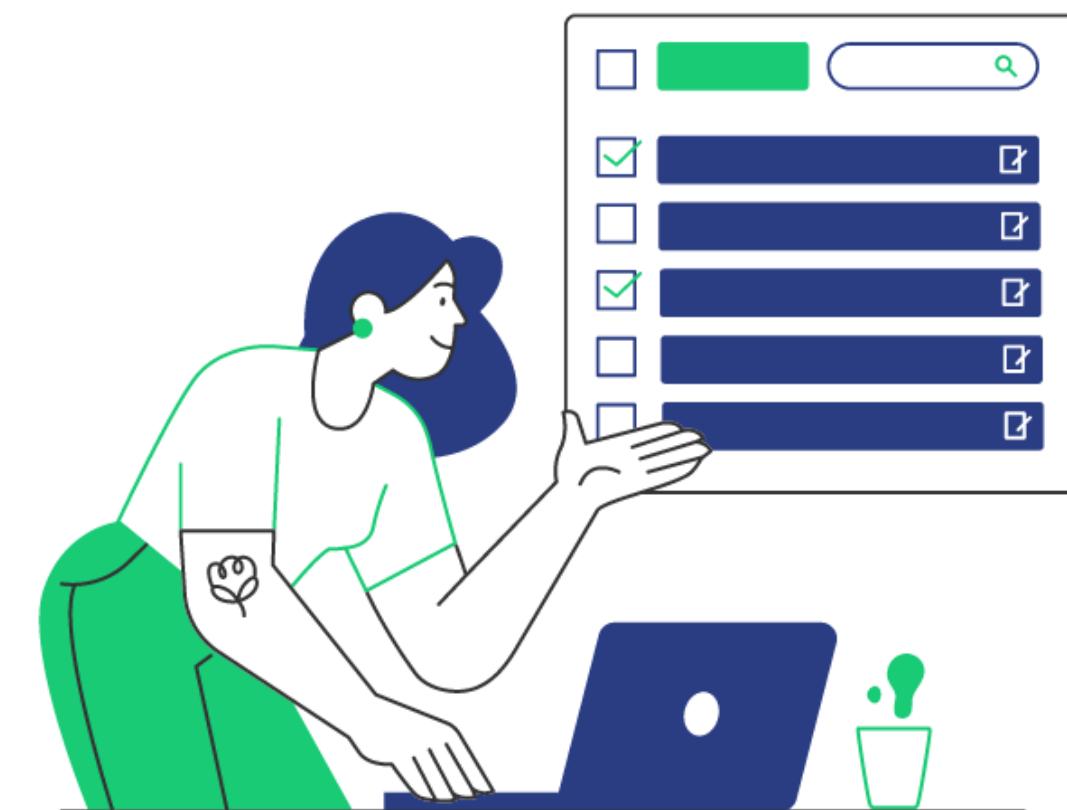


Design brief

HTI.310 Methods in Human-Centered Design

Nielsen's Left Hand
Krista Poutanen
Topi Kalermo
Tuire Viita-aho



Lähtötilanne

Taustaa



- Toimeksiantajana Digi- ja väestötietovirasto (DVV), joka tarjoaa palveluita erilaisiin elämäntapahtumiin
- Korkeakoulutointojen aloittamiseen liittyy paljon eri vaiheita ja monien eri tahojen kanssa asiointia
- Projektin tavoitteena oli yksinkertaistaa korkeakoulutointojen aloittamiseen liittyvää asiointiprosessia
- Ryhmän tavoitteena oli hyödyntää erilaisia tutkimusmetodeja ja kehittyä prototypoinnissa
- Toimeksiantajan toiveena oli asiakasymmärryksen saaminen
- Toimeksiantajalta saatiin vapaat kädet; tarkoituksena oli unohtaa erilaiset rajoitteet ja keskittyä ideaalin palvelun suunnittelyseen
- Kilpailevia palveluita ei ole (ellei esim. oppilaitosten tarjoamia muistiklistoja yms. lasketa), vaan kaikki on tällä hetkellä varsin levällään

Kohderyhmä

- Kohderyhmänä ovat korkeakoulouopiskelijat, jotka ovat aloittamassa korkeakoulouopinnot
- Kohderyhmään kuuluvat sekä ensimmäisiä korkeakoulupintojansa aloittavat että aiemmin yhden tai useamman korkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt
- Vaihto-opiskelijat rajattiin aiheen ulkopuolelle



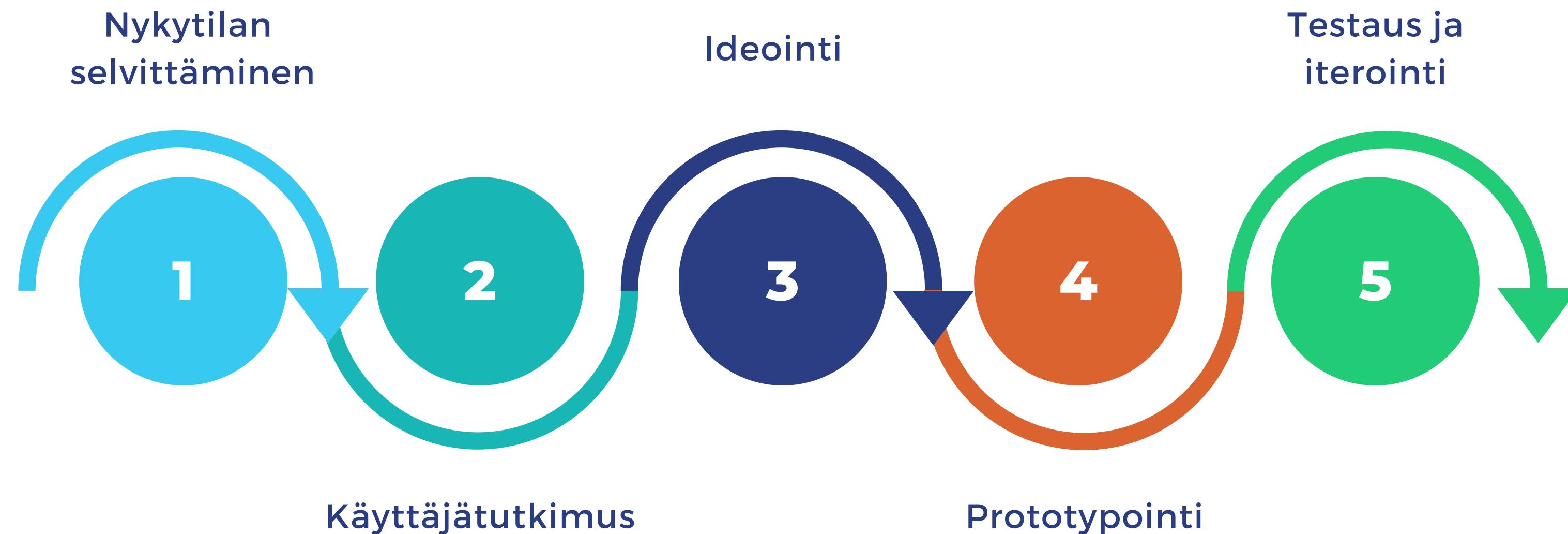
Kohderyhmä

- Kohderyhmään kuuluvien opiskelijoiden taustat ja elämäntilanteet ovat hyvin yksilöllisiä
 - Opiskelijoiden iät ja elämäntilanteet (esim. perhe, asumis- ja työtilanne) voivat vaihdella suurestikin
- Myös käyttäjien tarpeissa ja prosessin vaiheissa on eroavaisuuksia
 - Elämäntilanne vaikuttaa esimerkiksi siihen, mitä tukia opiskelija voi saada



