

# *Käyttäjälähtöiset palvelut*

## Käytännön opas suunnittelijalle



POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA B:35

# Käyttäjälähtöiset palvelut

## Käytännön opas suunnittelijalle

SAARA NEWTON  
VESA KEMPPAINEN  
MIRJA KÄLVIÄINEN  
SATU TURKKA

POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU  
JOENSUU 2011

**Julkaisusarja:**  
**Vastaava toimittaja:**

B:35  
YTT, dos. Anna Liisa Westman

**Kirjoittajat:**

Muotoilija (Amk) Saara Newton  
TaM Vesa Kemppainen  
FT, Muotoilun yliopettaja Mirja Kälviäinen  
FM Satu Turkka

**Graafinen suunnittelu ja taitto:**

Laura Karvonen

**Kuvat:**

Life 2.0 hanke: Vesa Kemppainen, Satu Turkka  
Saara Newton (ellei toisin mainita)

**Kannen kuva:**

Laura Karvonen

ISBN: 978-952-275-010-5  
ISSN: 1797-383X

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu  
julkaisut@pkamk.fi



## Opas on tuotettu Life 2.0 –projektissa.

Life 2.0 –projektissa pyritään lisäämään ikäihmisten (yli 65v) sosiaalisen vuorovaikutusten mahdollisuuksia uutta seuranta- ja kulunohjausteknologiaa soveltavalla palvelulla, joka tukee:

- alueen ikäihmisten välisiä sosiaalisia kontakteja
- tiedon saamista lähellä asuvista ihmisistä ja tapahtumista
- tiedon saamista lähialueen palveluista ja avunsaannista
- ikäihmisten tuottamien palveluiden tarjontaa muille tahoille

Hankkeen kesto: 01.11.2010-31.10.2013

Päärahoittaja: ICT-PSP (EU) ja Maakuntaliiton tulevaisuusrahasto

Vastuuyksikkö: Muotoilun ja kansainvälisen kaupan keskus

Yhteyshenkilö: Mirja Kälviäinen

Toteuttajia Tanskasta, Suomesta, Espanjasta, Italiasta ja Bulgariasta

Alueellisena kumppanina Eläkeliitto, Pohjois-Karjalan piiri



# SISÄLTÖ

1.	JOHDANTO.....	4
2.	KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS – MITÄ IHMETTÄ ?.....	5
3.	PALVELUMUOTOILU – MITÄ SE ON ?.....	6
4.	ESIMERKKI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTÄ KEHITYSTYÖSTÄ.....	7
	4.1 Laadullinen käyttäjätutkimus – Rikas lähde kehitystyölle.....	8
	4.1.1 Laadullisen käyttäjätutkimuksen suunnittelu.....	9
	4.1.2 Laadullisen käyttäjätutkimuksen toteutus.....	10
	4.1.3 Laadullisen käyttäjätutkimuksen analysointi.....	11
	4.1.4 Life 2.0 esimerkki.....	12
	4.1.5 Laadullisen käyttäjätutkimuksen yhteenveto.....	15
	4.2 Käyttäjätarinat – Yksilön kokemuksista tarpeisiin.....	16
	4.2.1 Käyttäjätarinoiden suunnittelu – poiminta.....	17
	4.2.2 Käyttäjätarinoiden toteutus – kirjoittaminen.....	17
	4.2.3 Käyttäjätarinoiden analysointi – luokittelu.....	17
	4.2.4 Life 2.0 esimerkki.....	17
	4.2.5 Käyttäjätarinoiden yhteenveto.....	19
	4.3 Persoonat ja skenaariot – Visio kehitystyön tuloksesta.....	20
	4.3.1 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden suunnittelu – Olennaisten tarinoiden valinta.....	21
	4.3.2 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden toteutus – Kirjoittaminen ja kuvittaminen.....	21
	4.3.3 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden analysointi – Toden mukaiseksi muuntaminen.....	21
	4.3.4 Life 2.0 esimerkki.....	22
	4.3.5 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden yhteenveto.....	24
	4.4 Vaatimusmäärittely – Vision konkretisoiminen.....	25
	4.4.1 Vaatimusmäärittelyn suunnittelu.....	26
	4.4.2 Vaatimusmäärittelyn toteutus.....	27
	4.4.3 Vaatimusmäärittelyn analysointi.....	28
	4.4.4 Life 2.0 esimerkki.....	28
	4.4.5 Vaatimusmäärittelyn yhteenveto.....	32
5.	KÄYTTÄJÄLÄHTÖISEN KEHITYSTYÖN YHTEENVETO.....	33

KIRJOITTAJIEN TERVEHDYKSET  
LÄHDELUETTELO / SUOMALAISTA KIRJALLISUUTTA

LIITTEET:  
Life 2.0 Suostumuslomake  
Life 2.0 Arkivihko

## ESITELTYJÄ MENETELMIÄ

### PALVELUPOLKU

Palvelun rakennetta kuvaava visuaalinen kartta, joka esittää käyttäjäkokemuksen vaiheet aktivoitumisesta aina kokemuksen päättymiseen asti.

### SKENAARIO

Vaihtoehtoinen kuvaus tulevaisuuden tilanteesta.

### KÄYTTÄJÄSKENAARIO

Kuvaa tulevaisuuden mahdollista käyttötilannetta ja -toimintoja käyttäjän, heidän päämäärien, ajankäytön, toiminnan kulun ja juonen suhteen.

## YDIN TERMEJÄ

### PALVELUMUOTOILU

Muotoilun keinoja käyttävä palvelun kehittämisprosessi, jossa keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu.

### KÄYTTÖKOKEMUS

Käyttäjän tai asiakkaan kokemus tuotteen tai palvelun käytöstä, kuinka sen käyttö onnistui ja millaisia tunteita palveluprosessi herätti.

### KONTAKTIPISTEET (KOSKETUSPISTEET)

Palvelun käyttäjän ja tuottajan kohtaamis- ja vuorovaikutuspisteet markkinoinnin ja palvelun aikana.

### KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS

Käyttäjän näkökulma (käyttäjäkokemus ja -tieto) on kehittämistyön lähtökohta ja arviointikriteeri.

