiointi ja arkistointi. Opinnäytetyö.

Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy.

Suomen Elinkeinoelämän Keskusarkisto Elka. Arkistointia ammattitaidolla. PDF-dokumentti. http://www.elka.fi/useruploads/files/Elka_esite.pdf Luettu 15.5.13

Strömberg, Janne. 2011. YKSA(2) (<https://yksa.mikkeliyamk.fi>) Palvelun kuvaus. PDF-dokumentti. Luettu 15.5.2013

Strömberg, Janne 2012. YKSA3 Sähköinen arkistopalvelu. PDF-dokumentti. Luettu 15.5.2013

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy

Wikipedia. Arkisto. WWW-dokumentti. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Arkisto> Muutettu
9.3 2013. Luettu: 12.3.2013

Haastattelukysymyksiä Elkan tietopalvelusihteereille

Haastattelukysymyksiä Elkan tietopalvelusihteereille Tytti Vuorikari, Outi Hilola

Taustatieto:

Kuinka kauan olet työskennellyt Elkassa?

Minkälainen on työnkuvasi?

Työpäivä/Työtehtävät:

Yleisimmät työtehtäväsi/ työprosessit?

Mitä eri ohjelmia käytät työpäiväsi aikana?

Käyttää eniten päivän aikana? Mitkä on toissijaisia ohjelmia? esim. Word, sähköposti kuvankäsittelyohjelmat, skannaus, pdf?

Kuinka usein käytät toissijaisia ohjelmia?

Mitä ohjelmia on miellyttävä käyttää?

Kuinka paljon käytät sähköpostia sisäiseen tiedon kulkuun? Kuinka usein luet sähköpostia?

Asiakaspalvelu:

Millainen on Elkan tyypillinen asiakas? Millainen on Elkan tyypillinen yritysasiakas?

Mitä asiakas tyypillisesti haluaa? Mitä yritysasiakas haluaa?

Mille yritykselle teet arkistointia?

Päivystys:

Millainen on tyypillinen päivystykseen liittyvä pyyntö?

Mitä eri Elkan palveluita asiakkaat käyttävät?

Haastattelukysymyksiä Elkan tietopalvelusihteereille

Arkistotietokanta AVATAAN ELKAN ARKISTOTIETOKANTA:

Mitä arkistotietokantaa yleisemmin käytät työssäsi? Esim. valokuvatietokanta yms..

Millaiseksi koet arkistotietokannan jota yleisimmin käytät työssäsi?

Kuinka kauan sinulta meni aikaa omaksua tietokannan käyttö? Uudempi käyttäjä/työntekijä?

Ovatko jotkut tietyt toiminnot haastavia?

Mitä toimintoja käytät ohjelmassa eniten? Ovatko toiminnot helppokäyttöisiä?

Mitä mieltä olet ohjelman väreistä?

Koetko että tietokannan näppäimet ovat hyvin sijoiteltuja?

Tulevaisuus, Kehitysehdotukset:

Millainen haluaisit tietokannan ulkoasun olevan?

Millaisia palveluita/ arkistointitietokannan parannuksia haluaisit nähdä tulevaisuudessa?

Mitä työtäsi helpottavia parannuksia toivot Elkan järjestelmiin?

Workshopin tuotokset puhtaaksi piirrettyinä

Asiakkaat

Puhelun talteen ottaminen

Nimi / henkilö / organisaatio

Henkilö / organisaatio ▼

Osoite

Puhelinnumero

Sähköposti

Asiakashistoria Asiakkaan aiemmat tiedustelut, tutkimukset

Asiakkaan kiinnostuksen kohteet ▼ Harrastukset, sukututkimus, laivat, linja-autot tms.

Eemelin tilaaja ▼ Kyllä / ei

Linkki laskutukseen

Nimihistoria / organisaatiohistoria

Tutkimuslupa Mahdollisuus liittää tiedosto tai sähköposti

Asia ▼

Tiedustelu

Tiedustelun aihe / kohde, kysymys / tilaus

Järjestelmä tietää kuka henkilö kyselyä hoitaa Mahdollinen siirto toiselle asiaa hoitavalle henkilölle, toinen kenttä lisättävä

Vastaus kysymykseen tai tilaukseen

Haettujen arkistoyksiköiden numerot

Mahdollinen sähköposti liitetään tiedusteluun ja muut mahdolliset tiedostot tallennetaan liitteiksi

Laskutustiedot

Haku (?) Ohjeistus siitä, miten hakua käytetään

Vapaa sanahaku (?)

- Sanan osa
- Tarjoaa ehdotuksia
- Muistaa hakijan edellisiä hakuja

Kohdistuu kaikkiin tekstikenttiin

Tarkennettu haku

Rajaa hakua arkiston mukaan

Arkisto (nimi) (?)

- Sanan osa
- Tarjoaa ehdotuksia
- Muistaa hakijan edellisiä hakuja

Nimihistoria, pitää kohdistua myös vanhoihin nimiin

Rajaa hakua asiakirjatyyppiin mukaan

Asiakirjatyyppi ▼ (?)

Hakee kaikista arkistoista asiakirjatyyppiin mukaan

Alasvetovalikossa oletus: kaikki muut: asiakirjat, valokuvat, kartat, piirustukset, äänitteet, videot

TAI

X	Kaikki
	Asiakirjat
	Valokuvat
	Kartat
	Piirustukset
	Äänitteet
	Videot

Mahdollisuus ruksata useampia

Rajaa hakua rajavuosien mukaan

-

Rajaa hakua paikkakunnan mukaan

Kuntahistoria!

Workshopin tuotokset puhtaaksi piirrettyinä

Asiakirjat

Merkintä digitoimisesta

Tarvittavat hakukentät:

- Vapaa sanahaku
- Rajavuodet
- Toimiala
- Paikkakunta
- Arkisto

Avaa tiedosto Hae

Valokuvat

Katselukuvat ja kuvan tiedot hakutulokseen

Tarvittavat hakukentät:

- Vapaa sanahaku
- Rajavuodet
- Toimiala
- Sisällöntyyppi
- Arkisto
- Paikkakunta

Avaa tiedosto Hae

Kartat

Tarvittavat hakukentät:

- Vapaa sanahaku
- Rajavuodet
- Paikkakunta
- Arkisto

Avaa tiedosto Hae

Piirustukset

Tarvittavat hakukentät:

- Vapaa sanahaku
- Rajavuodet
- Toimiala
- Paikkakunta
- Arkisto

Avaa tiedosto Hae

Äänitteet

Tarvittavat hakukentät:

- Vapaa sanahaku
- Rajavuodet
- Toimiala
- Paikkakunta
- Arkisto

Avaa tiedosto Hae

Videot

Tarvittavat hakukentät:

- Vapaa sanahaku
- Rajavuodet
- Toimiala
- Paikkakunta
- Arkisto

Avaa tiedosto Hae

Kaikista hauista linkki palautelomakkeeseen

Haastattelun purku U&L 8.4.2013

Taustatieto:

Kuinka kauan olet työskennellyt Elkassa?

L: 12 vuotta

U: Reilu puolitoista vuotta

Minkälainen on työnkuvasi?

L: Valokuvien digitoija

U: Digitoija

Työpäivä/Työtehtävät:

Yleisimmät työtehtäväsi/ työprosessit?

L: Valokuvien digitointi, teen hieman erilaisia työtehtäviä päivän aikana. Kuvien syöttämisestä tietokantaan, digitointia, skannausta, tilausten hoitoa jos niitä on ja asiakaspalvelua. Jos minulle ei ole tullut aineistoa jotka pitää digitoida, valitsen itse aineiston jonka digitoin. Ohjeistuksena on ollut että pitää olla hyviä kuvia.

U: Teen asiakirjojen läpikäyntiä ja digitointia. Syötän tiedot Excel taulukkoon ja myöhemmin Elmaan, laitan infoa asiakkaalle missä vaiheessa työtä olen.

Mitä eri ohjelmia käytät työpäiväsi aikana?

L: Skannausohjelmat, kuvankäsittely, Elmassa arkistointikantaa. Jos on asiakaspalvelua, niin syötän eri tietoja.

U: Skannausohjelma, Elma, Excel

Käyttää eniten päivän aikana? Mitkä on toissijaisia ohjelmia? esim. Word, sähköposti kuvankäsittelyohjelmat, skannaus, pdf?

L: Digitointiin liittyviä ohjelmia, jos on asiakaspalvelu niin Elmaa

U: Elmaa vähemmän kun teen digitointia, ehkä pari kertaa viikossa avaan ohjelman, Jos on asiakaspalvelua niin eniten Elmaa.

Onko ohjelmia paljon auki samaan aikaan? Onko liikkumista ohjelmien välillä?

U: Eri ohjelmia on auki, mutta ei Elmaa, avaan sen vasta kun tarvitsen.

L: Ohjelmia on auki.

Mitä ohjelmia on miellyttävä käyttää?

L: Kuvankäsittelyohjelmat ovat toimivia. Elma on ihan hyvä ohjelma, valokuvarekisteri oli erillään Elmasta, mutta nyt on liitetty Elmaan.

Kuinka paljon käytät sähköpostia sisäiseen tiedon kulkuun? Kuinka usein luet sähköpostia?

Haastattelun purku U ja L

U: En käytä juurikaan sähköpostia.

L: Sähköposti on auki, mutta mieluummin käyn itse juttelemassa.

Asiakaspalvelu:

Millainen on Elkan tyypillinen asiakas? Mitä asiakas tyypillisesti haluaa?

U: Asiakas tietää joko mitä haluaa, tai sitten asiakkaalla on joku ympäröivä kysymys mihin hän haluaa vastauksen. Sitä sitten yhdessä koetetaan löytää ratkaisu kysymykseen. Puolet ja puolet on suurin piirtein jakauma asiakkaiden välillä. Tai kuulopuheen perusteella, teillä on joskus ollut jotakin tämän kaltaista. Yhteydenotot puhelimitse tai sähköpostilla, teemme sanahakuja josta ensimmäinen puolituntinen on ilmaista. Sitten annamme arvion kuinka paljon aikaa menee ja paljon se maksaa. Jos haluaa jotain tiettyjä papereita, niin sanomme että tulee katsomaan niitä sitten Mikkeliin tai että kaukolainoja on mahdollista saada aineistosta. Esimerkiksi ihminen voi haluta tietää, paljonko on saanut palkkaa vaikka jossain tehtaassa 1900-luvun alussa. Piirustuksia halutaan vaikka tietynlaisesta tyypitalosta paljon.