Metodit ja tulokset

Suunnitteluprosessi



Kaikki tiimiiläiset osallistuivat vaiheisiin 1-3 ja 5. Prototypin teosta olivat vastuussa Tuire ja Topi, kun taas Krista keskittyi raportointiin ja esityksen pitämiseen. Ajankäytön arviointi on haastavaa, sillä tiimin jäsenmäärä vaihteli projektin aikana.

Nykytilan selvittäminen

- Korkeakoulutuopintojen aloittamiseen liittyy monia eri palveluita sekä palveluntarjoajia ja muita organisaatioita
- Tällä hetkellä käyttäjät joutuvat asioimaan monissa eri palveluissa ja etsimään tietoa eri paikoista
- Prosessin nykytilasta tehtiin alustava palvelupolkukuvaus ja vuorovaikutuskaavio (liite 1), jotta saimme asiasta mahdollisimman hyvän kokonaiskuvan ja tukimateriaalia käyttäjätutkimusta varten



Käyttäjätutkimus

- Tietoa kerättiin opiskelijoilta ja oppilaitoksilta, jotta ymmärtäisimme mm. opiskelijoiden kokemia kipukohtia mahdollisimman hyvin
- Opiskelijoista osallistujiksi haluttiin opintonsa syksyllä 2022 tai keväällä 2023 aloittaneita, jotta asiointiprosessi olisi mahdollisimman tuoreessa muistissa
- Oppilaitoksiksi haluttiin ammattikorkeakouluja ja yliopistoja eri puolilta Suomea kattavan käsityksen saamiseksi



Haastattelut

Kyselylomake

Kysely oppilaitoksille

Vastaajat	4 opiskelijaa (+ pilotti)	10 opiskelijaa	3 x yliopisto, 6 x AMK
Toteutustapa	<ul style="list-style-type: none">PuolistrukturoidutEtänä Zoomilla, kesto n. 1 h/haastatteluTallennettiin videolle ja tehtiin muistiinpanojaLisänä taustatieto- ja tallennuslupalomakeRekrytointi Jodelin ja Facebookin kauttaKysymykset mietittiin yhdessä ja jokainen toimi vähintään kerran haastattelijana ja tarkkailijana	<ul style="list-style-type: none">Microsoft Forms -kyselyAvoimia ja suljettuja kysymyksiä, pääosin kuitenkin suljettuja, jotta kysely ei olisi liian raskasJako LinkedInissä (Tuire) ja Luupin fuksit 2023 -Telegram-kanavalle (Krista)Kysymykset mietittiin yhdessä	<ul style="list-style-type: none">Sähköposti Suomen korkeakoulujen opintotoimistoiille tai muille vastaaville tahoilleMuutama avoin kysymys, jotka mietittiin yhdessäTopi huolehti sähköposteista
Tavoitteet	Kerätä tietoa asiointiprosessista, esimerkiksi siihen liittyvistä haasteista ja kokemuksista, sekä ideoita sen yksinkertaistamiseksi.	Kerätä tietoa asiointiprosessista, esimerkiksi siihen liittyvistä haasteista ja kokemuksista, sekä ideoita sen yksinkertaistamiseksi.	<p>Selvittää</p> <ul style="list-style-type: none">millaisia materiaaleja he lähettävät uusille korkeakouluopiskelijoillemiten ohjeistus toimitetaanmillaisia kysymyksiä uudet opiskelijat eniten esittävät opintojen aloittamiseen liittyenmiten asiointiprosessia voisi yksinkertaistaa.

Analyysi

1

Yleiskatsaus datasta

Haastatteluvideon ja -muistiinpanot, kyselyvastaukset ja sähköpostit kätiin läpi

2

Datan purku Mural-taululle

Vastaukset koottiin yhteen kysymyksittäin ja värikoodattiin vastaajien perusteella, jotta eri vastausten yhteydet saatiin säilytettyä

3

Teemojen tunnistaminen

Datan analysoinnissa hyödynnettiin teemoittelua (liite 3). Sen avulla esimerkiksi eri vaiheissa selkeästi toistuvat ja niihin liittyvät asiat saatiin koottua yhteen.

4

Teemojen tarkastelu & arviointi

Varmistettiin, että teemat ovat olennaisia projektin ja sen tavoitteiden kannalta

Tulokset

Tiedonsaanti & epävarmuus

- Riittämätön tiedonsaanti aiheuttaa epävarmuuden tunteita
- Osa tarvitsi apua esimerkiksi tukien haussa
- Osaa huoletti, tulivatko kaikki pakolliset maksut maksettua, ja mitä seuraauksia maksun puuttumisella voisi olla

Selkeys & visuaalisuus

- Osa nykyisistä sivustoista koetaan sekaviksi ja haastaviksi navigoida
- Sivuston ulkonäkö vaikuttaa kokemukseen: vanhanaikainen ulkoasu voi saada palvelun tuntumaan hankalalta ja toimimattomalta

Helppous & nopeus

- Prosessiin liittyy suuri määrä erilaisia organisaatioita ja palveluita
- Haastateltavat toivovat, että osan toiminnosta/palveluista voisi yhdistää, jotta prosessi olisi helpompi ja suoraviivaisempi

