

Liite 4.

## **Toiminnallinen vaatimusmäärittely**

Toiminnallisuuden mallina on hyödynnetty opiskelijoiden mielenterveyttä edistävän Nyyti ry -yhdistyksen www-sivustoa <https://www.nyyti.fi/>, joiden kaltaiset sivut olisi tarkoitus toteuttaa.

### **1. Palvelun etusivu ja ulkoasu**

www-sivun etusivu muodostuu osin dynaamisina nostoina verkkopalvelun sisällöistä. Etusivulle pitää pystyä luomaan erilaisia sisältöjä kuten tekstiä, kuvia, bannereita ja linkkilistoja.

Verkkopalvelun graafinen ulkoasu suunnitellaan yhteistyössä palvelukumppanin kanssa. Toimittajan tulee sitoutua tähän yhteistyöhön ja tuottaa tekninen toteutus graafisen mallin mukaisesti.

### **2. Toiminnallisuuden sisältövaatimukset**

#### **2.1 Rakennekuvaus**

Sivusto rakentuu staattisista hierarkisesti järjestetyistä sivuista, dynaamisista sivuista (esim. blogit, uutiset, tapahtumat), chatista ja keskustelufoorumista. Alla on kuvattu chat- ja keskustelufoorumien ominaisuudet.

#### **2.2 Chat**

Palveluun tuodaan Live Chat -toiminnallisuus. Tämä toteutetaan sivuston CMS-järjestelmään, esim. lisäosan kautta. Chatissa tulee olemaan kaksi pääkäyttötapaa: pika-chat sekä ryhmächat ilman kirjautumista. Chatin on tuettava salattua (HTTPS) tietoliikenneyhteyttä.

### **2.2.1 Pika-chat**

Pika-chat (pop up -chat monien yritysten käyttämään tyyliin) on anonyymi ja henkilökohtainen keskustelu Suomen Syöpäpotilaat ry:n työntekijän kanssa eikä se edellytä kirjautumista. Chatin voi käynnistää työntekijä.

#### **Pakolliset toiminnallisuudet:**

- Työntekijän on pystyttävä aktivoimaan chat-ikkuna
- Työntekijän on pystyttävä kirjautumaan sisään ja ulos chatista
- Pop up -chat on aikarajallinen (kesto max. 10 min)
- Chatissa keskustelevalle on kerrottava keskusteluajan loppupuolella automaattisesti, että chat on pian loppumassa
- Jonotustoiminnallisuus, kuinka mones jonossa
- Mahdollisuus taukoon työntekijälle (pika-chat täytyy voida kytkeä väliaikaisesti pois päältä)

#### **Toivotut ominaisuudet:**

- Jonotustoiminnallisuus, arvioitu jonotusaika

### **2.2.2 Ryhmä-chat**

Keskustelut käydään anonyymeina. Jokaiseen ryhmään mahtuu 12 osallistujaa osallistumisjärjestyksessä. Ryhmässä voi viipyä hetken tai koko session ajan. Jos osallistuja poistuu kesken ryhmästä, voi uusi osallistuja liittyä mukaan. Aika on etukäteen ilmoitettu, ajanvarausta ei tarvita. Osallistuminen vaatii kirjautumisen/rekisteröityminen, jotta käyttäjä saa luotua nimimerkin. Keskustelua ohjaa kerrallaan kaksi Suomen Syöpäpotilaat ry:n työntekijää tai vapaaehtoista kokemusasiantuntijaa.

Ohjaaja voi tarvittaessa päättää, keitä otetaan mukaan keskusteluun. Ryhmäkeskustelun osoitetta tulee voida jakaa esim. suljetuissa FB-ryhmissä. Ryhmäkeskusteluille määritetään joku aihe, mistä keskustellaan. Työntekijän ylläpitonäkymässä ja keskustelujen aikana käyttäjistä näkyy vain nimimerkki, ei muita tietoja.