L: Kuvanumerolla tulee tilauksia ja sitten ne skannataan. Ja kuvistakin tulee kyselyjä että onko jonkin tietynlaista kuvaa tai onko kuvaa ylipäättään rekisterissä. Asiakas ei osaa käyttää käyttöliittymää

U: Asiakas ei osaa käyttää nettiversiota, Silloin sen joutuu avaamaan omalle koneelleen ja neuvomaan puhelimitse että miten se toimii.

L: Valokuvarekisteristä asiakkaat ovat tyytyväisiä, tulee sellaisia asiakkaita jotka tilaavat useamman kerran kuvia. Kuvarekisterissä kuviin pyritään laittamaan paljon informaatiota, jotta ne löytyvät paremmin. Esimerkiksi 70-luvun kuvia etsitään paljon. Ihmiset haluavat valokuvia rakennuksista joissa ovat asuneet tai tehneet työtä. Omalle seinälle halutaan tällaisia kuvia, vanhemmat ihmiset pyytävät jopa tulostettuja paperikuvia, jotka he sitten kehystävät

U: Usein muista arkistoista joutuu katsomaan voiko kuvia hakea jonkun tiedon perusteella, esim. luvun mukaan. Kun yhteydenotto tulee, asiakas voi myös pistää sähköpostia siitä materiaalista mitä hän haluaa tutkia tutkijasalissa. Voimme viedä materiaalin tutkijasaliin jo ennen tutkijan tuloa. Prosessi helpottuu ja siihen saa joustavuutta.

L: Asiakkaat käyvät täällä etsimässä ja tutkimassa jotain tiettyjä kuvia tutkijasalissa. Millainen on Elkan tyypillinen yritysasiakas?

Haastattelun purku U ja L

Yritysassiakas on hyvä. Minulla ei ole ollut arkistoinnista aikaisempaa kokemusta, mutta asiakas on ollut tyytyväinen. Ajattelin että asiakas oli halunnut että tarkistan jotain tietoja aineistosta, mutta he ovat löytäneet tiedostoista kaiken tarvitsemansa.

Arkistotietokanta AVATAAN ELKAN ARKISTOTIETOKANTA:

Elma ei ole mikään lyhenne vaan keksitty nimi.

Mitä arkistotietokantaa yleisemmin käytät työssäsi?

L: Valokuvarekisteriä enimmäkseen käytän. Jos on asiakaspalvelua niin asiakasrekisteriä, onko uusi vai vanha asiakas, tarkistan sen ja jos on uusi niin kirjaan asiakkaan. Valokuvarekisterissä pääsee myös hakemaan tietoja. Käyn läpi sitä, että mitkä arkistot on läpikäyty ja kirjaan arkistoyksikön järjestellyksi.

Esimerkiksi Digitoin sellaisia arkistoja jotka on jo järjestelty, mutta esimerkiksi Digitoin alkuvuodesta sellaisia valokuvia ja kaitafilmejä Nordealle joita ei ollut vielä digitoitu.

U: Muut näkevät mitä aineistoa on rekisteröity ja mikä osa on vielä rekisteröimättä.

L: Meillä on isoja ja pieniä yrityksiä ja myös henkilöasiakkaista.

U: Tarkoituksena on kai antaa kattava kuva siitä millaista on ollut, tai mitä on tehty ja millaisia yrityksiä on ollut.

U: Eniten luetteloin tietoa, uusien arkistoyksiköiden kirjaus, koska asiakastiedot ovat jo Elmassa. Sitten kun päivystän, niin käytän Elmaa enemmän. Asiakkaiden kirjaus onko uusi vai vanha. Kirjaan tiedusteluja ja lainoja, joita vien sitten tutkijasaliin. Elkan omien tilastojen kirjaaminen jollain tavalla. Että on rekisterit ja laskut tiedossa ja mitä määriä laitetaan.

Millaiseksi koet arkistotietokannan jota yleisimmin käytät työssäsi?

Olen tyytyväinen valokuvarekisteriin mutta alussa oli hieman vaikeakin ohjelman kanssa kun se oli uusi mutta nyt ne ohjelmassa olleet ongelmat on korjattu. Kuvat löytyvät ohjelmasta kun vaan kirjoittaa tiedot hyvin ja asiasanoin.

L: Enemmän arkistonjärjestäjät käyttävät sanahakua.

Kuinka kauan sinulta meni aikaa omaksua tietokannan käyttö?

U: Elman omaksuminen ei kestänyt kauhean kauan. Alussa joutui kyselemään paljon. En osaa sanoa mikä on vaikeaa kun on uusi alalla. Elmaa ei voi sanoa huonoksi jos ei itse osannut sitä käyttää

Ovatko jotkut tietyt toiminnot haastavia?

Haastattelun purku U ja L

U: Linkitykset olivat alussa hankalia ja miten niitä tehtiin. En itse aluksi tehnyt linkityksiä vaan ne tehtiin minulle, kun en tiennyt kuinka kauan olen talossa. Nyt teen linkitykset itse. Se oli viimeinen asia jonka opettelin Elmasta.

Mitä mieltä olet ohjelman väreistä?

L: Ulkoasu on ihan... sininen. On Elkan väri siitä se on varmaan tullut tähänkin.

U: Ei liian voimakkaita värejä saa sitten olla. Kyllä sieltä löytää sen mitä tarvitsee.

Koetko että tietokannan näppäimet ovat hyvin sijoiteltuja?

L: Kun niitä näppäimiä oppii käyttämään, niin on se sitten ihan selkeää. Enteri ei toimi, ja aina oli sitä painamassa ja se oli hankalaa kun se ei toiminut.

U: Ei siinä kauan suurta ongelmaa ole ollut, enemmänkin totuttelukysymys. Aina jos kirjaa jotain niin pitää muistaa painaa päivitysnappia.

Tulevaisuus, Kehitysehdotukset:

Millaisia palveluita/ arkistointitietokannan parannuksia haluaisit nähdä tulevaisuudessa?

U: Enemmän kun on pitkään tehnyt tätä työtä niin osaa käyttää asiasanoja. Esimerkiksi juuri asiakkaille asiasanojen käyttö on hankalaa. Ja kun ihmiset ovat tehneet asioita omalla tyylillään, niin asiakkaan voi olla vaikea löytää oikeanlaista sanaa hakemiseen.

L: Käytän itse asiasana palvelua, mutta sieltä ei löydy aina kaikkia sanoja. Käytän sitä avuksi kun suomi ei ole äidinkieleni. Asiakirjasanastoa siis. Asiasanojen pitäisi olla asiakkaalle helpompi ja vaikka ohjeita olisi hyvä olla. Vaikka siellä on ohje, niin kukaan ei lue sitä kun se on pitkä. ”Pikku ohje”

U: Ihmiset eivät malta lukea ohjetta. Silmäystävälliset värit toimivat tästä on varmaan paljon tietoa muutenkin. Elma on vähän kökön näköinen. Mutta alueet joihin kirjoitetaan, ovat selkeitä. Kun oppii käyttämään sivusta plus ja miinus painikkeita niin se jo helpottaa. Voisiko se olla jotenkin selkeämpi.

Palveluita joita voisi olla tulevaisuudessa Elmassa?

U: Digitointia lisää ja järjestelmällisesti digitoitaisiin osa-alueita koko aineistosta. Jos tulee joku kysely niin digitoidaanko enemmän aineistoa kuin mitä asiakas esimerkiksi halusi ja laitetaan ne suoraan Elmaan. Onko tuollainen säilyttäminen meillä järkevää? Linjanvetoja siihen mitä kokonaisuuksia digitoidaan.

L: kokonaisuuksien skannaus, joskus tilataan juuri kokonaisuuksien arkistointia. Olisi järkevämpää ja helpompi löytää jo valmiita kokonaisuuksia. Digitointihan lisääntyy arkiston läpikäynnin aikana, tulisi digitoida sisältöä kokoajan. Arkiston koko tuli vastaan ennen, kun ei voitu tehdä kuin esikatselukuvia. Kun CD ei ole luotettava.

Haastattelun purku U ja L

U: Muistivälineiden myyntiä ohessa, asiakas sai tikulle tarvitsemiansa asioita. Kun niitä sähköpostin liitteenä ei kannata laittaa kun tulee niin isoja tiedostoja.

L: Ennen oli enemmän DVD:lle ja CD:lle laitettuja tiedostoja, mutta enää niitä ei mene. Käytän joskus asiakkaiden kanssa nettipalvelua jonka avulla voin laittaa isompia-kin tiedostoja.

U: Kuviahan ei juuri pakata, sen takia ne ovat isoja. Asiakkaalle kun laittaa tikulle, niin tehtiin jpg-tiedostoja ja pdf-tiedostoja. Esim. Kartta on laitettu asiakkaalle pdf:nä. Ei aina tiedetä kuinka tulisi säilyttää meillä.

L: Tuosta asiasta ei ole tehty päätöstä miten säilytetään täällä. Valokuvista on sovittu että on A4 kokoa ja tiff tiedostomuoto.

Haastattelun purku H & R 11.4.13

Taustatieto:

Kuinka kauan olet työskennellyt Elkassa?

H: 14 vuotta

R: 12 vuotta

Minkälainen on työnkuvasi?

H: Arkiston järjestäminen, Tietopalvelusihteeri on virallinen toimenkuva

R: Arkiston järjestäminen, asiakaspalvelu

Työpäivä/Työtehtävät:

Yleisimmät työtehtäväsi/ työprosessit?

H: Otetaan mappeja ja katsotaan mitä ne sisältävät, selvitetään ja laitetaan ne arkistokansioihin, syötetään tietokantaan alustavat tiedot. Riippuu arkistosta ja sen sisällöstä, jokaisen asiakkaan tuoma arkisto on erilainen. Erikoismateriaalin syöttöön on Elmassa erilaiset kentät. Ne ovat vähän erilaisia. Kuitenkin pääasiana on saada selville se tieto että mitä ne ovat.