Yksilölliset tarpeet

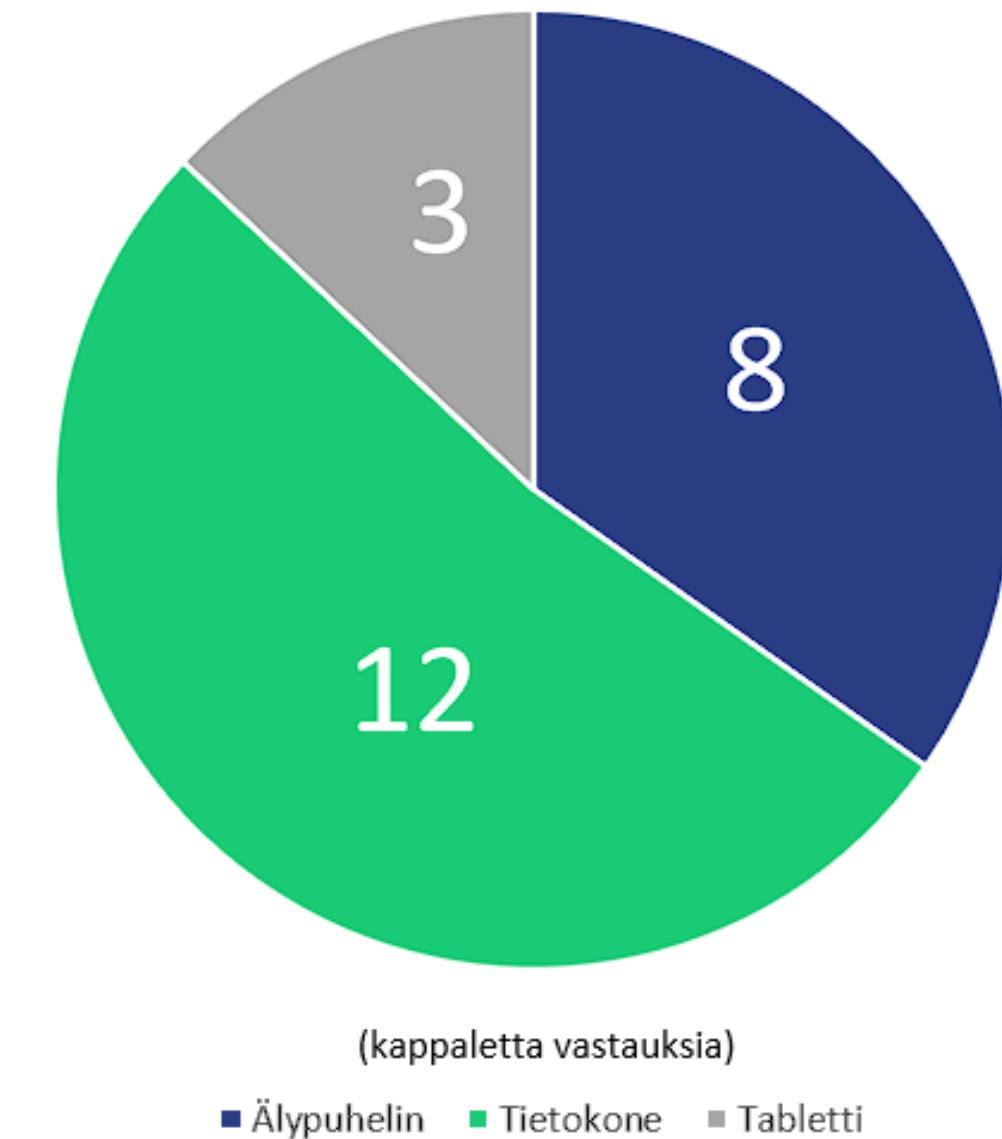
- Hakijoita ja tarpeita on paljon erilaisia
- Esimerkiksi YTHS-maksu tuntuu turhalta opiskelijoille, joilla on työterveys käytössä



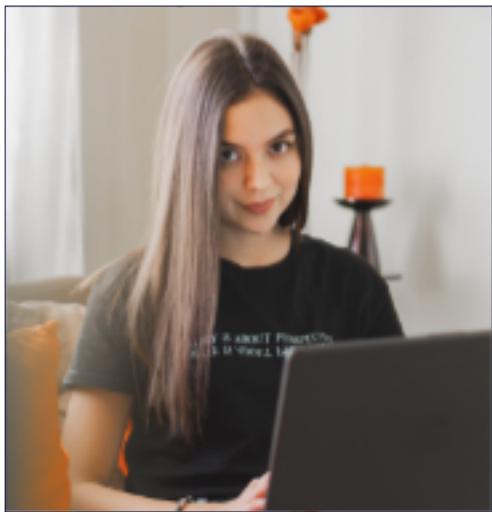
Tulokset

- Enemmistö vastaajista hoitaa tämänkaltaiset asiat ainakin pääosin tietokoneella
- Asioinnin tulisi olla mahdollista myös puhelimella
- Tietoa asiointiprosessista hankitaan monella tapaa
 - esim. etsimällä tietoa netistä, erilaisista koulujen muistilistoista, tutoreilta, oppilaitoksen intrasta ja vanhemmilta
- Datasta nousi esille kaksi persooniaa (ks. seuraava sivu)
- Lisäksi päivitettiin palvelupolkukuvaus ja luotiin toinen toisen persoonan näkökulmasta (liite 2), ja polkuja täydennettiin käyttäjien tunteilla ja kokemuksilla

Millä laitteella asioit?



Persoonat



Kerttu Junnila, 20 v.

- Tuotantotalous, LUT-yliopisto
- 1. korkeakoulututkinto
- Parisuhteessa, ei lapsia
- Ei töissä

“

Haluan hoitaa kaiken mieluiten yhdestä paikasta. Epätietoisuus ja -varmuus ahdistavat, ja siksi tarvitseen riittävästi tietoa.

Persoona

Itsevarmuus

Laitteet



Opiskelijakortti

frank **TUUDO**

Kuvaus

Kerttu pääsi heti lukion jälkeen yliopistoon opiskelemaan ja muutti opiskelupaikkakunnalle vuokra-asuntoon yhdessä poikaystävänsä kanssa. Kerttu rahoittaa opintonsa ja elämisensä opintorahalla ja -lainalla sekä yleisellä asumistuella. Hän käyttää digitaalista opiskelijakorttia, kuuluu ainejärjestöön ja hyödyntää korkeakoulun liikuntapalveluja.

Toiveet ja tarpeet

- Mahdollisimman suoraviivainen ja helppo asiointiprosessi, kaikki mieluiten ns. saman katon alta
- Tehdyn valinnan ja asioinnin tilan helppo näkeminen
- Helppo ja kattava tiedonsaanti hoidettavista asioista

Kipukohdat ja turhautumiset

- Lomakkeiden täytö ilman muiden apua
- Pelko, että jotain on jäänyt hoitamatta
- Haasteet yhteisen muuttoilmoituksen teossa yli kuukautta ennen suunniteltua muuttoa
- Pitkien käsittelyaikojen ja epätietoisuuden aiheuttama ahdistus
- Kuvan lisääminen digitaaliseen opiskelijakorttiin (Frank App)



Tiina Manninen, 38 v.

- Tieto- ja viestintätekniikka, HAMK
- 3. korkeakoulututkinto
- Avioliitossa, 2 lasta
- Opintovapaalla vakiyöstä

“

Olen tottunut hoitamaan tällaisia asioita, mutta toivon asioinnin olevan silti yksinkertaista.

Persoona

Itsevarmuus

Laitteet



Opiskelijakortti

TUUDO

Kuvaus

Tiina asuu omistamassaan omakotitalossa aviopuolisonsa ja kahden lapsensa kanssa. Muuttaa hänen ei opintojen takia tarvinnut. Asiointiprosessi oli tuttu Tiinalle jo entuudestaan, sillä tämä on hänen kolmas korkeakoulututkintonsa. Hän joutui kuitenkin toimittamaan todistuskopioita oppilaitokselle. Tiina on opintovapaalla vakuutesta työstään ja rahoittaa opintonsa aikuiskoulutustuella.