### KÄYTTÄJÄVAATIMUS

Määrittää vaatimuksia tuotteen tai palvelun toiminnalle, ominaisuuksille, helppokäyttöisyydelle sekä lisäarvoille.

### TEKNOLOGINEN VAATIMUS

Määrittää kuinka tuote tai palvelu tulisi toimia niin käyttäjälle näkyviltä osilta kuin piilossa olevilta järjestelmän osilta.

### VAATIMUSMÄÄRITTELY

Määrittää millainen tuotteen tai palvelun tulisi olla, jotta se on toimiva, käytettävä ja mahdollinen tuottaa.

### ETNOGRAFINEN TUTKIMUS

Kulttuuritutkimuksen lähtökohtiin perustuva käyttäjätutkimus, jossa perehdytään syvällisesti tutkittavien arkiseen elämään.

### OSALLISTUVA-HAVAINNOINTI

Tutkija osallistuu tutkittavaan tilanteeseen ja havainnoi käyttäjän toimia, tunteita ja tarpeita.

### LAADULLINEN KÄYTTÄJÄTUTKIMUS

Muutamien käyttäjien syvälinen tutkimus, joka perustuu avoimiin keskusteluihin ja havainnoimiseen käyttäjien todellisessa ympäristössä.

### KÄYTTÄJÄTARINA

Todellisen tilanteen kronologinen kuvaus, jolla esitetään käyttäjäkokemukseen, -tarpeisiin ja -toimintaan liittyvät tutkimuksen tulokset inhimillisessä muodossa.

### KÄYTTÄJÄPERSONA

Fiktiivinen käyttäjän kuvaus, jossa ikä, sukupuoli ym. tiedot ovat tutkitun kohderyhmän mukaiset. Varmistaa inhimillisen kehittämisnäkökulman.

# 1. JOHDANTO

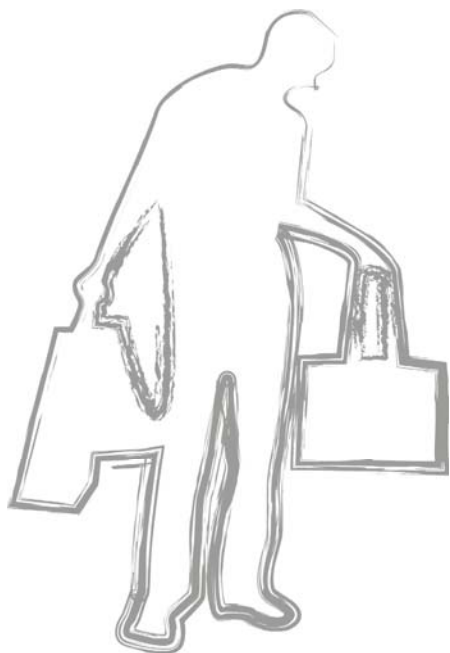
Käyttäjälähtöinen, kehittämisprosessin alkupäätä painottava toimintatapa on tärkeä väline nyky-yhteiskunnan ja tulevaisuuden palveluiden kehittämiseen. Käyttäjän kokonaisvaltainen palvelukokemus korostuu kilpailuilla markkinoilla ja eri toimijoiden palvelua yhteen kokoavissa ratkaisuisa. Käyttäjälähtöisyys on vielä kohtalaisen uusi käsite, ja joskus toimintaa nimitetään käyttäjälähtöiseksi, vaikka sitä ei oikeasti toteuteta. Käyttäjälähtöisyys ei kuitenkaan ole metatiedettä, vaan aivan yksinkertaisesti käyttäjän kokemuksesta kiinnostuneen asenteen ja toimintatavan omaksumista ja tuotantokeskeisestä ajattelumallista luopumista.

”Sain otettua kännykällä kuvan eläkeliiton järjestämästä kylpylälomasta - miten siirtäisin kuvat tietokoneelle, että voisin lähettää sen mukana olleiden ystävien iloksi?”. (Life 2.0 hankkeen etnografiseen tutkimukseen osallistunut henkilö, osallistuja nro. 6.2011 )

Yllä on esimerkki käyttäjän omasta arkitilanteesta, jossa sekä teknologian, sosiaalisten palvelujen ja liiketoiminnan kehittäjät voivat nähdä yhteisiä, mielenkiintoisia kehittämishaasteita. Tällaisen tilanteen esille saamiseksi ja sen tuottaman tiedon hyödyntämiseksi kehittämistyöhön tarvitaan tilanteen ympäriltä myös muuta tietoa, näkökulmia ja ymmärrystä arkeen vaikuttavista tekijöistä. Tarvitaan syvällistä ja riittävän monipuolista käyttöön liittyvää tietoa. Uuden tiedon ja ymmärryksen saaminen auttaa viemään kehittämistä eteenpäin ja parhaimmillaan löytyy myös kokonaan uusia ratkaisumahdollisuuksia.

Käyttäjälähtöisten palvelujen suunnittelun ymmärtäminen ja osaaminen on tärkeä esim. sosiaali- ja terveysalalle (sote), koska sote-alalla palvelurakennetta ja palveluja on kehitettävä taloudellisten tilanteiden muuttuessa. Pelkkien säästöjen sijaan tarvitaan nykyaikaisia, vaikuttavia ja käyttäjät mukaan ottavia menetelmiä entisten palvelujen yhdistämiseen ja sujuvien palvelujen suunnitteluun. Asiakkaita on aiemminkin kuultu niin, että on suunniteltu jotain ja sen jälkeen on kysytty asiakkaiden mielipiteitä. Nyt kuitenkin asiakas otetaan aktiivisesti koko suunnitteluprosessiin mukaan. Kun asiakas on alusta lähtien mukana kehittämisessä, voidaan nopeasti paljastaa, vastaavatko palvelut tämän hetken tai tulevaisuuden tarpeisiin. (Sihvo 2011.) Kehittämistyössä käyttäjäideat, kommentit ja arviointi tulevat kiinteäksi osaksi kehittämisprosessia. Tämä säästää aikaa ja auttaa välttämään kalliita virheratkaisuja.