R: Syötetään metatietoja erikoismateriaaliakin on: valokuvia, karttoja piirustuksia ja AV materiaalia.

Mitä eri ohjelmia käytät työpäiväsi aikana?

H: Elmaa, sähköpostia vähemmän muita toimisto ohjelmia käytän. Wordia käytän silloin kun kirjoitan historioita.

R: Käytän selaimella selattavaa Relaation tietokantaa, sähköpostia sekä taulukkolaskenta ohjelmia tilastoihin.

Käyttää eniten päivän aikana?

H: HTV seurannoista saa selville kuinka paljon päivän aikana on arkiston järjestämistä ja Elman käyttöä, varmaankin kaikilla arkistonjärjestäjillä Elman käyttö on yli 80 prosenttia.

Mitä ohjelmia on miellyttävä käyttää?

R: Kaikki ohjelmat ovat olleet helppoja. Relaatietietokanta oli tervetullut Dos-pohjaisen Paradox tietokannan jälkeen.

H: Elma on suhteellisen helppo käyttää kun sen oppii. Se on kehitetty tietopalvelusihteerien olemassa olevaa työtä varten. Mutta jos joku ulkopuolinen rupeaa sitä käyttämään, niin eihän siinä ole mitään järkeä. Me kuitenkin ymmärretään sen logiikka kun

Haastattelun purku H ja R

me tiedetään mitä me tehdään. Elma sisältää arkistotietokannan plus sitten esim. asiakshistoriat ja vastaanottohistoriat ovat linkittyneet yhteen massiiviseen möhkäleeseen. Sen kaikki toiminnat on luotu sitä varten.

H: Ensimmäinen versio on hurjempi ja matkan varrella on oiottu pahimpia mutkia.

Kuinka paljon käytät sähköpostia sisäiseen tiedon kulkuun? Kuinka usein luet sähköpostia?

H: Pääsääntöisesti käytän sisäiseen tiedonkulkuun sähköpostia, tiedotteet, poissaolot, ohjeistukset ja asiakaspalvelussa tietenkin.

R: Myös kiertokirjeitä Tulee sähköpostiin ja tiedonhaussa ja asiakaspalvelussa käytän.

Onko liikkumista eri ohjelmien välillä?

H: On pomppimista eri ohjelmien välillä. E-postista lähetetään omaan sähköpostiin tiedustelut joista tiedot kirjataan Elmaan, koska sitä sähköpostia ei saa helposti liitettyä tiedusteluun.

Asiakaspalvelu:

Millainen on Elkan tyypillinen asiakas?

H: Tutkija asiakas on enimmäkseen historiasta kiinnostunut henkilö, joka kirjoittaa historiikkaa tai artikkelia. On myös gradujen tai väitöskirjojen tekijöitä, jotka etsivät tietoa.

R: Laidasta laitaa erilaisia kiinnostuksen kohteita, ovat kiinnostuneet sukulaisistaan tai jonkun tietyn firman arkistoista.

H: Näitä laivan harrastajia ja historian harrastajia on, jotka ovat ostaneet höyrylaivan tai vanhan rakennuksen, jota he kunnostavat. Tulevat meille etsimään alkuperäisiä piirustuksia, jos niitä meillä olisi.

R: Eniten laivoista löytyy yksittäisiä tietoja

H: 50-luvun talojen tyyppi piirustuksia etsitään kanssa, on isoin yksittäinen ryhmä jotka tätä tietoa etsivät jotka ovat niin sanotusti ”ei historian tuntijoita”. On myös linja-auto harrastajia.

R: Linja-auto harrastajat ovat vähentyneet, enemmän marginaalissa. Laivat ja pienoismallien tekijät ovat nyt kyselleet enemmän.

Millainen on Elkan tyypillinen yritysasiakas?

H: Jos pitää vertailla onko pienempi vai suurempi yritys asiakkaana. Niin on varmasti se suurempi yritys, on satunnaisesti pienempiäkin yrityksiä. Enemmän on suuria ja keskisuuria yrityksiä, liittoja ja yhdistyksiä asiakkaina.

Heljä teet spesifoidulle yritykselle kokoajan arkistointia, miten se eroaa muista?

Haastattelun purku H ja R

H: On sama arkisto kokoajan käsittelyssä ja se elää myös kokoajan. Normaalisti kun arkisto tulee meille, se järjestetään ja se on sitten siinä. Sitä ei tule lisää.

H: Stora Ensolla on tieto siitä kuka arkiston järjestämisestä vastaa, joten suurin osa arkistoon liittyvistä tiedusteluista tulee suoraan minulle, hoidan heidän tietopalveluaan. Käyn yrityksessä vierailuilla, sekä opastamassa arkisto asioissa ja hakemassa aineistoa.

Miksi iso yritys haluaa arkistoida?

H: Kai kokevat että on tärkeää saada säilymään historiatietoa, yhteiskunnallisesti merkittävää aineistoa. Yrityksillä halu säilyttää tietoa ja papereita omaksi hyödykseen. Olla varmoja siitä että tieto varmasti säilyy, eikä katoa.

Ovat arkiston aineistot tuoreita vai vanhoja?

H: Tuoreimmat tulevat suoraan painosta vuosikertomukset ja sellaiset ja vanhimmat ovat 1800-luvulta

R: Kyllä minullakin voi mennä marginaalisesti 1800-luvun puolelle, mutta yleensä 1920-luvulta alkaen tulee arkistoa.

Päivystys:

Millainen on tyypillinen päivystykseen liittyvä pyyntö?

H: Valokuvat ovat kysytyimpiä, tiedustelut tulevat puhelimella ja sähköpostilla. Tilaavat yksittäisen kuvan tai tiedustelevat onko tietystä aihepiiristä kuvia.

R: Leenalle laitetaan suoraan valokuvatiedustelut

H: Sitten voi olla random pyyntöjä esimerkiksi isoisa oli itäsuomessa töissä sahalla, löytyisikö teiltä jotain infoa tästä? Tai ovat katsoneet tietokannasta mitä tarvitsevat. Tämä riippuu myös kysyjän asiantuntemuksesta, että mitä he osaavat kysyä.

Mitä eri Elkan palveluita asiakkaat käyttävät?

H: Valokuvien digitointia käytetään eniten. Nettisivuilta katsovat huonolaatuista kuvaa, joka pitää todennäköisesti uudelleen digitoida ja lähettää asiakkaalle.

R: ja tietopalvelun yli puolentunnin menevä osuus on maksullista, että sitäkin tulee paljon.

H: Ja kopioita, mutta digi-kameroiden aikaan se on vähentynyt kun ihmiset ottavat kuvia, niin ei tarvitse kopioida kaikkea.

Arkistotietokanta AVATAAN ELKAN ARKISTOTIETOKANTA:

Mitä arkistotietokantaa yleisemmin käytät työssäsi?

Haastattelun purku H ja R

H: Luettelointi sovellusta, kun otetaan mappi tuolta, ensin katsotaan että mikä arkisto, syötetään metatiedot, ”painetaan enteriä” ja kirjataan se yksikön numero kansion päälle.

R: Pääosin teen luettelointia, marginaalisesti vaan jotain arkistojen vastaanottoa. ”edetään huipulta alaspäin tässä Elmassa.

H: Jos tulee ihan kokonaan uusi arkisto se pitää luoda järjestelmään. Etsiä sen perustiedot ja kun pääsee syvemmälle niin muut tiedot. Nimihistoria, tunnus, minkä alan yritys. Onko käyttörajoituksia? Sen jälkeen kun arkisto on viety makasiiniin, kirjataan sijaintitiedot.

Millaiseksi koet arkistotietokannan jota yleisimmin käytät työssäsi?

H: Ei tässä (luettelossa) ole muuta, ainoa mitä kaipaa on se kun tämä nyt on tällainen täydennettävä, että suhteellisen helposti pääsisi katsomaan, että onko näitä pöytäkirjoja ennestään arkistossa. Että tässä kohdassa (luettelo) että se tarjoaisi, että täältä näitä löytyy tai olisi joku haku kenttä, josta voisi hakea sitä tietoa. Kun nyt täältä joutuu lähtemään pois, jos käyttää sanahakua ja se on aika hidasta. Teen sen niin, että kun minulla on ennestään tässä tämä paperiluettelo pöydällä, niin avaan sen tänne näytölle ja teen tässä sanahakua. Laitan hakusanaksi sellukattila ja katsoa että onko näillä vuosilla jotain projektia. Mutta se on vaikeaa ja joutuu kokoajan liikkumaan edestakaisin.

R: käytän joskus selainta jonka kanssa sitten liikun (avaa saman ohjelman kahdelle erilliselle selaimelle, josta toisessa etsii tietoa ja toisessa syöttää metatietoja, jotta ohjelmassa ei tarvitsisi liikkua edestakaisin.)

H: Kaikki ovat kehittäneet tapoja oikoa, kun ohjelma ei toimi halutulla tavalla. Itse olen kokenut tämän hyväksi tavaksi, että avaan taustalle sen vanhan luettelon josta etsin sanahauilla tietoja.

R: joskus on sellainen, kun pitkä sarja on tullut, sitten voisi koko sarjan kymmenet yksiköt muuttaa, nyt ne pitää yksitellen näppäillä.

H: Jos on tullut joku virhe, niin nyt se on tosi hankala kirjata. Ne pitää kaikki muuttaa yksitellen. Että olisi joku mahdollisuus saada kokonaisuuksia metatietoja muutettua kerralla.

R: vaikka joku toiminto

H: Tämä tekeminen on sellaista että sinä et uuden firman kohdalla voi tietää mitkä asiat liittyy toisiinsa. Sitten voi lähteä väärille jäljille ja ainoa asia mistä sen huomaa on se että mapin päällä on vaihtunut teksti.

Haastattelun purku H ja R

Virheiden korjaus on hankalaa, pitäisi pystyä poimimaan luetteloista nippuja joiden metatiedot saisi vaihdettua.

Ovatko jotkut tietyt toiminnot haastavia? Onko muita haastavia juttuja?

H: No yleisesti ottaen nämä hakujutut on hankalia. Että kaikista kentistä haetaan vain jotain määrättyä asiaa. Esimerkiksi vuosilukuja pitäisi olla mahdollista hakea.