Toiveet ja tarpeet

- Helppo ja mahdollisimman keskitetty asiointiprosessi
- Todistuskopioiden tarpeettomuus

Kipukohdat ja turhautumiset

- YTHS-maksu tympäisee, koska työterveys on käytettävässä
- YTHS-maksu on vaikea muistaa maksaa oma-aloitteisesti
- Aikuiskoulutustuen hakeminen takautuvasti aiheuttaa työtä kuukausittain
- Päivämäärien muistaminen on vaikeaa
- Todistusten etsiminen ja toimitus turhauttaa

Ideointi

Brainstormaus

- Ideointi ja ideoiden arviointi
- Tavoitteena löytää toimivia ideoita ja erilaisia ratkaisuehdotuksia liittyen palvelun ulkoasuun ja toimintaan

Luonnostelu

- Luonnoksia ja rautalankamalleja palvelun rakenteesta, asettelusta ja elementeistä (ks. liite 4)



Suunnitelmasta toteutukseen

Tavoitteet

Tehokkuus

- Tehokkuutta parannetaan vähentämällä kirjautumis- ja tunnistautumiskertoja sekä yhdistämällä palveluita saman katon alle

Opittavuus

- Kiinnostus kohdistuu erityisesti 1. käyttökerran opittavuuteen, sillä osa käyttäjistä käy asiointiprosessin läpi vain kerran
- Tavoitteena on vähentää käyttäjien avuntarvetta ja yhteydenottoja liittyen asiointiprosessin eri organisaatioihin

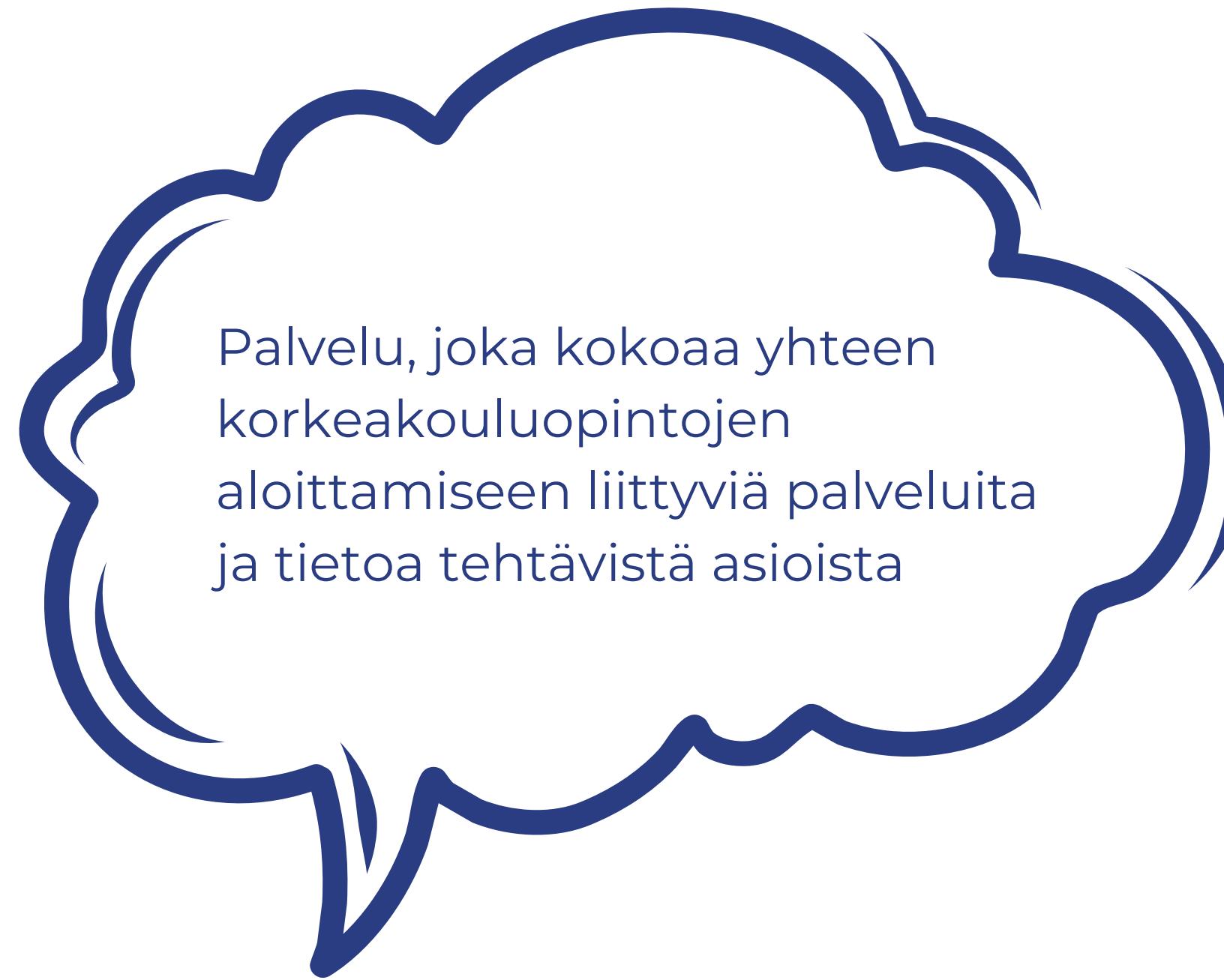
Aiheen vuoksi myös luotettavuus ja tietoturva!

Löydettävyys

- Haastateltavat toivat esiin tiedonhakuun ja navigointiin liittyviä ongelmia
- Löydettävyys huomioidaan nimeämällä osiot selkeästi ja huolehtimalla siitä, että linkit ovat selkeästi nähtävissä ja tunnistettavissa linkeiksi

Saavutettavuus

- Saavutettavuus mahdollistaa, että mahdollisimman moni pystyy käyttämään palvelua itsenäisesti
- Saavutettavuus huomioidaan esimerkiksi värien ja fonttikokojen valinnassa



The screenshot shows a service portal interface with a dark blue header. The header includes the logo 'KONTTI' with a green checkmark icon, a language switcher 'FI', a user profile icon, and the name 'Kerttu Junnila'. Below the header, the page title is 'Korkeakoulutusopintonsa aloittavan tehtävälista'. The page contains explanatory text for various status terms: 'EI ALOITETTU', 'KESKEN', 'KÄSITTELYSSÄ', 'VALMIS', and 'EDELLYTÄÄ HUOMIOTA'. It also includes a note about '*' indicating mandatory fields. The main content area displays four items in colored boxes: a green box for 'Opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäolo *' labeled 'VALMIS', a green box for 'Todistuskopiot' labeled 'VALMIS', an orange box for 'Maksut *' labeled 'KÄSITTELYSSÄ', and a grey box for 'Tuet' labeled 'EI ALOITETTU'.