Tämä opas on pyritty kirjoittamaan niin, että käyttäjälähtöisen kehittämisen alkuvaiheet on selitetty yksityiskohtaisesti ja vaihe vaiheelta esimerkkikehittämistyön avulla. Oppaan loppuun on koottu lista muutamista kirjoista, joiden avulla voi lähteä vielä syvemmin opiskelemaan käyttäjälähtöisyyttä eri näkökulmista ja hakemaan muitakin mahdollisia toiminnan malleja. Lähde tämän oppaan avulla tutustumaan käyttäjälähtöisyyden perusasioihin sekä yhteen toteuttamisen esimerkkiin. Mukavia lukuhetkiä.



## 2. KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS - MITÄ IHMETTÄ?



**Kuva 1.** Käyttäjä kertoo omista kokemuksistaan ja itselleen tärkeistä asioista, jolloin läsnäolleet tutkijat pääsivät syventymään käyttäjän elinympäristöön ja elämään.

### Mitä?

Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä käyttäjä on aktiivinen, osallistuva ja vaikuttava henkilö. Käyttäjän näkökulma otetaan huomioon kaikissa kehitystyön vaiheissa: palvelua tai tuotetta kehitettäessä, käyttöön otettaessa ja myös käytön jatkuessa. Käyttäjä voi olla kehitettävän asian suhteen kokematon, harrastaja, melkein ammattilaisen veroinen tai varsinainen ammattilainen. Hän voi olla myös eri rooleissa eri tilanteissa. Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä käyttäjä on tiedon lähde ja keskustelun osapuoli, jota kuunnellaan aidosti ja todellisesti, ilman ennako-oletuksia. Käyttäjälähtöisen kehittämisen kannalta voi olla kiinnostavaa myös ei-käyttäjien (ne jotka eivät käytä) näkökulma, koska sitä kautta saadaan tietoa käytön esteistä. Joissain tapauksissa käyttäjät voivat jopa kehittää uutta keskenään ilman ulkopuolista kehittäjää.

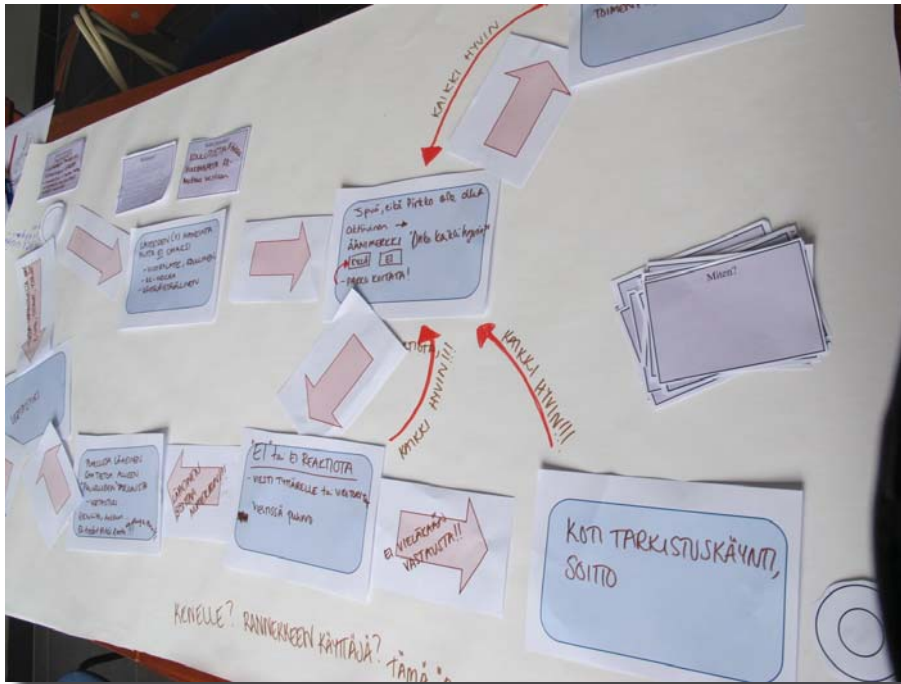
### Miksi?

Käyttäjälähtöisyydellä tavoitellaan tarpeisiin vastaamista, mielekästä ja mieleenpainuvaa asiakaskokemusta, josta käyttäjä haluaa kertoa myös omille tutuilleen. Liiketoiminnan kannalta käyttäjälähtöisyys ei ole pelkästään käyttäjän kuuntelemista, vaan yhtä tärkeitä ovat myös organisaation, tuotannon ja toteuttamisen reunaehdot ja mahdollisuudet. Käyttäjälähtöisyys kuvaa toisen suuntaista kehittämisen lähestymistapaa kuin tuotantokeskeisyys, jossa kehitetään ajattelemalla ensin palvelun tai tuotteen tuottavaa koneistoa ja resursseja ja vasta sen jälkeen niiden käyttäjiä. Tuotantokeskeisyys on hyvin tyypillistä ja tiedostamatonta, ja siksi käyttäjälähtöiseen kehittämiseen siirtyminen edellyttää usein toimintatapojen ja näkökulmien muutosta. Parhaassa tapauksessa käyttäjälähtöisyys tuo esiin uusia liiketaloudellisia mahdollisuuksia ja säästää pitkällä tähtäimellä tuotannon ja markkinoinnin resursseja. Se merkitsee usein "keinotekoisten" vastuurajojen ja roolien muuttamista sekä uskallusta tuoda ulkopuolista näkemystä organisaatioon.

### Miten?

Käyttäjälähtöisyyttä toteutetaan hyvin erilaisissa tilanteissa sekä erilaisten käyttäjien tai heitä edustavien henkilöiden kanssa. Käyttäjälähtöisyydellä saadaan hyviä tuloksia, kun pyritään ymmärtämään ihmisen tilanteita, käsityksiä, rooleja ja tuntemuksia sekä järki- ja tunneperäisiä kokemuksia. Siksi avoin, kuunteleva ja empaattinen asennoituminen on ratkaisevaa. Käyttäjälähtöinen toiminta sisältää käyttäjätiedon hankintaa, yhteiskehittämistä ja tulosten käyttäjätestausta. Tarvitaan siis tietoa eri menetelmistä, joita voidaan käyttää ja soveltaa aina tilanteen ja tarpeen mukaan. Käyttäjälähtöisessä kehitystyössä varmistetaan positiivinen käyttäjäkokemus nojaten kehitystyön eri vaiheissa tallennettuihin käyttäjien tarpeisiin (kokemuksiin ja tilanteisiin), ideoihin ja arviointeihin.