H: Ymmärtääkseni tässä ollaan pääsemässä eroon, että täällä ei olisi erillisiä kenttiä kartoille, piirustuksille tai AV aineistolle. Ne tulevat varmaan metatiedoiksi. Jos haet sanahauulla jotain, niin asiaan saattaa liittyä piirustuksia tai karttoja joita se sanahaku ei huomaa. Pitää hakea erikseen kaikkialta.

R: Enemmän tämä nyt on ollut asiakkaille hankalaa. On joutunut neuvomaan rautalangasta vääntämällä puhelimesta ja eräässä tapauksessa on joutunut lähettämään kuvallisen ohjeen asiakkaan sähköpostiin.

H: Asiakkaiden käyttöliittymä on vielä hankalampi, enimmäkseen se johtuu siitä että se on tehty meidän kannalta. Evät ne (asiakkaat) edes ymmärrä että mitä nämä sanat tarkoittaa. (asiasanat)

Mitä mieltä olet ohjelman väreistä?

H: Ihan selkeä, mutta muinainen, että osat ovat irrallaan kellumassa ja että on tyhjää.

R: sopivan rauhallinen se on kumminkin.

H: Tietysti kun se on tässä tarkoituksessa, missä se nyt on, niin eihän täällä tarvitse olla mitään hilavitkuttimiakaan. Asiat tulee ymmärretyksi tästä.

R: Sitten tässä on tuo ohje kohta erikseen laitettu, niin minä en ainakaan ole henkilökohtaisesti sitä joutunut käyttämään. Itse löytää ratkaisin ennen kuin näitä rupeaa lukemaan, niin kuin kaikissa tietokoneohjelmissa.

H: En minäkään sitä ole joutunut lukemaan, mutta on hyvä että se on siellä olemassa. Mutta sekin, että jatkossa olisi ohjeet tässä vieressä kysymyksinä. Siitä kohtaa missä se asia on, pitäisi löytyä ohje.

R: Ja että hakukentät ohjaisivat sitä jotenkin.

H: Eikä enää mitään pitkiä sepustuksia ohjeiksi. Ei kukaan lähde niitä sieltä toisesta linkistä lukemaan.

Koetko että tietokannan näppäimet ovat hyvin sijoiteltuja?

H: Täällä oli aina se että painoi aina jotain väärää näppäintä ja sitten nämä kentät tyhjeni. Mutta kyllä me ollaan jo niin opittu tätä käyttämään. Alussa oli enemmän hankaluuksia.

Onko ulkoasuun muita huomioita?

Haastattelun purku H ja R

H: Itse toivoin ainakin jossain vaiheessa, että näissä voisi olla enemmän samassa ikkunassa. Voisi olla pudotusvalikosta tai jostain tulisi tarvittaessa lisäkenttä. Mutta nyt kun me tehdään tässä, niin ensin klikataan tuosta, tästä tuosta ja sitten vielä tästä, että tulee paljon klikkauksia.

H: Että jos olisi yksi iso kenttä jossa olisi perustiedot heti ja sitten jos olisi kysymys jostakin niin vois klikata lisäkentän näkyviin

R: Nuo on vähän kömpelöitä nuo ponnahdusikkunat

H: Että mieluummin kattavampi se esinäkö, että siinä olisi kaikki pakolliset ainakin, vähemmän pakolliset siellä vähän piilossa.

R: Kyllä tuo seuraavat 50 kohta on sellainen että mitähän näistä nyt ruksaisin. Pitää käydä koko lista läpi. Se on selvää että nuo pitää löytyä asiakas puolelta helpommin, jotkut menevät ääritapauksiin että etsivät meidän sivuilta tietoa ja luulevat että se on tietokantahaku. Liian monta vuotta on tehty tällä että on turtunut siihen, että itse kyllä löytää asiat ja ne ovat loogisia.

Tulevaisuus, Kehitysehdotukset:

Millainen haluaisit tietokannan ulkoasun olevan?

Millaisia palveluita/ arkistointitietokannan parannuksia haluaisit nähdä tulevaisuudessa?

Mitä työtäsi helpottavia parannuksia toivot Elkan järjestelmiin?

R: puhuttiin joskus yhteisestä ilmoitustaulusta

H: Yritettiin saada aikaiseksi yhteinen kalenteri, mutta eihän sekään onnistunut.

H: Varmaan eniten toivoisin, että jos jotain rupeaa syöttämään, niin se tarjoaisi että tällaista on jo. Nyt kun se ei edes herjaa jos samalla nimellä on jo firma.

R: Tuosta en ole varma, mutta siinä vaiheessa ei se herjaa jos on saman niminen sarja jo olemassa. On iso työ etsiä, että mitä muut ovat käyttäneet aiemmin ja ettei tule päällekkäisyyksiä

H: Sitten kun syötät, jos on pitkä sarja samanlaisia vaikka 25 yksikköä, jossa ei mikään muu muutu kuin esimerkiksi vuodet niin niiden tietojen tulee pysyä siinä taulukossa. Että sinun ei oikeasti tarvitse vaihtaa kun ne vuodet, etteivät ne sitten häviä ne tiedot.

H: Tässäkin ne pääasiallisesti pysyy tässä. Että jos on jotain tarkempaa tietoa, että se ehdottaisi. Tai että ne tiedot voisi kopioida helposti. Yksi mikä näistä puuttuu, on se että olisi luku tai numeerinen kenttä. Nyt kun täällä syötetään arkistoaineistoa että kuinka monta metriä sitä on, että jos se on kappaleina, että kuinka monta kappaletta

Haastattelun purku H ja R

sitä on. Niin sitä ei voi laittaa että esimerkiksi karttoja on 1500 kpl. Hyllymetriin joutuu laittamaan nollan, että niitä ei muka olisi olemassakaan. Että niillä on vaan sijainti, kun sinä et karttoja oikein voi laittaa metreiksi. Tai valokuvista vois kirjoittaa että niitä on kahdeksan metriä, että niitä on myös 35000 kappaletta. Sehän on aika oleellinen tieto että kuinka monta kappaletta niitä on.

R: Selaimen oma virkistysohjelma olisi hyvä. Jos valokuvia on paljon, niin selain ei pysty käsittelemään niiden tietoja ja se saattaa muuttaa tiedot vääriksi. Selain pitää päivittää tietyin välein

H: Tuossa on noita teknisiä ongelmia, että sen takia näitä ollaan uusia tekemässä. Tekniikka alkaa olla vanhaa.

H: Tässä olisi sitten kanssa tietopalvelusta. Kun laitetaan tiedusteluihin, niin tähän laitetaan vaan lukumäärät tai jotain yleisesti. Niin musta tässä pitäisi olla oikeasti se kohta, että mitä tietokannasta haetaan, sen yrityksen nimi. Että tietäisi paremmin sitä käyttöä ja minkä tyyppisiä asiakirjoja sitä oikeasti haetaan tai minkälaisia asiakirjoja lainataan eniten. Sellaisen tiedon löytäminen on täältä hirveän vaikeaa.

R: Niin tilastotietojen hankkiminen on tärkeää.

H: Niin, että tässä on vaan sanahaku. Kiinnostaisi se että kumpia haetaan enemmän, pöytäkirjoja vai kassakirjoja. Niin ei tuosta sitä tietoa saa irti.

Muita parannuksia? Esimerkiksi tabletti

H: Niin että pystyisi jollakin tavalla tekemään inventointiluettelona tuolla hyllyjen välissä. Kun niitä mättää hyllyyn niin pystyisi samalla merkitsemään että tässä hyllyssä on pöytäkirjoja

R: jos yhteydet pelaavat niin hakuja ja sijainteja

H: Se, että ainakin kun arkistoa puretaan hyllyyn ja sitten niitä ei moneen vuoteen käsitellä mitenkään. Että silloin kun sinä teet sitä, niin voisi sen merkitä että kenenkään muun tarvitsisi enää uudestaan mennä sinne. Että kun arkistoa laittaa hyllyyn niin saisi jonkun alustavan inventaarion tehtyä ja sijainnit ja muut.

R: ja päivystäjälle olisi tabletti monessa mielessä muistiinpanovälineenä hyvä. Esim. arkiston sijainnin merkitsemisessä.

H: Samalla tavalla se auttaisi tuolla jos menee tehtaaseen tai vinttiin pystyisi siellä paikan päällä tekemään muistiinpanoja materiaalista. Esimerkiksi näissä hyllyissä ovat tätä ja ne tulevat meille sitten joskus.

R: Voisi myös kirjoittaa tai äänittää muistiinpanoja.

Haastattelun purku H ja R

H: Niin äänittää tai ottaa kuvan ja kertoo että tässä nyt on 18 metriä pöytäkirjoja ja sen jälkeen 5 metriä kirjeen vaihtoa näiltä vuosilta. Nyt pitää olla muistilappuja. Ja ne vaikka kysyy kolmen vuoden päästä jotain asiaa, niin eihän sitä muista. Arkistojen hakuhan on osa tätä työtä.

Kommentteja?

R: Nämähän vaihtelee kun minulla on asiakkaista laidasta laitaa että voi olla linja-autoa ja lasitehdasta ja tapettehdasta ja nyt on mainostoimistoa. Jokainen antaa oman haasteensa ja joutuu opettelemaan vähän organisaation kaaviota päähänsä, että ymmärtää että mitä nämä ovat tehneet.

H: Tavallaan asiakas pitää opetella aina alusta ja sen prosessin aikana.

H: Joku sellainen sovellus, kun sinä käyt asiakasta läpi ja luet pöytäkirjoja, niin niistä voisi tehdä muistiinpanoja. Ne muistiinpanot auttaisivat, kun rupeaa kirjoittamaan historioita. Niin olisivat ne faktat hallussa.

H: Olisi siitä puhetta että sitä digitointia tehtäisiin työn ohessa. Tulisi ne best of ja aarteet mitä sieltä löytyy heti talteen jollakin tavalla. Muuten ne hukkuvat ja unohtuvat.

R: Onhan nämä nopeutunut kun on netti ja wikipedia, ja kun perustietoja on paljon saatavilla.

H: Grossover informaation hallinta

H: Kun saattaa jonkun isomman yrityksen syövereihin hautautua jonkun toisen yrityksen asiakirjoja tai muuta aineistoa, josta ei löydy tietoja, ei tiedetä että millainen historia yrityksellä on ollut. Se on välillä sellaista salapoliisityötä.