Tehtävä	Tila
Opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäolo *	VALMIS
Todistuskopiot	VALMIS
Maksut *	KÄSITTELYSSÄ
Tuet	EI ALOITETTU

Visio

Tiedonsaanti ja epävarmuus

- Vähentää epävarmuutta tarjoamalla tietoa asiointiprosessista ja sen eri vaiheista
- Näyttää, mitkä asiointivaiheet ovat pakollisia
- Ilmaisee asiointivaiheiden tilan (esim. ei aloitettu, käsittelyssä, valmis)
- Ilmaisee, jos jokin vaihe on epäonnistunut tai odottaa käyttäjältä toimia
- Tarjoaa vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin
- Tarjoaa henkilökohtaista neuvontaa (chat- ja viestimahdollisuus)

Helppous ja nopeus

- Kokoa palveluita ja tietoa yhden sivuston alle
- Vähentää kirjautumis- ja tunnistautumiskertojen määrää

Selkeys ja visuaalisuus

- Selkeä ja helppokäyttöinen käyttöliittymä
- Toimii sekä tietokoneella, että älypuhelimella

Yksilöllisten tarpeiden huomiointi

- Huomioi hakijoiden yksilölliset tarpeet tarjoamalle heille olennaisista tietoja ja näyttämällä vain heille olennaiset vaiheet

Prototyppi

- Suunniteltu Figmalla tietokoneen näytölle (1920 x 1080 px), ks. liite 5
- Ulkoasusta haluttiin yksinkertainen, sillä haastateltavat toivoivat selkeyttää
- Värimaailma sinivalkoinen, vihreä tehosteena
- Sininen väri koetaan luotettavaksi
- Vihreä väri yhdistetään vakauteen ja rauhallisuuteen, ja lisäksi se viittaa valmiiseen/tehtyyn
- Värivalinnoissa huomioitu riittävä kontrasti
- Saavutettavuus on huomioitu myös fonttikoossa

The screenshot shows a web page with a dark blue header containing the logo 'KONTTI' with a green checkmark icon. In the top right corner are buttons for 'Usein kysyttyä' and 'FI ▾'. Below the header, the main content area has a white background. It features a heading 'Korkeakouluopintonsa aloittavan tehtävälista' and a bulleted list of services offered by Kontti. To the right of the text is an illustration of a person sitting at a desk, working on a laptop and holding a smartphone, with a small potted plant nearby. At the bottom of the page is a dark blue footer bar with links for 'Tunnistaudu palveluun', 'Suomi.fi', 'Digi- ja väestötietovirasto', 'Tietosuoja', 'Saavutettavuus', 'Tietoa evästeistä', and 'Palaute'.

Linkki prototyppiin:
<https://tinyurl.com/kontti-proto>

Sovita koko ruudulle: Options -> Fit width

Prototyppi

- Yläosasta löytyy logo, linkki UKK-osioon ja kielivalikko
- Käyttäjän ollessa kirjautuneena yläosassa on myös valikko, jonka avulla käyttäjä voi tarkastella tai muokata omia tietojaan sekä kirjautua ulos
- Sisältöosan alussa käyttäjälle on kerrottu, mitä palvelussa käytetyt termit tarkoittavat
- Oikeaan reunaan on tässä suunnitellussa koossa jätetty tilaa chat-ikkunalle (lisätiedot kehitysehdotuksissa), jotta se ei peittäisi varsinaista sisältöä
- Sisältö on esiteltyn haitarimaisesti
 - Huom! Figman teknisistä rajoitteista johtuen sivun korkeus ei aina mukaudu haitarien sisällön korkeuteen

The screenshot shows a prototype of a web application. At the top is a dark blue header bar with the word 'KONTTI' in white. To the right are links for 'Usein kysyttyä', 'Fi ▾', and a user profile icon labeled 'Kerttu Junnila'. Below the header is a light blue section titled 'Korkeakouluopintonsa aloittavan tehtävälista'. It contains explanatory text and a legend:

- EI ALOITETTU = Tätä vaihetta ei ole vielä suoritettu.
- KESKEN = Et ole vielä suoritannut jotain vaihetta, jonka olet alkeissa suorittaa. Vaihe on vasta osin tehty.
- KÄSITTELYSSÄ = Olet hoitanut osutesi, asia on käsitteilyssä vastaanottavassa päässä. Seuraava tilanteen etenemistä.
- VALMIS = Kaikki on ok.
- EDELLYTÄÄ HUOMIOTA = Tietoja puuttuu, hakemus on hyllättä tms.

* = Sisältää pakollisia tehtäviä.

The main content area has a title 'Opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäolo *' with a dropdown menu showing 'EI ALOITETTU'. Below it is a section for 'Opiskelijavalinnan tulos' with a note about the deadline being 14.7.2023 at 15:00. There is a list of five radio button options for residence status. Underneath is a note about 'Poissaolo on salittua vain lakisääteisestä syystä' and a list of three bullet points regarding residence requirements. A large input field for 'Lisää liite/liitteet' (Attachments) is present with the placeholder 'Raahaa tai lisää tiedostoista'. At the bottom of the page are several dropdown menus for 'Todistuskopiot', 'Maksut', 'Tuet', 'Opiskelijakortti', 'Asunnon haku', and 'Muutto', all set to 'EI ALOITETTU'. The footer contains links for 'Digi- ja väestötietovirasto', 'Tietosuoja', 'Saavutettavuus', 'Tietoa evästeistä', and 'Palaute'.

Prototyppi

- Kontti yhdistää toimintoja saman katon alle
 - Haastateltavat toivoivat, että edes osa toiminnosta olisi yhdistetty
 - Vähemmän kirjautumis- ja tunnistautumiskertoja
- Vaiheet on koottu loogisiksi kokonaisuuksiksi
 - Esimerkiksi opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäoloilmoittautuminen, jotka tutkimuksen perusteella miellettiin kovin samaksi asiaksi.
- Ensimmäinen vaihe on heti avoinna, jotta opiskelija välttää turhan klikkauksen ja näkee heti tärkeimmän sisällön

Opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäolo *

ELÄÄNÄÄN
EI ALOITETTU 

Opiskelijavalinnan tulos: Tieto- ja viestintäteknikan koulutusohjelma, LUT-yliopisto

Ota tarjottu opiskelupaikka vastaan **14.7.2023 klo 15.00 mennessä**. Muussa tapauksessa menetät opiskeluoikeuden.

- Otan paikan vastaan.
 - Ilmoittaudun läsnäolevaksi koko lukuvuodelle (syksy 2022 - keväät 2023).
 - Ilmoittaudun poissaolevaksi syyslukukaudelle 2022 ja läsnäolevaksi kevätlukukaudelle 2023.
 - Ilmoittaudun läsnäolevaksi syyslukukaudelle 2022 ja poissaolevaksi kevätlukukaudelle 2023.
 - Ilmoittaudun poissaolevaksi koko lukuvuodelle (syksy 2022 - keväät 2023).