### 3. PALVELUMUOTOILU - MITÄ SE ON?



**Kuva 2.** Kuvassa on käyttäjien ja asiantuntijoiden yhdessä muodostama kuvaus tulevan palvelun toimivuudesta.

#### Mitä?

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu. Palvelun tulisi vastata sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelukokemus on positiivinen prosessi, joka syntyy palvelun käyttäjän ja tuottajan välillä olevista kontaktipisteistä sekä kaikesta siitä, mikä mahdollistaa palvelun hyvän etenemisen, toimivuuden ja näkyvyyden. Sama palvelu voi siis kohdata asiakkaan monessakin eri kontaktipisteessä aina mainonnasta palvelun sisällön varsinaiseen käyttöön ja sen päättymiseen asti. Palvelumuotoilussa pyritään tarkastelemaan palvelun eri vaiheita käyttäjän positiivisesti kokemana prosessina ja organisoimaan palvelun eri osatekijät tukemaan tätä käyttäjien palveluprosessin kokemista sekä käyttäjien päämäärien saavuttamista.

#### Miksi?

Palvelun kehittäminen käyttäjälähtöisesti tuo myös selvää kilpailuetua, koska palvelu voidaan kohdentaa juuri oikeaan käyttäjätarpeeseen tai -päämäärään. Näin varmistetaan palvelun toimivuus ja positiivinen palvelukokemus. Uuden tai uudenlaisen palvelun kehittämiselle täytyy tietenkin löytyä perusteluja, miksi asiakas sitä haluaisi käyttää. Muotoilun menetelmiä hyödyntävästä palvelun kokemuseräisestä kehittämisestä on syntynyt käsite palvelumuotoilu. Palveluista kehitetään entistä paremmin käyttäjien tarpeita ja päämääriä vastaavia sekä käyttäjien muuhun toimintaa sopivia ja positiivisen elämyksen tuottavia.

#### Miten?

Uuden palvelun kehittäminen eli sen muotoiluprosessi lähtee liikkeelle käyttäjätarpeiden ja -vaatimusten määrittelystä. Näin ollen käyttäjälähtöisyydellä saadaan luotua sisältöä ja muotoa palvelun toiminnalle. Jo aikaisessa vaiheessa kannattaa lähteä testaamaan palvelun mallia tulevien käyttäjien kanssa heidän omista ympäristöissään, jolloin saadaan karsittua huonosti toimivia vaiheita pois. Jos halutaan kehittää jo olemassa olevaa palvelua, voidaan palvelua lähteä tarkastelemaan suoraan muodostamalla palvelusta esim. visuaalinen prosessikuvaus - palvelupolku. Tässä kuvataan sekä palvelun organisointitason toiminta että asiakkaan kohtaamisen vaiheet ja toimet (kontaktipisteet). Samalla hahmotetaan, miten missäkin tilanteessa toimitaan ja mitä tapahtuu esim. ongelmatilanteissa. Näin palvelusta voidaan löytää mahdollisia aukkoja ja ongelmakohtia,

## 4. ESIMERKKI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTÄ KEHITYSTYÖSTÄ



**Kuva 3.** Käyttäjälähtöisessä kehitystyössä on tarpeen luoda tiivis kontakti käyttäjiin ja perehdyttävä syvällisesti käyttäjän elämään, arvoihin ja toimintatapoihin.

### Mitä?

Käyttäjälähtöisen kehittämisen haasteena voi totutun tuotantolähtöisen toimintatavan vuoksi olla, ettei tiedetä, mistä ja miten aloittaa. Erityisen hankalalta voi tuntua silloin, kun aihe tai jo tiedostettu kehityshaaste on moniulotteinen. Tämä opas on luotu havainnollistamaan käyttäjälähtöisen kehitystyön alkupäätä mahdollisimman käytännöllisellä tasolla. Käyttäjälähtöisen palvelun kehittämistyön alkuvaiheiden toimintatapoja konkretisoidaan Life 2.0 –projektin esimerkillä.

### Miksi?

Tässä oppaassa esitetyt käyttäjälähtöisen kehitystyön alkuvaiheet liittyvät Life 2.0 -hankkeessa toteutettuun työskentelyyn, jossa kehitettiin ikäihmisten kanssa heille itselleen suunnattua, paikannus- ja informaatioteknologiaan perustuvaa palvelua. Projektia varten määriteltyä mallia on testattu kuluttajapalvelun ja -teknologian kehittämiseen, mutta samaa mallia voidaan soveltaa myös erilaisiin tilanteisiin, kuten ammattilaisille tarkoitettujen tai eri potilasryhmille suunnattujen palvelujen kehittämiseen.

### Miten?

Kuvassa 4. esitellään käyttäjälähtöisen kehitystyön alkuvaiheet. Toiminta etenee vasemmalta oikealle päävaiheiden ja niiden osavaiheiden kautta. Tämä opas seuraa rakenteeltaan näitä vaiheita. Päävaiheita on neljä: laadullinen käyttäjä-tutkimus, käyttäjätarinat, käyttäjäpersoonat ja käyttäjäskenaariot sekä vaatimusmäärittely. Päävaiheet toteutuvat iteratiivisesti toisiaan seuraavina ja toisilleen tietoa syöttävinä kokonaisuuksina. Jokainen päävaihe on vielä jaoteltu kolmeen osavaiheeseen: suunnittelu, toteutus ja analysointi, jotka on kuvattu symboleilla. Kynät merkitsevät suunnittelun vaihetta, jossa vaiheiden ja etenemisen ajan käytön ja resurssien tarpeen ennakointi on tärkeää hyvän lopputuloksen saamiseksi. Ihmiset ja puhekupla kertovat toteutuksen vaiheista, koska käyttäjälähtöisessä toiminnassa toteutuksessa on usein mukana kehitystyön oletetun tuloksen käyttäjiä sekä asiantuntijoita. Mindmap-kuvio on analysoinnin vaihe, jossa jäsennetään edellisten vaiheiden tuloksia sekä muunnetaan tulokset helpommin käsiteltävään muotoon seuraavia vaiheita varten.