R: Sisällön muokattavuus on tärkeää.

H: Kenttiä tai pudotusvalikoita pitäisi olla, mutta ei pitkiä pudotusvalikoita, joitain staattisia elementtejä.

R: Ennen muinoin on ollut valokuva rekisteri, heittovalikoita vs. Elman ponnahdusikkunat.

H: Yritysten nimihistoriat ovat aika tärkeitä että sen ylläpitäminen ja hakeminen, fuusiot ja muut tiedot pitää olla. Kun tulee yrityksen nimellä aineistoa, niin me tiedetään että onko sitä jo aikaisemmin tullut meille toisella nimellä.

Käyttäjäpersoonakortit



Pohjatieto:

Julkisen aineiston käyttäjä

Anonyymikäyttäjä

Uusi arkiston käyttäjä

Ei välttämättä osaa hakea tietoa oikein tai oikeilla halusanoilla.

Ei ymmärrystä yleisestä suomalaisesta asiasanastosta

Ei ole kiinnostunut siitä mihin tieto on sijoitettu Elkassa

Selailija

Selailija on nimensä mukaisesti seläilemässä arkiston sisältöä.

Hänellä ei ole kovin selkeää päämäärää tai mielikuvaa siitä mitä hän haluaa löytää arkistosta.

Selailija kokeilee erilaisia yksittäisiä hakusanoja, tai hakusana yhdistelmiä.

Todennäköisesti hänestä ei tule koskaan Elkan toimipisteessä käyvä asiakas.

Selailijan tietotaidot ovat heikot tietokoneen käytössä

Hän ei välttämättä koskaan halua kirjautua palvelun käyttäjäksi

Tarpeet & kiinnostukset:

Selailija tarvitsee erityisesti erilaisia hakuja helpottavia palveluita, kuten ohjeita ja videoita, siitä kuinka hakuja tai asiasanoja käytetään.

Selailijaa kiinnostaa oma paikkakunta tai muu maantieteellinen alue johon liittyy tunnesiteitä.

Erilaiset henkilöhaut: Omat sukulaiset ja tuttavat, kuuluisat henkilöt

Tietty ajanjakso, esimerkiksi vuosikymmen tai tietty vuosi

Näiden hakujen yhdistelmät ovat myös hänen suosiossaan

Design drivers:

Kaikkien arkistoon liittyvien palveluiden tulisi olla sähköisiä

Aineistojen selailun tulisi olla helppoa, erityisesti valokuvien selailun

Kirjautuneeksi käyttäjäksi siirtymistä pitää tukea mahdollisimman paljon

Haku pitäisi optimoida siten, että käyttäjä saa ensiksi enemmän digitoidusta aineistosta erilaisia esikatselukuvia yleisimmässä tiedostomuodoissa (pdf, jpg, word yms.) ja vasta sen jälkeen hakutulokseen tulee esille ne hakutulokset joissa on pelkästään viitetietoja.

Viitetietojen tulee olla yksinkertaistettuja ja mahdolliset salassa pidettävät aineistot eivät saa näkyä.



Pohjatieto:

Julkisen aineiston käyttäjä ainakin aluksi

Aluksi anonyymikäyttäjä

Uusi arkiston käyttäjä

Ei välttämättä osaa hakea tietoa oikein tai oikeilla halusanoilla.

Ei ymmärrystä yleisestä suomalaisesta asiasanastosta

Ei kovin suurta kiinnostusta mihin tieto on sijoitettu Elkassa

Tiedon keräilijä

Tiedon keräilijä on henkilö joka etsii tietyistä spesifioidusta asiasta tietoa, esimerkiksi jostakin tietyistä yrityksestä

Tiedon keräilijällä on suurehko potentiaali ryhtyä kirjautuneeksi käyttäjäksi tai käydä Elkan toimipisteessä

Tiedon keräilijän osaamistaso tietokoneen käytössä on kohtuullinen

Hän saattaa jäädä sivuille löydettyään haluamansa tiedon ja etsiä lisää asiaan liittyviä tiedostoja

Tarpeet & kiinnostukset:

Tiedon keräilijä tarvitsee neuvoja käyttäytymisen käytössä

Tiedon keräilijää kiinnostaa oma paikkakunta tai muu maantieteellinen alue johon liittyy tunneside.

Erilaiset henkilöhaut: Erityisesti kuuluisat henkilöt tai hänelle erityiset henkilöt, esimerkiksi tietyn yrityksen johtaja, kaukaisemmat sukulaiset

Tietty ajanjakso, esimerkiksi vuosikymmen tai tietty vuosi jolloin on jotakin merkittävää tapahtunut hänen elämässään

Häntä kiinnostavat juuri yksittäisiin asioihin liittyvät tiedot, eivät välttämättä kokonaisuuden

Design drivers:

Kaikkien arkistoon liittyvien palveluiden tulisi olla sähköisiä

Aineistojen selailun tulisi olla helppoa ja selkeästi ryhmiteltyä

Kirjautuneeksi käyttäjäksi siirtymistä pitää tukea mahdollisimman paljon, sillä potentiaalia tietokannan käyttäjäksi tulemiseksi on

Erilaiset suosituimpiin hakutuloksiin perustuvat listaukset tai kuvat voivat lisätä käyttäjän mielenkiintoa ja saada hänen käyttämään tietokantaa enemmän

Käyttäjäpersoonakortit



Pohjatieto:

- Pääkäyttäjä ja arkistonhoitaja
- Syöttää ja muokkaa tietoja
- Käy läpi arkistoja
- Omaa parhaimmat tiedon eri yritysten arkistoista
- Vastaa tietopalvelusta
- On asiakaspalvelija

Tietopalvelusihteeri

Tietopalvelusihteeri on ollut Elkalla töissä jo jonkin aikaa, enemmän kuin 5 vuotta

Tietopalvelusihteerille voi tulla erilaisia arkistoja järjesteltäväksi
Jokaisen arkiston kohdalla tietopalvelusihteeri joutuu tutustumaan yrityksen arkistoon, ja ymmärtämään sen miten tämä tietty yritys on toiminut, ja kuinka heidän arkistonsa on muodostunut

Tietopalvelusihteerillä saattaa olla myös erityisesti hänelle nimetty yritys, jonka arkiston järjestämisestä ja tietopalvelusta hän vastaa

Asiakaspalvelutilanteissa tietopalvelusihteerin pääsätötoimenkuvat ovat asiakkaan tiedustelun kirjaaminen ja uuden asiakkaan tietojen syöttäminen

Tarpeet & kiinnostukset:

Tietopalvelusihteerille minkä tahansa syötetyn tiedon muokkaaminen tulisi olla mahdollisimman helppoa, samoin myös suurien kokonaisuusien tiettyjen tietojen muokkaaminen kerralla olisi olemainen ominaisuus
Metatietojen linkittäminen on myös tärkeä ominaisuus

Erilaisten tilastotietojen saaminen mistä tahansa arkistotietokannan kentästä on tärkeää tietopalvelusihteerin ja isomman asiakkaan vuorovaikutuksessa. Asiakas saa tarvitsemaansa tilastotietoa, ja tietopalvelusihteerin ei tarvitse erikseen kirjata niitä erillisiin taulukoihin ylös

Asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan tiedon oikeellisuus ja sen nopea kirjaaminen ovat tärkeitä ominaisuuksia, asiakashistorian tulisi olla helposti löydettävissä asiakastietojen osana

Design drivers:

Tietojen muokkaus pitää olla mahdollisimman helppoa

Käyttöjärjestelmän tulisi soveltua myös erilaisille mobiililaitteille

Hakujen tekeminen kaikissa kentistä mahdollistaa nopean ja tehokkaan tietopalvelun

Tietopalvelusihteerin ja yritysasiakkaan mahdollisimman hyvä ja monipuolinen yhteistyö

Asiakkaaseen liittyvät tiedot, tiedustelut ja asiakashistoria tulisi olla helposti nähtävillä yhdessä ja samassa paikassa



Pohjatieto:

- Kirjautunut käyttäjä, joka pääsee käsiksi muuhunkin kuin julkiseen aineistoon.
- Varmennettu käyttäjä Varmennuksena käyvät esimerkiksi pankkitunnukset, opiskelijatunnukset, tunnukset joiden avulla voidaan käyttää varmentaa
- Palaa käyttämään arkistoa uudelleen
- Ei ole kiinnostunut itse asiakirjojen säilyttämisestä
- Osaa etsiä haluamansa tiedon oikeilla hakusanoilla, ymmärtää asiayhteydet
- Tietää mitä hakee ja miten se oletettavasti löytyy helpoiten
- Tutkija on Elkan muiden palveluiden kuten tutkijasalin ja kaukolainojen potentiaalinen käyttäjä

Tutkija

Tutkijakäyttäjä on historian tutkija tai yhden asian etsijä
Hän kirjoittaa joko historiikkia tai jotain muuta julkaisua
Hän voi olla gradun tai väitöskirjan tekijä
Hän voi olla myös sukututkija

Hän tietää mitä tietoa tarvitsee tai millaisia tieto kokonaisuuksia hänen tulee hallita.

Jukka Liukkosen mukaan Elkan arkistotietokantaa käyttävä henkilö on 39-vuotias mies. Hän on koulutukseltaan ylempään korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö. Ammattinimikkeeltään hän on tutkija, asiantuntija tai opiskelija. Tietokoneen käyttökokemusta hänellä on yli viiden vuoden ajalta. Tutkijakäyttäjällä ei ole aiempaa käyttökokemusta Elkan arkistotietokannasta.

Tarpeet & kiinnostukset:

Tieto on ensisijainen asia tutkijakäyttäjälle
Löydettävyyden ja haettavuuden ovat tärkeitä asioita tiedon etsimisessä

Tutkijakäyttäjä on kiinnostunut joko tietystä arkistoyksiköstä tai hän haluaa jollakin tietyllä hakusanalla tai hakusanayhdistelmällä lisätietoa tietystä arkistosta, yrityksestä tai paikkakunnasta

Tutkijakäyttäjän tarpeisiin saattaa myös liittyä joku tietty aikarajaus, esimerkiksi vaikka yrityksen tiedot 70-luvulta.