#### **Pakolliset ominaisuudet:**

- Työntekijät voivat avata kalenteriin tietyt ajat chatille ja niiden muokkaus on helppoa
- Järjestelmä tukee useampia ohjaaja-käyttäjiä
- Rekisteröityminen:

- Käyttäjätunnus
- Salasana
- Salasana toiseen kertaan
- Nimimerkki
- Muistilause, joka auttaa palauttamaan mieleen salasanan, jos se unohtuu
- Login-näkymä kirjautumiselle (käyttäjätunnus + salasana)
- Käyttäjätunnuksen ja salasanan muistaminen on täysin käyttäjän omalla vastuulla. Ylläpito ei pysty palauttamaan unohtamia tunnuksia.
- Chatin on avauduttava keskustelijalle 15 minuuttia ennen chatin alkamista ts. keskustelijan on voitava kirjautua sisään odottamaan työntekijää
- Chatissa keskustelevalle on kerrottava keskusteluajan loppupuolella automaattisesti, että chat on pian loppumassa, mutta järjestelmä ei automaattisesti katkaise chattia vaan ohjaajan tehtävä on luotsata keskustelu loppuun
- Käyttäjän IP-osoite tallennetaan lokiin ja osoite on tarvittaessa voitava sulkea pois, jotta voidaan varmistaa, ettei käyttäjä enää pääse chattiin

#### **Toivotut ominaisuudet:**

- Tapa hallita ylivuoto. Mikäli ryhmäkeskusteluun oli tulossa enemmän keskustelijoita kuin mahtuu, niillä, jotka eivät päässeet mukaan tulisi olla "etuajo-oikeus", kun paikka vapautuu samassa chatissa.

#### **2.2.3 Kaikkiin chatteihin liittyvät pakolliset ominaisuudet**

- Työntekijät
  - Esiintyvät omalla etunimellä, esim. Etunimi\_SSP.
  - Kuka tahansa työntekijä voi ottaa toiselle tulevan asiakkaan.
  - Voivat antaa varoituksen keskustelijalle sekä poistaa keskustelija chatista.
  - Jos keskustelija poistetaan chatista, kielto osallistua on voimassa 1 kuukautta.
- Vapaaehtoiset kokemusasiantuntijat
  - Esiintyvät anonymisti, esim. Vapaaehtoinen\_SSP1.
- Käytettävyys
  - Keskusteluikkunoiden tulee olla tarpeeksi suuria, hyvä silmäiltävyys.
  - Keskustelijoiden erottaminen toisistaan ts. viestin osoittaminen jollekin tietylle keskustelijalle pitää korostaa selkeästi, jotta keskustelija hahmottaa, että viesti on tarkoitettu juuri hänelle.

## 2.3 Keskustelupalstat #Foorumi#

Keskustelupalstat toimivat lähtökohtaisesti kuten normaalit internetin keskustelupalstat. Keskustelumoduulin on tuettava salattua (HTTPS) tietoliikenneyhteyttä.

### **Pakolliset ominaisuudet:**

- Eri aiheisia keskustelupalstoja tulee voida luoda ylläpitäjän toimesta
- Keskustelijan on pystyttävä luomaan uusi aihe viestiketjuun
- Keskustelupalstoilta tulee voida esittää ja nostaa toisille sivuille:
  - Uusimmat ketjut valitulla alueella
  - Viimeksi päivittyneet alueet
  - Viimeksi päivittyneet ketjut
  - Viestien määrä alueella / ketjussa
  - Tietyllä avainsanalla tagattuja keskusteluja
  - Optio: aktiivisimmat alueet (eniten viestejä viikossa/kuukaudessa)
- Näytettäviä tietoja
  - Kirjoittajan nimimerkki
  - Aikaleimat
- Keskusteluista tulee voida tehdä hakuja, jotka rajoittuvat ainoastaan keskusteluihin
  - Sanahaku
  - Kirjoittajan nimimerkillä
- Kirjautuminen / Rekisteröinti
  - Viestejä voi lukea rekisteröitymättä, mutta kirjoittamiseen tarvitaan tunnukset
  - Kirjautuminen voi tapahtua sähköpostiosoitteella, sekä mahdollisesti Google- tai Facebook-autentikoinnilla
- Keskusteluja pitää pystyä moderoimaan ts. ylläpidon on voitava muokata ja tarvittaessa myös poistaa viestejä
- Käyttäjän IP-osoite tallennetaan lokiin ja osoite on tarvittaessa voitava sulkea pois, jotta voidaan varmistaa, ettei käyttäjä enää pääse keskusteluihin