Poissaolo on sallittua vain lakisääteisestä syystä (äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaa, ase-/siviilipalvelus tai opiskelun estävä sairaus tai vamma). Toimita tällaisessa tilanteessa todisteena

- palveluunastumismääräys
- Kelan päätös vanhempainrahakaudesta tai todistus raskaudesta
- sairauspäivärahapäätös tai sen puuttuessa lääkärintodistus, jossa vahvistetaan, että sairaus tai vamma estää opiskelun.

Lisää liite/liitteet (todistuskopiot ja todiste hyväksytystä poissaolosyytä) *

Raahaan tai lisää tiedostoista

Prototyppi

- Pakollisia vaiheita sisältävät osiot on merkitty tähdellä
- Osioiden tila on ilmaistu tekstein ja väreillä
- Näyttää yksittäisten vaiheiden tilanteen
- Tarjoaa kaikkien vaiheiden tilannetiedon yhdellä sivulla, mutta kuitenkin niin, että käyttäjä voi valita, mitkä osiot haluaa auki
- Käyttäjien kokemaa epävarmuutta vähennetään näytämällä pakolliset sekä tehdyt ja vielä tekemättömät vaiheet
- Pohdimme etenemispalkin käyttöä (ks. liitteet 4.1 ja 4.3), mutta hylkäsimme sen, koska kaikki vaiheet eivät ole pakollisia eivätkä aina etene samassa järjestyksessä

KONNTI

Usein kysyttyä FI ▾ Kerttu Junnila

Korkeakoulutontsa aloittavan tehtävälistä

ELÄITETTU = Tätä vaihetta ei ole vielä suoritettu.
KESKEN = Et ole vielä suorittanut jotain vaihetta, jonka olet aikissa suorittaa. Vaihe on vasta osin tehty.
KÄSITTELYSSÄ = Olet hoitanut osuutesi, asia on käsittelyssä vastaanottavassa päässä. Seuraa tilanteen etenemistä.
VALMIS = Kaikki on ok.
EDELLYTTÄÄ HUOMIOA = Tietoja puuttuu, hakemus on hylätty tms.

* = Sisältää pakollisia tehtäviä.

Opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäolo *	VALMIS
Todistuskopiot	VALMIS
Maksut *	KÄSITTELYSSÄ

Maksetut maksut ja asioinnin tilanne

Ylioppilaskunnan jäsenmaksu	KÄSITTELYSSÄ
Korkeakoulupiskelijan terveydenhoitomaksu (YTHS-maksu)	MAKSETTU
Ainejärjestömaksu (ainejärjestön nimi), ainaisjäsenyys	MAKSETTU
Liikuntamaksu (Sporttimaksu)	MAKSETTU

Tuet	EI ALOITETTU
Opiskelijakortti	EI ALOITETTU
Asunnon haku	KÄSITTELYSSÄ
Muutto	EI ALOITETTU

Digi- ja väestötietovirasto Tietosuoja Saavutettavuus Tietoa evästeistä Palaute

Prototyppi

- Osa toimintoista hoidetaan edelleen muiden palveluntarjoajien kautta (esim. Kelan tukihakemukset), sillä ne ovat sellaisenaan jo kovin isoja kokonaisuuksia
- Kontti kokoaa yhteen tietoa sekä linkit hakemuksiin ja palveluihin
- Näyttää hakemuksen tilan (esim. hyväksytty, käsitellyssä)
- Kertoo, jos käyttäjältä odotetaan toimia (esim. liitetiedostojen lataaminen hakemukselle)

Tuet EI ALOITETTU ^

Useimmat korkeakouluopiskelijat ovat oikeutettuja Kelan tarjoamaan opintotukeen, joka sisältää sekä opintorahan että opintolainan valtiantakauksen. Lisäksi useimmat ovat oikeutettuja yleiseen asumistukeen. Myös muut Kelan tuet ovat mahdollisia elämätilanteesta riippuen. Oheiseen listaan on koottu opiskelijan tärkeimmät Kela-tuet. Voit tutustua niihin tarkemmin ja hakea niitä Kelan sivujen kautta. **Tieto hakemuksen tilanteesta päivitetty Konttiin automaattisesti.**

Kela

Opintoraha ja opintolainan valtiantakaus

Yleinen asumistuki

Työllisyysrahasto

Jos olet jo opiskellut aiemmin ja käyttänyt kaikki tukikuukausi, voit olla silti oikeutettu esimerkiksi Työllisyysrahaston tarjoamaan aikuiskoulutustukeen. Sinun tulee mm. olla ollut työelämässä yhteenä vähintään kahdeksan (8) vuotta ja ollut nykyisessä työssäsi tai yrityjänä vähintään vuoden päätoimisesti.

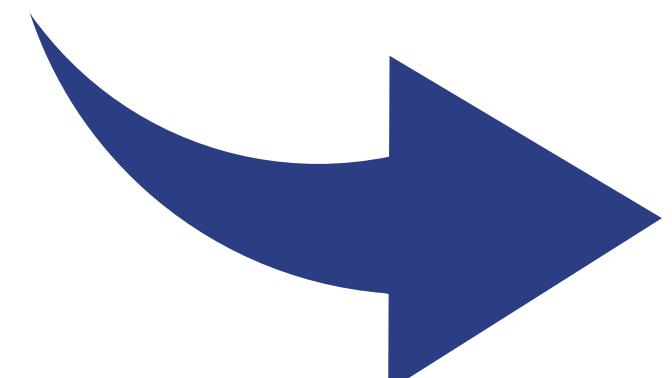
Lue lisää aikuiskoulutustuesta

Kela

Kela

Työllisyysrahasto

Työllisyysrahasto
Sysselsättningsfonden | Employment Fund



Tuet KÄSITTELYSSÄ ^

Haetut tuet ja asioinnin tilanne

Opintotuki	HYVÄSYTTY
Opintolainan valtiantakaus	HYVÄSYTTY
Yleinen asumistuki	KÄSITTELYSSÄ

Opintolainan hakeminen

Kun olet saanut päätöksen opintolainan valtiantakauksesta, voit hakea opintolainaa valitsemastasi pankista. Voit tehdä hakemuksen pankin verkkopalvelussa. Valitse alta haluamasi pankki.