**Kuva 4.** Malli käyttäjälähtöisen kehittämisprosessin alkupäästä, jossa esitetään selkeimpiä alkupään vaiheita.



## 4.1 Laadullinen käyttäjätutkimus – rikas lähde kehitystyölle



**Kuva 5.** Tutkimuksen osallistuja esittelee hänen lapsenlapselleen tekemiään lapasia. Elämän merkityksellisyys löytyy joskus pienistä asioista, jotka kuitenkin vaikuttavat suuresti yksilön käyttäytymiseen ja toimintaan.

### Mitä?

Käyttäjälähtöinen kehittäminen aloitetaan – luonnollisesti – käyttäjien näkökulmasta. Kun halutaan tutustua käyttäjien näkökulmaan ilman suuria oletuksia tai tiukkoja rajoituksia, on tarkoituksenmukaista tehdä laadullinen käyttäjätutkimus. Tällainen käyttäjätutkimus on käytännönläheistä tiedonhankintaa, jossa lähdetään tapaamaan itse käyttäjiä: heidän kanssaan keskustellaan ja heitä havainnoidaan todellisessa toimintaympäristössä ja tilanteissa (näin tehdään erityisesti ns. etnografisessa, kulttuurintutkimuksen lähtökohtiin ja menetelmiin perustuvassa käyttäjätutkimuksessa). Yleensä päätetään etukäteen, kuinka aktiivinen rooli tutkijalla on käyttäjän havainnoinnissa (esim. osallistuva havainnointi). Laadullisella käyttäjätutkimuksella haetaan monipuolista tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat käyttäjään. Sillä haetaan tietoa käyttäjän tarpeista, odotuksista, toiminnasta, tuntemuksista ja taustoista, kuten esimerkiksi aiemmista kokemuksista suhteessa kehitettävään palveluun. Joskus myös selvitetään, miten käyttäjä toimisi, jos vaihtoehtoja olisi tarjolla todellista enemmän.

### Miksi?

Usein kehittäjät eivät tunne käyttäjää kovin syvällisesti tai eivät ole jatkuvassa keskusteluyhteydessä hänen kanssaan. Laadullinen käyttäjätutkimus on tapa lisätä vuorovaikutusta käyttäjän kanssa ja sitä kautta saada syvällistä tietoa ja ymmärrystä palveluiden ja tuotteiden käytöstä. Laadullisessa käyttäjätutkimuksessa etsitään tietoa siitä, onko palvelulle tai tuotteille todellista tarvetta ja millaisia niiden tulisi käyttäjän näkökulmasta olla. Perehtymällä huolella erilaisiin käyttäjiin ja heidän ympäristöönsä, luodaan vahva pohja kehitysprosessin onnistumiselle. Käyttäjätutkimuksessa on tärkeää etsiä myös merkityksellisiä, mutta yllättäviä ja huomaamattomia piirteitä kehitettävän palvelun tai tuotteen suhteen. Tällaiset piilossa olevat, tiedostamattomat tarpeet ovat usein palveluiden ja tuotteiden otollisin lähtökohta ja osoittavat muuten vaikeasti löydettävän markkina-alueen tai puutteen tarjonnassa.

### Miten?

Laadullinen käyttäjätutkimus jakaantuu sen suunnitteluun, toteuttamiseen ja tulosten analysointiin. Suunnitteluvaiheessa mietitään tiedon hankintatavat ja tehdään tarvittava materiaali (esim. kysymykset, lomakkeet, kuvallinen aineisto). Toteuttamiseen kuuluvat haastattelut, havainnointi ja tiedon ja havaintojen tallentaminen eri tavoin. Analysointiin kuuluu hankitun aineiston läpikäyminen, kiinnostavien teemojen ja tulosten etsiminen kehittämistehtävän näkökulmasta ja kehitystarpeiden kirjaaminen jatkokehityksen tarpeisiin. Laadullisen käyttäjätutkimuksen askel askeleelta syvenevän luonteen vuoksi valmistelussa on hyvä varata riittävästi aikaa eri vaiheisiin. Käyttäjien syvätkäyttöön riittää jo noin kymmenen tai jopa vähemmän hyvin valittua osallistujaa. Hyviä tuloksia saadaan useimmiten syventymällä perusteellisesti muutaman osallistujan tilanteisiin ja niiden havainnolliseen tallennukseen. Tärkeää on siis saada mahdollisemman selkeä ja ymmärrettävä kuva tiettyjen käyttäjien tilanteista ja taustoista, kuin hakea pinnallista tietoa monelta.



## 4.1.1 Laadullisen käyttäjätutkimuksen suunnittelu

Suunnittelussa on tarpeen määrittää käyttäjätutkimuksen tavoitteet ja tiedon hankkimisen tavat käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Määrittelyn mukaisesti laaditaan tiedon hankinnan yhteydessä tarvittava materiaali kuten tarpeelliseksi katsotut kysymykset, havainnointikohteet ja suunnitellaan tutkijoiden tarvitsema materiaali, kuten haastattelu- tai havainnointilomakkeet ja käyttäjille esiteltävä virikeaineisto. Virikeaineisto voi olla esimerkiksi käyttöön liittyviä tilannekuvia, jotka auttavat käyttäjää muistelemaan omia kokemuksiaan.

### *Tutkimukseen osallistujat*

Rajatun, laadullisen käyttäjätutkimuksen osallistujien (tutkittavien) valinnalla on suuri merkitys tutkimuksen tuloksen kannalta. Yleensä kaikki osallistujat on tarpeen määrittää etukäteen, mutta jos aikaa on paljon, voidaan osallistujia hakea vaihteittain tutkimuksen edetessä.

