

Tukinet - Analyysi

Mieli Ry

Käyttäjätutkimuksen keskeiset löydökset

Palvelun ongelmat voidaan jakaa haastattelujen ja kyselyn perusteella seuraaviin pääkohtiin:

- A. Suorituskykyongelmat (79,3%)
- B. Käytettävyysoingelmat (48,3%)
- C. Löydettävyysoingelmat (31%)

Näiden lisäksi tutkimuksen sekä haastattelut että kyselyn vastaukset ovat vahvistaneet osaltaan 2019 joulukuussa pidetyn workshopin löydökset ja ongelmien priorisoinnin. Jo tiedossa olevia teknisiä puutteita tai ns. ongelmanratkaisua ei tämän projektin puitteissa ole tarkoituksenmukaista uudelleen kuvata tässä dokumentissa, joten ne on rajattu pois.

Löydösten tavoitteena on tarjota tukea teknisen esiselvityksen seurauksena toteutettavaa tarjouspyyntö -projektia sekä määritelmällisesti kirkastaa palvelukonseptin arvokkaimmaksi osoitettuja tekijöitä.

SYNTEESI

On ilmeistä, että Tukinetin tekninen ja suunnittelullinen velka hidastavat tukityön suorittamista.

Haitan suuruus on suorassa suhteessa Tukinetin tukityön osuuteen työajasta. Arviolta kuitenkin n. 5-20% työajasta menee hukkaan odotteluun tai ominaisuuksien ei-toivottuun käyttämiseen.

Palvelun ylläpitämisen ja tukityön parantaminen toteutetaan lisäämällä selkeyttä ja suoraviivaistamalla palvelun ominaisuuksia.

Eri tukimuotojen löytämiseksi kasvavan tarjonnan myötä palvelun löydettävyysoingelmat ratkaistaan tällä hetkellä järjestöjen viestintäresurssien avulla ja esille nousi myös huoli, ettei oikeanlaista tukea välttämättä löydetä.

Käyttäjätutkimuksen näkymä tukityöhön

Käyttäjätutkimuksen myötä syntynyt kuva kriisi- ja tukityön luonteeseen muodostaa viitekehyksen, jonka avulla voidaan arvioida ominaisuuksia ja palvelun kehitystoimenpiteitä. Tutkimuksen näkökulmasta palvelun ydin on seuraavissa ominaisuuksissa, joiden laatu on ensisijaisen tärkeää.

	Chat	Foorumi	Asiakashallinta
Kriisi (ad-hoc)	+ + +	-	-
Lyhyt tuki	+ + +	+	+
Pidempi tuki	+ + +	+ + +	+ + +
Tukisuhde	+ +	+ + +	+ + +

ONGELMA	ESIINTYVYYS (n=31)	KRIITTISYYS	PRIO
Palvelun hitaus	72,4%	100%	Merkittävä haitta
Chatin kehittäminen	55,2%	50%	Toimiva
Käytettävyysongelmat (mm. haku & löydettävyy -asiat)	48,3%	50%	Merkittävä haitta
Tilastointi	44,8%	100%	Merkittävä haitta
Käyttäjänhallinta (ylläpito)	44,8%	50%	Kaipaa parannuksia
Keskustelun kehittäminen	37,9%	50%	Kaipaa parannuksia
Tukisuhde -työn hoitaminen	24,1%	50%	Kaipaa parannuksia

Tavoiteasetanta tutkimuslöydösten pohjalta



1. Työn sujuvoittaminen

Tukityön sujuvoittamiseksi keskeistä olisi tunnistaa ydinominaisuuksiin liittyvät toiminnalliset vaatimukset ja toteuttaa ne mahdollisimman käyttäjien toiveiden mukaisesti. Palvelun suorituskykyä eli nopeutta tulee nostaa merkittävästi samalla kun käytettävyyttä parannetaan loogisesti käyttäjän työtä tukevilla tavoilla

2. Ominaisuuksien kehittäminen

Kaikkien sidosryhmien toiveena oli parantaa tai edelleen kehittää nykyisiä ominaisuuksia. Tämän työn osalta on tärkeä tunnistaa mitkä ominaisuudet tuovat lisäarvoa tukityöhön ja mitkä ovat mahdollisesti “turhia”; tämän tunnistamiseksi on välttämätöntä osallistaa myös loppukäyttäjät osaksi kehitystyötä.