Aktia **Danske Bank** **Handelsbanken** **Nordea** **omadp**

Aktia	Danske Bank	Handelsbanken	Nordea	Oma Säästöpankki
OP	POP Pankki	S-Pankki	Säästöpankki	Ålandsbanken

Prototyyppi

- Haastateltavat toivat esille asiointiprosessiin liittyvää tiedonpuutetta
- UKK-osio tarjoaa käyttäjille tietoa asiointiprosessista
- Tietoa voi etsiä ennustavan hakutoiminnon avulla (huomioi mm. myös kirjoitusvirheet ja synonyymit - ei toimi Figmassa) tai selaamalla eri kategorioita, jotka aukeavat haitarimaisesti
- Tietoa voi myös suodattaa avainsanojen avulla

The screenshot shows a dark blue header with the 'KONTTI' logo on the left and a user profile on the right. Below the header, there's a back button labeled 'PALAA TAKAISIN'. The main content area has a title 'Usein kysytyt kysymykset' and a search bar with placeholder text 'Hae...'. A list of frequently asked questions is displayed in blue boxes with dropdown arrows:

- Opiskelupaikan vastaanotto ja läsnäolo
- Todistuskopiot
- Maksut
- Tuet
- Opiskelijakortti

To the right, there's a sidebar titled 'Suodata sisällön mukaan' with several filter buttons:

Aikuiskoulutustuki	Kela
Muutto	Opintolaina
Opintotuki	Opiskelijakortti
Opiskelupaikan vastaanotto	YTHS

Testaus ja iterointi

- Prototyypin esittely kohderyhmään kuuluvalle opiskelijalle (1 hlö) ja palautteen kerääminen suullisesti
 - Kyseinen opiskelija osallistui myös haastatteluun tutkimusvaiheessa
- Aikataulun ja prototyypin keskeneräisyyden vuoksi ei toteutettu varsinaista käytettävyystestausta
- Prototyypin tehtiin palautteen pohjalta pieniä muutoksia (mm. parannettiin aloitussivun luettavuutta ja yhtenäistettiin painikkeita), ja loput ehdotukset sisällytettiin jatkokehitysehdotuksiin
- Yleisesti ottaen prototyppi sai varsin positiivisen vastaanoton



Huomiot ja jatkotoimenpiteet

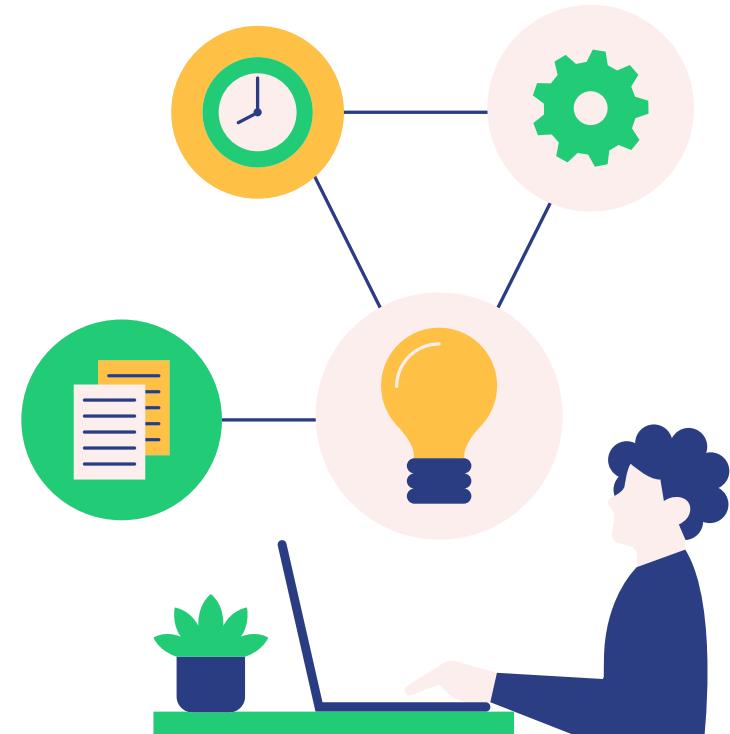
Jatkokehityssideat

Yleistä

- Asiointiprosessin eri vaiheita olisi hyvä tutkia vieläkin tarkemmin, sillä asioinnin etenemiseen vaikuttaa usein hyvin moni asia (korkeakoulu, ainejärjestö, opiskelija-asuntosäätiö, opiskelijan muu elämäntilanne jne.)

Käytettävyystestaus ja iterointi

- Aikataulurajoitteiden ja tiimin kutistuneen koon vuoksi käytettävyystestejä ei ollut mahdollista toteuttaa, joten palvelun käytettävyyttä ja tavoitteiden saavuttamista on hankala arvioida kattavasti
- Prototyypin perusteellisempi arviointi esimerkiksi käytettävyystestien avulla sekä useammat iterointikierrokset olisivat olleet hyödyllisiä palvelun arvioinnin ja kehityksen kannalta



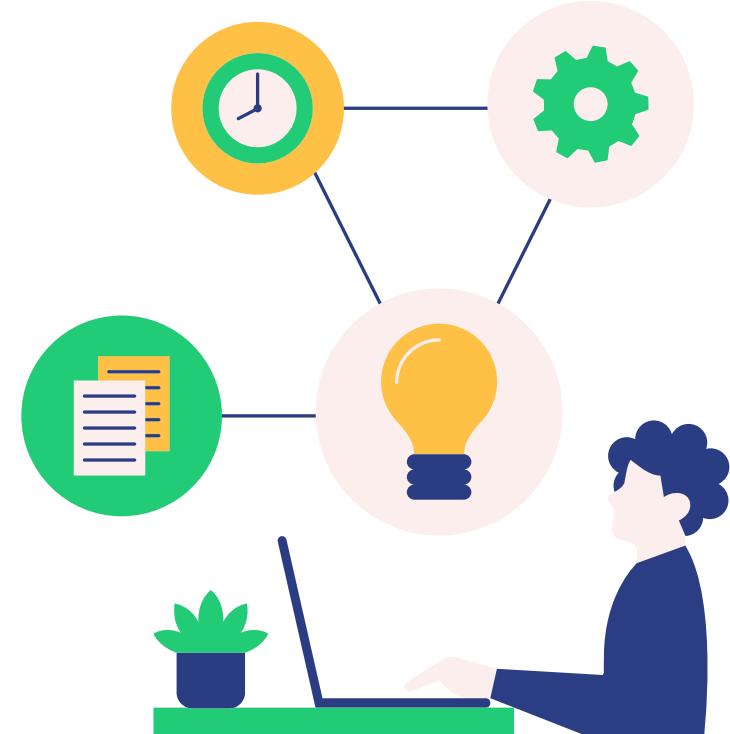
Jatkokehityssideat

Chat-toiminto

- Tarkoituksena oli toteuttaa prototyypin oikeaan alareunaan chat-painike, jonka avulla on mahdollista saada neuvontaa chatin muodossa tai lähetää viestiä taholle, jota asia koskee

Tärkeiden päätösten vahvistus

- Tärkeitä päätöksiä koskevat valinnat olisi hyvä vielä varmistaa käyttäjältä ennen tietojen lähetämistä. Tätä varten kannattaisi toteuttaa esimerkiksi opiskelupaikan vastaanottoon ja läsnäoloilmoittautumiseen ponnahdusikkuna, joka avautuu napin painalluksesta. Ponnahdusikkunassa varmistetaan vielä käyttäjältä, että valinnat ovat halutunlaiset.