Kehitettävällä palvelulla tai tuotteella on yleensä määritelty käyttäjäryhmä, johon kuuluvaksi katsottavista käyttäjistä osallistujia etsitään. Tutkimuksen tavoitteena voi olla erilaisten käyttötapojen kartoitus, jolloin käyttäjäryhmästä etsitään erilaisia osallistujia – esimerkiksi asuin ympäristön, iän ja sukupuolen osalta toisistaan eroavia. Jos aihe on esim. elämäntilanteeseen sidottu, voidaan osallistujia hakea myös erilaisten elämäntilanteiden mukaan (työelämässä, lapsiperheessä, eläkkeellä). Tutkimuksen päämäärä voi olla myös tyypillisen käytön analyysi, jolloin osallistuvia käyttäjiä voi määrittää tyypilliset ryhmän jäsenien piirteet. Tutkimus voi paljastaa alkuperäisen määrittelyn olleen virheellinen ja tässä tapauksessa voi tulla tarpeelliseksi etsiä uusia osallistujia, jotka tuottavat tietoa tutkimuksen myötä paljastuneista käytön puolista. Kun halutaan tietoa käytön esteistä, voidaan valita myös sellaisia osallistujia, jotka ovat selkeästi kohderyhmän ulkopuolella.

### *Osallistujien kutsuminen*

Käyttäjätutkimukseen haetaan rajattu määrä vapaaehtoisia osallistujia, esim. 4-10 osallistujaa. Kutsuttavien määrä voi olla suurempi kuin suunniteltu osallistujien määrä, koska on todennäköistä, että jotkut peruuttavat osallistumisen kiireen tai muiden syiden vuoksi. Laadullinen käyttäjätutkimus vaatii osallistujalta aikaa, avoimuutta ja paneutumista. Käyttäjien vetäytyminen tutkimuksesta on tietenkin hyväksyttävää, koska kysymys on vapaaehtoisesta osallistumisesta. Jos osallistujien saaminen mukaan on hankalaa, voi haussa käyttää verkostoja, kuten käyttäjille tuttuja kolmannen sektorin järjestöjä. Osallistujiksi voidaan hakea myös käyttäjärajapinnassa toimivia ammattilaisia ja asiantuntijoita, jotka tarjoavat täydentäviä näkökulmia tutkimukseen.

Kehittämistehtävästä riippuen osallistumisesta voidaan palkita. On hyvä muistaa, että osallistujat ovat valmiita sitoutumaan ja paljastamaan oman käyttäjäaarkensa piirteitä ja merkityksenantoa. Osallistumisen tulisi olla tällaisessa tutkimuksessa todellista ja sisäistä. Osallistumisen motivaatiota voidaan lisätä, kun osoitetaan osallistumisen tärkeys. Palkkioksi voi sopia myös se, että kerrotaan kehityksen edistymisestä.

Kutsuttaessa on hyvä kertoa, millaista käyttäjätutkimusta ja mitä varten sitä ollaan tekemässä. Osallistujalle on myös selvitettävä, mitä häneltä odotetaan tutkimuksen aikana (rooli ja tehtävät). Kutsujan on aiheellista kerätä tutkimukseen suostuneista osallistujista nimilista, johon merkitään kaikkien nimet, osoitteet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet myöhempää yhteydenpitoa ja käyttäjän tietojen täydentämistä tai varmistamista varten.

### *Yksityisyys täytyy huomioida jo käyttäjätutkimusta suunniteltaessa*

Laadullinen käyttäjätutkimus tarkastelee käyttäjien yksityiselämää, jopa sen arkoja asioita, jolloin kussakin kehittämistehtävässä on syytä etukäteen arvioida, millaista yksityisyyden suojaa osallistujien antaman tiedon osalta on syytä vaalia ja millaisia lupia tai suostumuksia heiltä tarvitaan. Tutkimusetiikan mukaisesti aikuisilta osallistujilta kysytään lupa tutkimuksen toteuttamiselle. Lasten kohdalla asiasta päättävät sekä huoltaja että lapsi itse. Tutkimuksen kohderyhmänä voi joskus olla ryhmä henkilöitä, jotka eivät itse kykene huolehtimaan itsestään. Myös tällöin pitäisi lupaa pyrkiä kysymään käyttäjältä itseltään. Lisäksi tarvitaan henkilöiden huoltajien, läheisten tai jopa vastuuyksiköiden lupa, jos kohteena on esimerkiksi vanhainkoti tai erityislasten hoitokeskus. Myös havainnointia varten tarvitaan useimmissa tapauksissa lupa ainakin siltä yksiköltä, jossa havainnointi suoritetaan. Kuvaamiseen on yleinen lupa julkisissa ympäristöissä, mutta monissa tilanteissa myös siihen on syytä kysyä asianomaisten lupaa.

Käyttäjätutkimukseen voidaan laatia ns. suostumuslomake, joka on tiedottava ja kummankin osapuolen allekirjoitettava lomake. (Liite 1. Life 2.0 Suostumuslupalomake) Suostumus osallistua tutkimukseen voidaan pyytää suullisena tai kirjallisena. Kirjallisesta suostumuksesta on monia etuja: lomakkeen laatiminen vaatii tutkijoita miettimään yksityiskohtaisesti aineiston julkisen käytön tarpeita ja mahdollisuuksia ja määrittämään sen suhteessa käyttäjään. Lomakkeessa on perustiedot kehittämishankkeesta sekä tutkijoiden yhteystiedot ja lomake jää talteen myös osallistujalle. Suostumuslomaketta käytettäessä on hyvä varmistaa suullisesti, että osallistuja ymmärtää, mihin on suostumassa hyväksyessään tutkimusluvan. Kun tutkimuslupa on tarpeeksi yksiselitteinen ja tutkimuksesta avoimesti kertova, herättää se luottamusta. Tutkimusetiikka tukee ja rakentaa luottamusta tutkijoiden ja osallistujien välillä, mikä on oleellista laadullisen käyttäjätutkimuksen toteuttamisessa.



## Toteutuksen suunnittelu

Laadullisessa käyttäjätutkimuksessa on eduksi, jos käytössä on useita erilaisia tiedonkeruun menetelmiä. Menetelmät voidaan jakaa kolmeen suurempaan kokonaisuuteen: Havainnointi, haastattelut ja itsedokumentointi.