Design drivers:

Tarvitsee palveluita joiden avulla tutkimustyö helpottuu

Omien löydösten tallentaminen ja niihin liittyvien muistiinpanojen tekemiseen liittyvät sovellukset

Mahdollisuus olla jatkuvassa yhteydessä Elkan tietopalvelun kanssa

Kaikkien tietustelun tulisi tapahtua sähköisesti, tai niistä tulisi jäädä jonkinlainen sähköinen jälki jonka voi liittää tarvittaessa omaan tutkimusaineistonsa

Muiden Elkan palveluiden kuten tutkijasalin ja kaukolainauspalvelun huomioiminen käyttöliittymässä

Mobiililaitteilla esimerkiksi tabletin käytön huomioiminen

Omien tuotosten helppo arkistointi Elkan arkistoon



Pohjatieto:

Aktiiviarkiston käyttäjä ja aineiston luovuttaja

Haluavat säilyttää yhteiskunnallisesti merkittävää historiatietoa

Haluavat oman arkistonsa paperit ja tiedot varmaan talteen

Yritysasiakkaat

Elkan tyypillinen yritysasiakas on keski-suuri tai suuri yritys liitto tai yhdistys

Myös jotkut pienemmät yrityksen luovuttavat aineistojaan

Yrityksiä voi olla laidasta laitaan, esimerkiksi mainostoimistoja, tapettehtaita

Jokaisen yrityksen arkisto on erilainen ja sen järjestäminen on joka kerta eroava prosessi

Yritysasiakas joko lahjoittaa aineistonsa, jolloin se on julkista tai heidän arkistonsa on Elkalla vain säilytyksessä tällöin säilytyksessä olevaan tietoon tulee erilaisia käyttörajoituksia ja salassapitovelvollisuuksia

Tarpeet & kiinnostukset:

Yritysarkeiston asiakkaat haluavat omasta arkistostaan tilastotietoa esimerkiksi siitä kuinka paljon arkistoa on jo järjestetty ja kuinka paljon eri asiakirjoja on Yritysasiakas haluaa löytää nämä tiedot helposti mutta niin että ne näkyvät vain heille

Yritysasiakkaan kannalta olisi hyvä, jos nämä tiedot olisi helposti saatavilla ulos käyttöjärjestelmästä esimerkiksi Pdf tiedostona

Isomman yrityksen arkiston järjestäminen vaatii pitempiaikaista työtä, jolloin kokonaiskuvan saaminen arkistosta on erityisen tärkeää yritykselle

Yritysasiakkaat haluavat pystyä hallinnoimaan omaa arkistoaan etäältä ja saada siitä aineistoa itsellensä takaisin

Yritysasiakkaat saattavat pyytää myös lainoja omasta aineistostaan tai he haluavat että tiettyjä kuvia digitoitetaan heidän omasta aineistosta

Tämän tulee näkyä käyttöjärjestelmässä, sillä hinnoitteluperiaatteet ovat erilaiset tässä tapauksessa

Design drivers:

Tilastotietojen helppo saaminen arkistosta

Tietojen helppo löydettävyys

Salassa pidettävän tiedon suojaaminen

Oman arkiston sisällä olevan aineiston helppo saatavuus ja jatkuva digitoinnin tarve

Yritysasiakkaan räätälöityä hakukenttiä, joista hän voi hakea tietoa

o oman arkiston sisältä
o Elkan arkistosta esimerkiksi tiedot jotka liittyvät yritykseen, tai yrityksen yhteistyökumppaneihin

Mahdollisuus nähdä kuinka paljon Elkan tutkijakäyttäjät ovat hakeneet tietoja tai lainanneet aineistoa yrityksen arkistosta

Aikajanat ja niillä esiintyvät tapahtumat esille yrityksen arkiston liitteeksi

Kuitenkin niin että tietopalvelusihteerit voivat ehdottaa löytämiään aarteita tietyn yrityksen arkiston aikajanalle

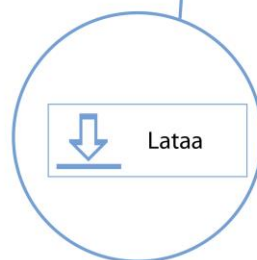
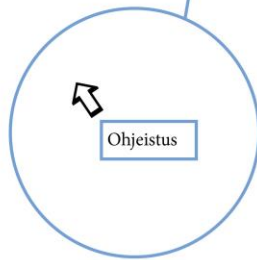
Yrityksen fuusiot, erillaiset muut suuret tapahtumat näkyviin aikajanalle

Palvelukertomukset

Selailija	Halu etsiä tietoa Elkan arkistosta	Halua löytää tietoa tutusta henkilöstä, haake henkilön nimellä	Ei saa yhtään hakutulosta	Ihmettelee hakutulosten puuttumista	Muuttaa hakusanaansa Ohjeiden mukaiseksi (Vajaa sanahaku, YSA)
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Tietokantojen löytöminen suoraan etusivulta	Ehdottaa muita samankaltaisia sanoja hakukrittereiksi kirjoittaessa hakusanaa	Ilmoittaa että hakutuloksia on 0	Apu toiminnosta nousee esiin kuvake ruudun alareunaan	Hakutuloksia paljon Ehdottaa ja ohjeistaa haun rajaamista Ehdottaa tietoon liittyen samankaltaisia hakutermejä
Tukevat palvelut	Ehdottaa suosituimpia hakuja, niin kuvina kuin tekstinä esim. suosituimmat hakusanat		Ehdottaa kirjautumista Saat enemmän tietoa jos olet kirjautunut käyttäjä. Pankkitunnukset ja hakutunnukset (1. kerran)	Video muotoinen ohje jossa kerrotaan tietopalvelun käyttämisestä	
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Tiedossa eri hakusanoja	Tunnistaa että käyttäjä ei ole kirjautunut	Mahdollisuus videon näyttämiseen	Tietää millä hakusanoilla on haettu



Selailija	Rajaa hakua tiedostotyyppiin mukaan Poistaa kuvat hausta	Tutkii tietoja pintapuolisesti	Löytää tiedoston jonka avaa	Haluaa tallentaa tiedoston koneelle	Lataa tiedoston koneelle
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Hakutulokseen jäävät vain rajatut tiedostot ja esikatselukuvat	Eri kohdissa selitetään hiiren tullessa siihen päälle mitä tietoa se sisältää	Tulee tarkemmat tiedot tiedostosta ja isompi kuva	Lataus painike, josta tiedostoja joissa ei ole käyttörajoituksia voi ladata koneelle	Tiedosto tallentuu koneelle määrättyyn tallennuskansioon
Tukevat palvelut			Mahdollisuus katsella kuvaa, niin että se nousee omaksi ikkunakseen. Ikkunassa voi siirtyä toiseen kuvaan	Ehdottaa uudestaan kirjautumista palveluun, mahdollisuus käyttää koria tiedostojen tallentamiseen (2. kerta)	Jos tiedostoa ei voi ladattua kertoo miksi ei voi
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Ohjeistus kaikissa kohdissa	Kuvien selailu mahdollista	Rekisteröi ettei käyttäjä ole kirjautunut	Antaa ladata tiedostoja



Tiedon keräilijä	Haluaa hakea Elkasta tietoa	Haluaa löytää tietoa henkilöstä, hakee hänen nimellään	Huomaa että hakutuloksia on paljon	Rajaa hakua tiedostotyyppiin mukaan Kuvat	Selailee saamia kuvia
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Tietokannan löytyminen suoraan etusivulta	Ehdottaa muita sanan kaltaisia sanoja hakukriteereiksi kirjoitettaessa hakusanaa	Hakutuloksia tulee paljon Ehdottaa ja ohjeistaa haun rajaamista	Näyttää valitulla rajauksella olevat hakutulokset ja esikatselukuvat	Tulee tarkemmat tiedot tiedostoista ja isommat kuvat
Tukevat palvelut	Ehdottaa suosituimpia hakuja niin kuvina kuin teksteinä		Ehdottaa hakutulokseen samaan tietoon liittyen muita hakutermejä	Kertoo mitkä tiedot tiedostosta löytyy esim. Dokumentointu Tiedostotyyppi	Mahdollisuus katsella kuvaa nousevassa ikkunassa. Ehdottaa palveluun kirjautumista
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Tiedossa eri hakusanoja	Tietää millä hakusanoilla on haettu		

10 suosituinta hakua

- Lehtonen, Mika
- Lehtinen, Rauno
- magnus manelius
- palvelumuotoilu
- Parmasen

finna.fi

finna.fi

finna.fi

finna.fi

finna.fi

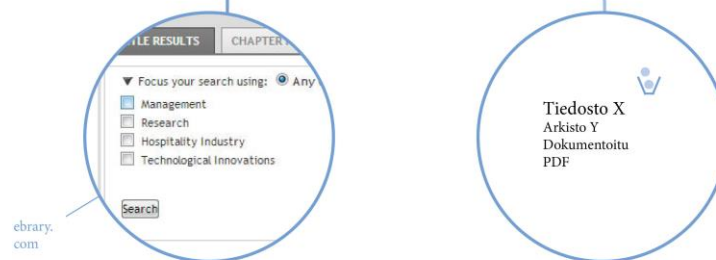
Tiedon keräilijä	Kirjautuu käyttöjärjestelmään käyttäen pankkitunnuksia	Löytää uudesta hakutuloksesta etsimänsä kuvan	Haluaa tallentaa löytämänsä kuvan	Tallentaa kuvan koriinsa	Miettiin minne kuvan meni
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Kirjautuneen käyttäjän hakutulos laajenee, sillä siihen tulee lisää aineistoa, joissa on ollut näyttörajoitteita	Kuva nousee ikkunaan, kuvien selailu esiin tulleessa ikkunassa	Kuvan lähetyvillä on painike josta voi tallentaa koriin tai raahata tiedoston koriin	Tulee ilmoitus että kuva on tallennettu koriin	Aputoiminnosta nousee esiin kuvake ruudun alareunasta
Tukevat palvelut	Tulee ponnahdusikkuna johon voi kirjoittaa käyttäjätietoaan esim. Osoite Kiinnostuksen kohteet				Video muodossa oleva ohje korin käyttämisestä
Käyttäjälle näkymätön (Back office)	Rekisteröi käyttäjän kirjautuneeksi				Mahdollisuus videon katselulle

finna.fi

Tallenna koriin

wolfram alpha.com

Tiedon keräilijä	Katselee videon	Menee muokkaamaan rajattua hakua Poistaa haun rajoituksia	Lisää ehdotuksen hakuun kriteeriksi	Etsii ja tallentaa hakutuloksiaan koriin	Löytää tiedoston jossa on vain viitetiedot näkyvillä
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)		Uusi hakutulos tulee näkyviin, ehdottaa hakuun liittyviä muita hakusanoja tai hakulausekkeita	Tulee lisää hakutuloksia Ehdottaa myös asiaan liittyviä hakuja	Hakuihin tulee merkintä siitä, että ne ovat tallennettu koriin	Viitetiedot tulevat esiin, ei esikatselukuvia
Tukevat palvelut					Mahdollisuus ehdottaa tiedostoa digitoitavaksi
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Tietää millä hauilla on haettu		Mahdollisuus liittää tietoon lisäinformaatiota	Tiedon lähettäminen päivystävälle tietopalvelushiiteille