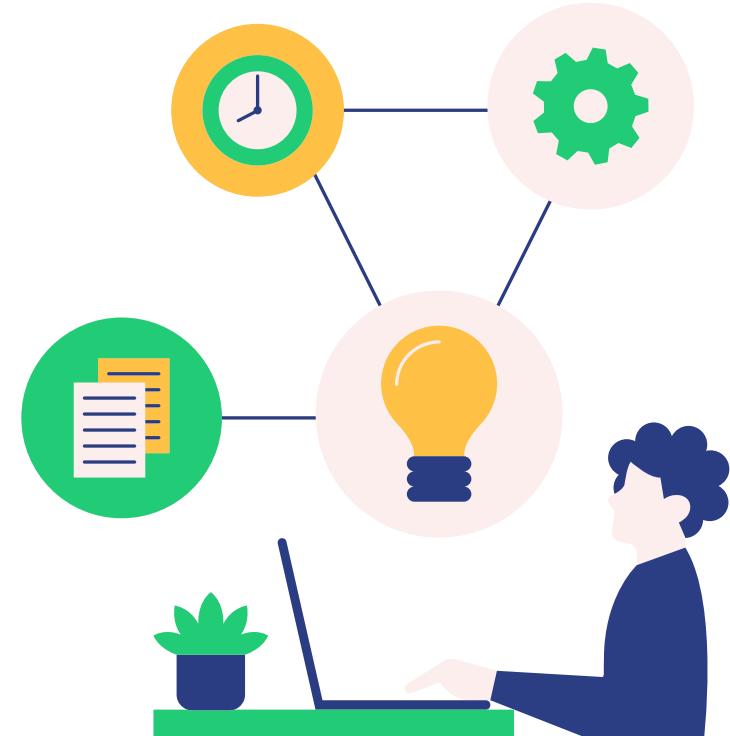
Jatkokehityssideat

Yksilöllisyyden huomiointi sisällössä

- Valittu opiskelupaikka vaikuttaa sisältöihin, esimerkiksi yliopisto-opiskelijoille ei näytetä AMK-opiskelijoiden sisältöjä
- Todistuskopio-osio näytetään vain henkilölle, joiden tarvitsee toimittaa todistuskopiot
- Yhteydenotoissa tarjotaan oman oppilaitoksen yhteystietoja

Ohjeet

- Mahdollisesti lisäohjeita tukien hakuun liittyen, sillä tukien hakeminen oli käyttäjätutkimuksen perusteella haastavin osuus
 - Esimerkiksi milloin opintotukea voi/kannattaa hakea



Jatkokehityssideat

Asunnonhaku

- Osion sisällön viimeistely
 - Haastavaa, sillä asuntosäätiöiden toimintatavat vaihtelevat
 - Vaatisi aiheen syvällisempää tutkimusta
- Tieto siitä, onko asuntohakemus lähetetty onnistuneesti
- Lisätietoja asunnosta ennen asunnon hyväksyntää, esim. missä kerroksessa sijaitsee

Opiskelijakortti

- Osion sisällöstä tehtiin eri versioita, joista nykytila ja yksi vaihtoehtoinen versio on esitelty liitteessä 5.2, mutta lopullinen sisältö ja toimintalogiikka jäivät kesken
- Haasteena oli arvioida, milloin tila on valmis, sillä kaikki kortit ovat yleensä vapaaehtoisia, mutta joissain tilanteissa varsin välittämättömiä (esim. kulkukoikeuksien osalta)
 - Ongelma korostuu, jos käyttäjä haluaa hakea sekä digitaalisen että fyysisen opiskelijakortin
- Osioon kaivataan palautteen perusteella tieto siitä, kun kortti on noudettavissa

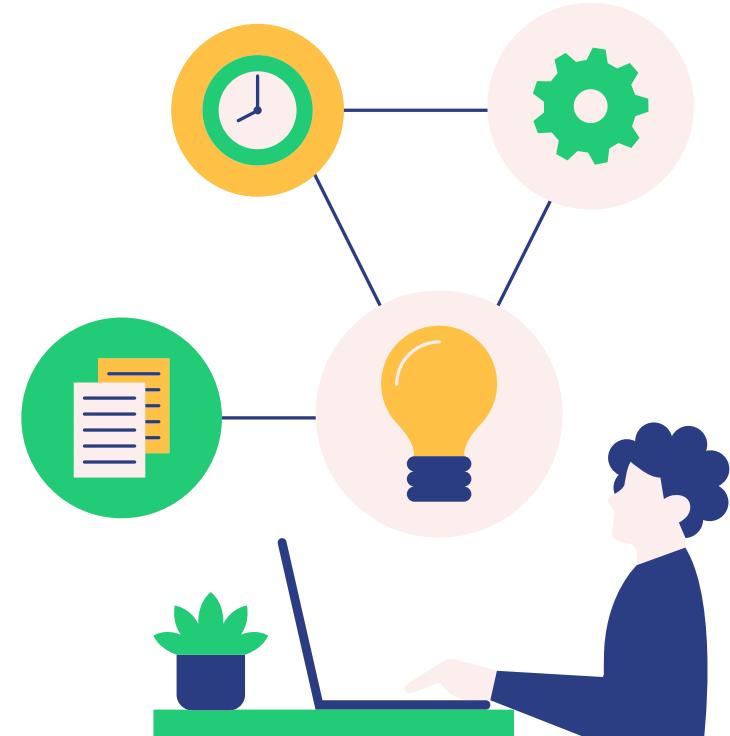
Jatkokehityssideat

Etenemispalkki

- Asiointiprosessin etenemisen kuvaaminen visuaalisesti
- Ei toteutettu tässä kohtaa, sillä kaikki vaiheet eivät ole kaikille pakollisia, ja asiointi voi edetä tilanteesta riippuen vähän eri järjestyksessä
- Mahdollisesti osiokohtainen etenemispalkki monivaiheisiin osioihin (esim. opiskelijakortti ja asunnon haku)

Mobiiliversio prototyypistä

- Aikataulun ja ryhmän koon vuoksi mobiiliversiota ei ollut mahdollista toteuttaa
- Prototyypin suunnitteluratkaisuissa huomioitiin toimivuus myös mobiililaitteilla



Jatkokehityssideat

Oppilaitosten vastausten tehokkaampi hyödyntäminen

- Oppilaitosten vastauksissa tuli esiin myös paljon vaihto-opiskelijoiden kokemia ongelmakohtia
- Vaikka tämä työ ei vaihto-opiskelijoiden keskittynytkään, on oppilaitosten vastauksia mahdollisuus hyödyntää vaihto-opiskelijoiden asiointiprosessin kehittämisessä
- Oppilaitosten(kin) vastaukset löytyvät Muralista (<https://tinyurl.com/kontti-mural>), sillä emme saaneet niitä luettavaan kokoon edes liitteisiin