- *Havainnoinnilla* saadaan nopeasti tietoa arjen todellisista tilanteista (tuotteet, ympäristöt) ja niissä tapahtuvasta toiminnasta (toimintatavat, asiakkaan kohtelu), mutta moni asia jää havainnoidessa varmistusta vaille (kuten taustavaikutukset). Havainnoimalla käyttöä voidaan löytää nopeasti hyviä kysymyksiä ja aiheita esimerkiksi haastattelua varten.
- *Haastattelu* vaatii vähän enemmän valmistautumista, mutta sen avulla saadaan usein syvällistä ja seikkaperäistä käyttäjätietoa. Usein ongelma on piilossa vain sen vuoksi, ettei siitä avoimesti ja aidosti kiinnostuneina kysytä. Haastattelun tulokset riippuvat lopulta paljon haastattelihoista ja haastateltavan halukkuudesta kertoa elämästään.
- *Itsedokumentointi* tarkoittaa, että osallistuja tekee, vastaa tai kommentoi itsenäisesti omassa toimintaympäristössään annettuun virikeaineistoon, tehtävään tai tehtävien sarjaan (esim. "päiväkirja"). Tämä menetelmä vaatii aineiston valmistelua, mutta tuloksena saadaan esille sellaisia tilanteita, tuntemuksia ja kokemuksia, mitä esimerkiksi haastattelussa ei ehkä muisteta eikä pidetä tärkeänä. Itsedokumentoinnin purkamiseksi ja selventämiseksi voidaan toteuttaa haastatteluja.

Laadullisessa käyttäjätutkimuksessa käytetään sekä teemahaastattelun tyyppisiä, avoimiin kysymyksiin perustuvia haastattelurunkoja tai jopa kokonaan avointa haastattelua. Mitä syvemmin osallistujien elämää pyritään ymmärtämään, sitä enemmän heille olisi annettava mahdollisuuksia tuottaa itse materiaalia ja kertomuksia. Jos osallistuja itse työstää jotakin tehtävää, tuottaa se tekijänsä näköistä ja hänen elämänsä kuvaavaa aineistoa. Jos hän saa itse vapaasti kertoa kehittämistehtävään kuuluvista asioista, voi se tuottaa sellaisia näkökulmia, joita tutkijat eivät olisi osanneet kysyä. Laadulliseen käyttäjätutkimukseen kuuluu usein sekä haastatteluja että havainnointia, mutta haastavimpien ja monimutkaisempien ongelmien avaamiseksi voidaan yhdistää kaikki kolme: havainnointi, haastattelu ja itsedokumentointi. Menetelmien valinta kuuluu suunnittelun alkuun: mikä toteutustapa tai -menetelmä on hyödyllinen tarvittavien tulosten saamiseksi.

## Aikataulu

Laadullisen käyttäjätutkimuksen suunnittelussa on ennakoitava aineiston keräämiseen menevä aika sekä lisäksi muistettava, että tuloksien analysointi vaatii oman aikansa. Analysoinnin vaatimaan aikaan vaikuttavat ne tavat, joilla aineistoa on kerätty eli miten aikaa vievää aineiston läpikäynti ja analysointi on ja tarvitaanko välivaiheita, kuten ääninauhujen purkamista tekstiksi. Tärkeä osa tutkimuksen aikataulun määrittämisestä on sopia yhdessä osallistujien kanssa aineiston keruun aikataulu. Aikatauluun liittyy myös aineiston keruun eri vaiheet ja toteuttamistavat. Aikataulun kokonaisuuden hahmottamiseksi on hyvä luoda aikajana, jossa näkyy tutkimuksen kaikki eri vaiheet.

## 4.1.2 Laadullisen käyttäjätutkimuksen toteutus

Laadullisen käyttäjätutkimuksen toteuttamisessa on hyvä varautua suunnitelman joustavaan seuraamiseen, koska arjen käyttötilanteet voivat muuttua nopeasti inhimillisistä tai muista ympäristöstä johtuvista syistä. Kokemus auttaa ennakoimaan tai minimoimaan tulevia ongelmia.

### Kaksi tutkijaa on yhdessä enemmän

Laadullisessa käyttäjätutkimuksessa on olennaista, että tutkijat menevät käyttäjän luo heidän omaan ympäristöönsä, jossa voidaan tehdä havaintoja tukemaan sekä täydentämään haastattelua tai osallistujan itsensä tuottamaa aineistoa. Yksityisiin ympäristöihin, kuten kotiin meneminen edellyttää osallistujien luottamuksen saavuttamista tutkimukseen osallistumisesta sovittaessa.

Jos mahdollista, on laadullista käyttäjätutkimusta suorittamassa hyvä olla kaksi henkilöä, joilla on mahdollisesti erilaiset taustat. Kaksi näkee ja kuulee nopeastikin ohi menevissä käyttäjätilanteissa enemmän, jolloin tutkimusmateriaali on rikkaampaa. Heidän on myös mahdollista jakaa tallentamiseen liittyviä tehtäviä (esim. muistiinpanot, nauhoitus, valokuvaus). Samalla varmistetaan se, että toisen tutkijan ollessa estynyt, on toinen tutkija jatkamassa työskentelyä osallistujien kanssa.

### Avoimin mielin ja tilanne huomioiden

Käyttäjätutkimuksen haastatteluja ja havainnointia tulee tehdä avoimella mielellä ja osallistujaa kunnioittavalla asenteella. Avoimessa haastattelussa on hyvä, jos keskustelu vaihtelee asiasta toiseen antaen rikasta materiaalia. Haastattelijoiden on kuitenkin tilanteeseen sopivalla tavalla ohjattava keskustelua, jotta aiheen ja teeman mukaisia asioita saadaan varmasti esille. Haastattelun aikana on hyvin tärkeää mukaila osallistujan tapoja ja sen hetkistä mielentilaa. Henkilökohtaisia ja kipeitä asioita pitää käydä läpi hienotunteisesti. Osallistujan suhde valokuvaukseen ja nauhoittamiseen voi olla varauksellinen. Tutkimuksen alussa kysytään osallistujan lupa niihin tallentamisen menetelmiin, joita aiotaan käyttää. Esimerkiksi videon tai kameran käyttö kannattaa etukäteen suunnitella niin, että ne mahdollisimman vähän häiritsevät käyttäjätiedon keräämisen tilannetta.