Tiedon keräilijä	Klikkaa kohtaa jossa tiedoston voi pyytää digitoitavaksi	Käyttäjä kirjoittaa sähköposti osoitteen	Kirjautuu ulos palvelusta
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Ilmoittaa sen tallentuneen järjestelmään	Ilmoittaa että tieto tullaan lähettämään siihen sähköpostiin joka on valittu/kirjoitettu	Korissa olevat tiedot tallentuvat automaattisesti
Tukevat palvelut	Ehdottaa tiedon lähettämistä käyttäjän sähköpostiin. Mahdollisuus valita jo tunnettu sähköposti, tai voi kirjoittaa muun osoitteen		Toivottaa käyttäjän tulemaan uudestaan Kirjautumisikkuna jää näkyviin
Käyttäjälle näkymätön (Back office)	Käyttäjätietojen muistaminen tietylle käyttäjälle	Lisää tiedon listaan jolle pitää ilmoittaa kun aineisto on digitoitu	Käyttöjärjestelmä rekisteröi käyttäjän kirjautuneeksi ulos



Palvelukertomukset

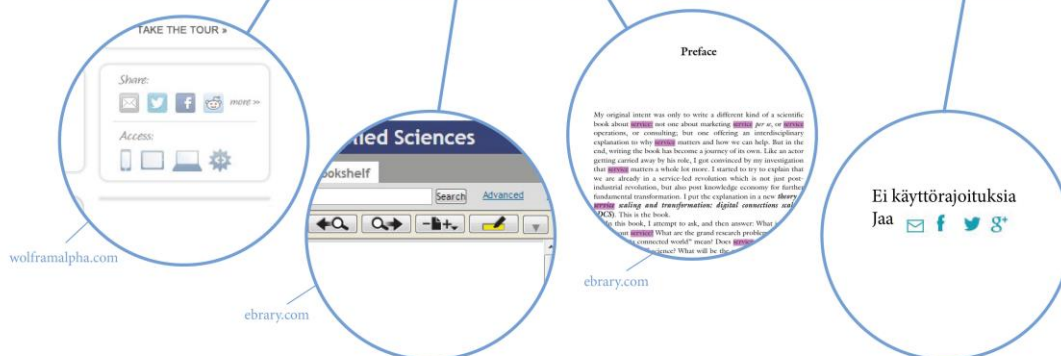
Tietopalvelusihteeri	Asiakas soittaa, vastaan puheluun	Kirjoittaa asiakkaan nimen	Saa tiedustelun vielä sähköpostilla	Lähetää asiakkaalle löytämänsä tiedot (30 min aikarajan sisällä) ja kysyy jatketaanko tiedon etsintää	Asiakas vastaa sähköpostilla, halutesaam kirjautuu palvelun käyttäjäksi
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Avaa asiakastietokannan	Kertoo että asiakas on uusi, tulee lisää asiakastietoihin liittyviä täydennettäviä kenttiä	Liittää tiedustelu sähköpostin asiakastietoihin tiedustelu kohtaan	Asiakas tietoihin tallentuu miten tiedusteluun on vastattu	
Tukevat palvelut			Suosittelee sähköpostin lähettämistä asiakkaalle, jossa kerrotaan Elkan tietokannan käyttäjäksi kirjautumisesta ja sen eduista		Uusi palvelun käyttäjä tulee näkyviin asiakastietoihin tietopalvelusihteerille
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Tietää onko asiakas uusi vai vanha			

Tietopalvelusihteeri	Kirjautunut asiakas on laittanut digitointi pyynnön tai haluaa apua tiedon etsimisessä	Kirjoittaa asiakkaan nimen	Saa tiedustelun vielä sähköpostina	Etsii tarvittavan tiedon ja linkittää sen käyttöjärjestelmän kautta asiakkaalle (30 minuutin aikaraja) Kysyy tehdäänkö lisää hakuja sähköpostilla
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Avaa asiakastietokannan	Kertoo että asiakas on jo olemassa oleva asiakas, asiakastiedot tulevat esiin	Liittää asiakastietoihin uuden tiedustelu sähköpostin tai tiedosto liittyy automaattisesti	Tiedot päivittyvät asiakkaan koriin, josta hän voi käydä niitä katsomassa, tieto lähetetään myös asiakkaan sähköpostiin, jos on tarve (kuvat)
Tukevat palvelut				Edellisten tiedustelujen näkyminen asiakashistoriassa
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Tietää onko asiakas uusi vai vanha		

Tutkijakäyttäjä	Menee Elkan sivuille	Kirjautuu käyttöjärjestelmään	Tekee hakuja eri hakusanoilla	Tallentaa eri hakutuloksista saatuja tiedostoja koriin	Kirjoittaa löytämiään viitetiedostoja ylös, jotta voi myöhemmin lähettää tiedustelun Elkaan, saadakseen aineistoa tutkijasaliin tutkittavaksi
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Mahdollisuus kirjautua käyttöliittymään ikkuna	Kirjautuneen käyttäjän ulkoasu	Antaa erilaisia hakutuloksia Ehdottaa hakujen rajaamista ja asiaan liittyviä muita hakuja	Kertoo kun tiedosto on tallennettu koriin	Ikkuna johon voi kirjoittaa omia muistiinpanojansa
Tukevat palvelut				Ehdottaa muita samaan aihepiiriin liittyviä tiedostoja joita on myös tallennettu muiden käyttäjien koreihin, tai suosituimpia tiedostoja	Kertoo jos jokin tiedosto on jo tallennettu koriin.
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Ymmärtää käyttäjän kirjautuneen palveluun	Tietää eri hakusanoja		

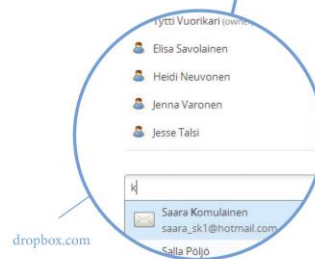


Tutkijakäyttäjä	Selaa korissa olevia tiedostoja, muodostaa niistä erilaisia kansioita	Haluaa alleviivata korissaan olevaa tiedostoa	Haluaa siirtää tiedoston kansiota toiseen	Hakee korien sisältä hakusanoilla tietoa	Haluaa jakaa yksittäisen tiedoston sosiaalisessa mediassa
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Tiedostoja voi selata korissa samalla tavalla kuin hakutuloksiakin, näkyviin tulevat ensin kaikki kansiot sitten tiedostot	Alleviivaus työkalu on käytettävissä sanoin tiedostossa voi siirtyä eteen ja taaksepäin	Tiedosten siirtäminen mahdollista Kertoo kun tiedosto on siirretty	Toimii samalla tavalla kun muikin haku Rajaa haun vain oman korin sisältöön liittyväksi	Mahdollista, kunhan tiedostossa ei ole käyttörajoituksia, Kertoo jos käyttörajoituksia on
Tukevat palvelut	Korin jakaminen on mahdollista sosiaalisessa mediassa, jossa käyttäjän on tunnistettavissa	Tiedosta voi hakea myös hakusanoilla eri asioita, jotka sitten korostuvat teksteissä	Ehdottaa kokonaisuuk-sien tallentamista uudella nimellä		Ehdottaa muita jaettuja koreja, joista voisit olla kiinnostunut
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		Tallentaa automaattisesti alleviivatut kohdat		Tietää mitä koreissa on sisällä ja mahdollistaa niistä hakemisen	Tietää tiedosten käyttörajoitukset



LIITE 6(6).
Palvelukertomukset

Tutkijakäyttäjä	Haluaa jakaa korin	Kirjautuu ulos käyttöjärjestelmästä
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Pystyy jakamaan korin, muut käyttäjät tunnistautuvat Elkan käyttäjiksi, tai linkittämään sen sellaisessa mediassa jossa käyttäjät tunnistautuvat	Tiedot tallentuvat automaattisesti
Tukevat palvelut	Korin jakamista henkilöille, jotka ovat sähköpostilistassa, voi valita haluamansa henkilöt, sähköpostia ei tarvitse aina erikseen kirjoittaa	Ehdottaa käyttäjän kirjautumista uudelleen
Käyttäjälle näkymätön (Back office)		



Yritysassiakas	Kirjautuu palveluun	Etsii tietoa omasta arkistosta	Hakee alaisensa kuvaa yrityksen omasta arkistosta	Tallentaa kuvan yrityksen omaan koriin	Kirjautuu ulos palvelusta
Käyttäjälle näkyvä käyttöliittymä (Front office)	Yritysassiakkaan käyttöliittymän näkymä	Haku oman arkiston sisältä samanlainen kuin muut haut, pystyy rajaamaan erilaisilla ehdoilla, yritykselle tärkeimmät ehdot näkyvillä	Hakutuloksessa tarvittava kuva	Tulee ilmoitus siitä että kuva on tallennettu koriin	Tallentaa automaattisesti kaikki tiedot
Tukevat palvelut	Kertoo kuka on aikaisemmin kirjautunut yrityksen profiliin	Näkyvät uusimmat arkistoidut kokonaisuudet ensimmäisenä sivulla	Mahdollisuus pyytää kuvan digitointia suoraan käyttöliittymästä, ei tarvitse erikseen lähettää sähköpostia	Mahdollisuus nimetä uusille tiedostoille omia kansioita	Toivottaa käyttäjää tulemaan uudelleen, kirjautumisikkuna jää näkyviin
Käyttäjälle näkymätön (Back office)	Tunnistaa eri käyttäjät saman organisaation sisällä	Osaa päivittää oikean tiedon			Tunnistaa kun käyttäjä on kirjautunut ulos



Kori

Käyttäjän oma digitaalinen arkisto Elkan arkiston sisällä

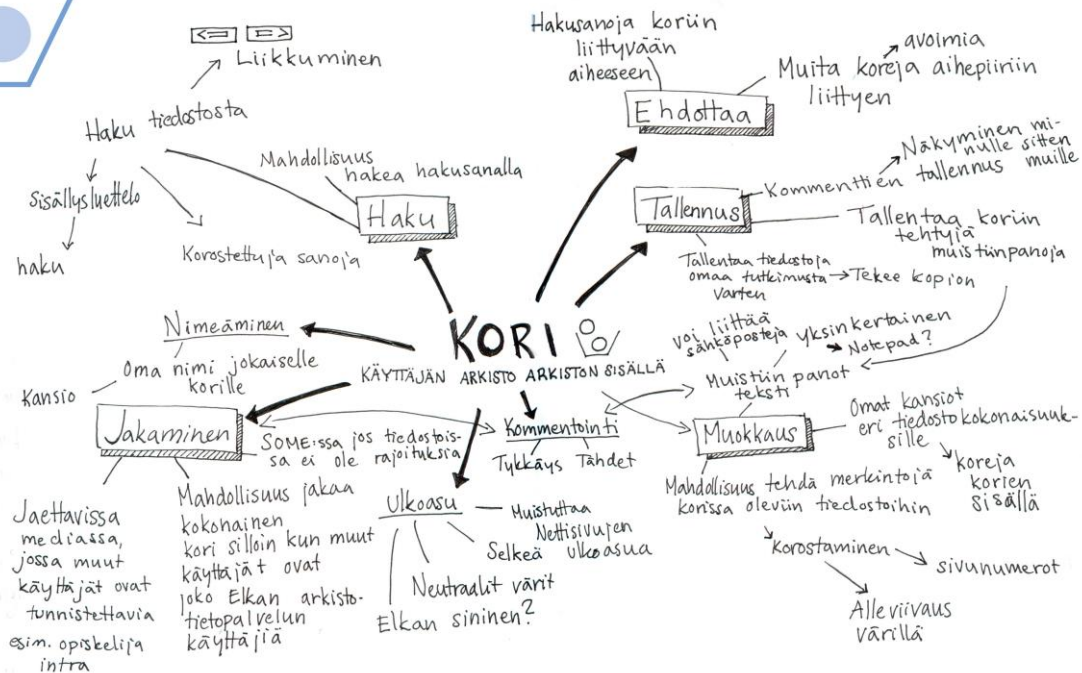
Kori toimii itseään kiinnostavien Elkan arkistoista löytyvien tiedostojen säilytyspaikkana.

Koriin pystyisi keräämään jokaisella kirjautumiskerralla itseään eniten kiinnostavia tiedostoja. Jokaisen tiedosto, jonka käyttäjä koriin tallentaa voi myöhemmin siirtää korin sisällä käyttäjän määrittelemään kansioon. Näin korissa olevat tiedostot voisi käyttäjä järjestellä mielensä mukaisesti. Itse koreja on mahdollista muokata monella tavalla. Korissa olevia kansioita voi nimetä uudelleen. Koko korin tai osan korissa olevista kansioista voisi jakaa eri palveluissa, joissa käyttäjä on tunnistettavissa. Koriin voi myös ladata omia tiedostoja, tällainen ominaisuus on hyödyllinen, jos haluaa esimerkiksi kaiken tutkimustyön olevan samassa paikassa. Koreihin voi linkittää tiedostoja tai kuvia muilta sivustoilta. Korissa voisi tarkastella tiedustelujaan ja niihin saamia vastauksia. Korissa voi kirjoittaa tiedostoihin lyhyitä muistiinpanoja ja muiden käyttäjien avoimia koreja voi kommentoida. Korista voi myös tykätä. Korin haltija voi poistaa omasta koristaan tiedostoja tarpeen vaatiessa.

Koriin tallennettuja tiedostoja voi selailla suoraan käyttöliittymässä. Tiedostoja voisi myös korostaa alleviivaamalla ja tiedoston sisällöstä voi etsiä tiettyä sanaa, joka sitten korostuu tekstissä.

Korin tarkoitus olla virtuaalinen työpöytä jonka avulla tutkimustyöhön tarvittavat välineet ovat kokoajan mukana matkassa.

Tytti Vuorikari





Koriin tallentaminen

KORI
Käyttäjän oma digitaalinen arkisto Elkan arkiston sisällä

1 Kori

Haku

Kartta
Digitoitu
Tekijä: C. Hook
Vuosi: 1650

Kansojen historia
Kirja
Tekijä: Grimberg
Vuosi: 1926

**Sähköisen arkistopalvelun
kehittäminen palvelumuotoilun
näkökulmasta**
Oppinnäytetyö

Tallenna koriin

Samankaltaisia hakuja

Samankaltaisella hakusanalla

- Aarteet
- Palvelumuotoilu
- Kokoelmat

Samalla tiedostomuodolla

- Kartta
- Kirja
- Oppinnäytetyö

Samasta arkistosta

- Grimberg
- Vuorikari
- C. Hook



Korin toiminnot

KORI
Käyttäjän oma digitaalinen arkisto Elkan arkiston sisällä

1 Kori

Siirrä kansioon

Tulosta

Muistiinpanot

Tykkää tiedostosta

Poista korista

Sähköisen arkistopalvelun
kehittäminen palvelumuotoilun
näkökulmasta

Oppinnäytetyö

Tee muistiinpanoja tähän..



Tiedoston selailu korissa

KORI
Käyttäjän oma digitaalinen arkisto Elkan arkiston sisällä

1 Kori

← → + ✎ ? Palvelumuotoilu 🔑

Arkistointitietokannan
siirtäminen
palvelumuotoiluun

sisällys

- 1. JOHDANTO
- 2. KÄYTTÖOHJE
- 3. Käyttäjän tiedot
- 4. KÄYTTÖ
- 5. KÄYTTÖOHJE
- 6. KÄYTTÖOHJE
- 7. KÄYTTÖOHJE
- 8. KÄYTTÖOHJE
- 9. KÄYTTÖOHJE
- 10. KÄYTTÖOHJE
- 11. KÄYTTÖOHJE
- 12. KÄYTTÖOHJE
- 13. KÄYTTÖOHJE
- 14. KÄYTTÖOHJE
- 15. KÄYTTÖOHJE
- 16. KÄYTTÖOHJE
- 17. KÄYTTÖOHJE
- 18. KÄYTTÖOHJE
- 19. KÄYTTÖOHJE
- 20. KÄYTTÖOHJE
- 21. KÄYTTÖOHJE
- 22. KÄYTTÖOHJE
- 23. KÄYTTÖOHJE
- 24. KÄYTTÖOHJE
- 25. KÄYTTÖOHJE
- 26. KÄYTTÖOHJE
- 27. KÄYTTÖOHJE
- 28. KÄYTTÖOHJE
- 29. KÄYTTÖOHJE
- 30. KÄYTTÖOHJE
- 31. KÄYTTÖOHJE
- 32. KÄYTTÖOHJE
- 33. KÄYTTÖOHJE
- 34. KÄYTTÖOHJE
- 35. KÄYTTÖOHJE
- 36. KÄYTTÖOHJE
- 37. KÄYTTÖOHJE
- 38. KÄYTTÖOHJE
- 39. KÄYTTÖOHJE
- 40. KÄYTTÖOHJE
- 41. KÄYTTÖOHJE
- 42. KÄYTTÖOHJE
- 43. KÄYTTÖOHJE
- 44. KÄYTTÖOHJE
- 45. KÄYTTÖOHJE
- 46. KÄYTTÖOHJE
- 47. KÄYTTÖOHJE
- 48. KÄYTTÖOHJE
- 49. KÄYTTÖOHJE
- 50. KÄYTTÖOHJE
- 51. KÄYTTÖOHJE
- 52. KÄYTTÖOHJE
- 53. KÄYTTÖOHJE
- 54. KÄYTTÖOHJE
- 55. KÄYTTÖOHJE
- 56. KÄYTTÖOHJE
- 57. KÄYTTÖOHJE
- 58. KÄYTTÖOHJE
- 59. KÄYTTÖOHJE
- 60. KÄYTTÖOHJE
- 61. KÄYTTÖOHJE
- 62. KÄYTTÖOHJE
- 63. KÄYTTÖOHJE
- 64. KÄYTTÖOHJE
- 65. KÄYTTÖOHJE
- 66. KÄYTTÖOHJE
- 67. KÄYTTÖOHJE
- 68. KÄYTTÖOHJE
- 69. KÄYTTÖOHJE
- 70. KÄYTTÖOHJE
- 71. KÄYTTÖOHJE
- 72. KÄYTTÖOHJE
- 73. KÄYTTÖOHJE
- 74. KÄYTTÖOHJE
- 75. KÄYTTÖOHJE
- 76. KÄYTTÖOHJE
- 77. KÄYTTÖOHJE
- 78. KÄYTTÖOHJE
- 79. KÄYTTÖOHJE
- 80. KÄYTTÖOHJE
- 81. KÄYTTÖOHJE
- 82. KÄYTTÖOHJE
- 83. KÄYTTÖOHJE
- 84. KÄYTTÖOHJE
- 85. KÄYTTÖOHJE
- 86. KÄYTTÖOHJE
- 87. KÄYTTÖOHJE
- 88. KÄYTTÖOHJE
- 89. KÄYTTÖOHJE
- 90. KÄYTTÖOHJE
- 91. KÄYTTÖOHJE
- 92. KÄYTTÖOHJE
- 93. KÄYTTÖOHJE
- 94. KÄYTTÖOHJE
- 95. KÄYTTÖOHJE
- 96. KÄYTTÖOHJE
- 97. KÄYTTÖOHJE
- 98. KÄYTTÖOHJE
- 99. KÄYTTÖOHJE
- 100. KÄYTTÖOHJE