### Tiedon tallentaminen

Käyttötilanteita ja -ympäristöjä voidaan dokumentoida joko muistiinpanoin, valokuvaamalla tai videomalla. Dokumentoinnin tapa riippuu tutkimuksen laajuudesta, kohteesta ja tavoitteesta. Haastatteluissa käytyjä keskusteluita ja käyttötilanteiden käyttäjäkommentointia olisi parasta päästä nauhoittamaan (ääninauhat tai videonauhut). Haastattelijan muistiinpanot ovat väistämättä jo valikoituneet, koska kaikkea sanottua ei yleensä saa kirjattua muistiin. Kirjoitetuista muistiinpanoista

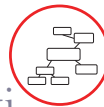
jää myös uupumaan äänenpainot, tauot ja muut puheeseen liittyvät tehokeinot, joilla on merkitystä sen sisällön tulkinnassa. Nauhoituksista tehtävä litterointi (ääninauhan purkaminen kirjoitettuun muotoon) on jo yksi vaihe laadullisen analyysin tekemisessä. Se usein avaa sellaisia näkökulmia käyttäjien kertomuksiin, joihin ei ole pystynyt keskittymään esimerkiksi intensiivisen haastattelutilanteen keskellä. Jos nauhoittaminen ei ole mahdollista, on tärkeää tehdä mahdollisimman kattavat muistiinpanot käyttäjän kertomuksista. Tärkeät, piilossa olevat tarpeet ovat usein kätkeytyneet sivulauseisiin tai keskustelun sivujuonteisiin.



**Kuva 6. ja 7.** Aitojen tilanteiden sekä tutkimuksen tavoitteen kannalta merkittävien kohteiden dokumentointi on tärkeää.

### 4.1.3 Laadullisen käyttäjätutkimuksen analysointi

Laadullinen käyttäjätutkimus tarjoaa usein monipuolista ja runsasta aineistoa käyttäjien arjesta, käyttötilanteista, käytön taustoista ja odotuksista. Siksi aineiston analysointiin on hyvä varata riittävästi aikaa. Parhaiden tulosten saamiseksi analyysiä on syytä tehdä yhdessä erilaisten ammattilaisten ja käyttäjien kanssa. Tällöin käyttöön liittyviä ilmiöitä tarkastellaan useammasta näkökulmasta.



Piilossa olevat tarpeet ovat usein kätkeytyneet haastatteluaineiston sivulauseisiin, asioihin, joista ei uskalleta puhua tai havainnoinnissa ilmi tuleviin ongelmiin. Kehittämistehtävän näkökulmasta kiinnostavia teemoja, tarinoita, haasteita ja yksityiskohtia etsitään usein monimuotoisesta aineistosta ja ne kirjataan ylös tai piirretään kuvioiksi (esim. mind map, tai palvelutarina) jatkokehityksen tarpeisiin.

#### *Analysointi on haastavaa*

Analysoinnissa on mietittävä, mitä tutkimuksen tuloksista on tarpeen nostaa esille ts. mitkä ovat oleellimmat asiat kehitettävän asian ja taustatekijöiden kannalta. Aineiston runsaus (esim. muistiinpanot, litterointi, käyttäjän tuottama aineisto) tuo lisähaasteen oleellisen löytämiseen. Analysoinnin tavoitteena on myös rikkaan aineiston oleellisten ja merkityksellisten asioiden siirtäminen toisille ammattilaisille ja käyttäjille. Jäsentämistä voi nopeuttaa se, että jo käyttäjiä tavatessa on tullut esiin erilaisia löydöksiä, jotka auttavat eteenpäin. Analysointia voi perusteellisesti lähteä toteuttamaan myös laadullisen tutkimuksen analyysiohjelmilla, mutta käytännöllisessä ja nopeassa laadullisessa käyttäjätutkimuksessa riittävä taso saavutetaan usein myös ilman tällaisia välineitä.

#### *Analysoinnin jäsentäminen*

Tulosten jäsentämistä ja analysointia helpottaa huomattavasti, jos ennen analysointia tai sen aikana luodaan analyysipohja, johon on merkitty omat alueet kehittämisen kannalta merkittävillä asioilla. Kuvionmuotoisessa analyysipohjassa on mahdollista hahmottaa myös tärkeiden teemojen välisiä suhteita. Jos tutkimuksessa haetaan aineistoa erilaisilta tahoilta (käyttäjät/asiantuntijat/ muut tahot) voi analyysin tehdä samanlaiselle pohjalle ja tämä auttaa vertaamaan tuloksia keskenään. Rinnakkaisvertailu voi nostaa esille uusia näkökulmia, ongelmia ja yksityiskohtia. Tällaiset vertailuista hahmottuvat yhtäläisyydet tai ongelmakohdat ovat myös hyvin arvokkaita käyttäjätutkimuksen tuloksia.

#### *Aidot tulokset arvokkaimpia*

Kehittäjillä, yrityksillä, organisaatioilla ja myös tutkijoilla voi usein olla ennakkokäsityksiä tai -odotuksia, jotka voivat olla jopa täysin vastakkaisia aineistosta nouseville tuloksille. On avaavaa vertailla ennako-oletuksia tuloksiin, mutta luonnollisesti esiin nousseisiin ilmiöihin on syytä suhtautua objektiivisesti. Esimerkiksi tutkijoille ja kehittäjille on lähinnä kiinnostava kysymys, ovatko uudet asiat ennakkokäsityksen mukaisia vai eivät. Laadullista käyttäjätutkimusta tehdään nimenomaan aidon käyttäjätiedon ja –näkömyksen esille saamiseksi. Vaikka kyse olisi asenteista, joilla on vähäinen taloudellinen arvo nykytilanteessa voivat ne olla tärkeitä tulevaisuuden ratkaisujen kehittämisessä. Vanhassa tuotantolähtöisessä kehittämisessä on stereotyyppisesti oletettu käyttäjien toimivan ja ajattelevan tietyillä tavoilla, ja se on voinut johtaa kehittämisen tuloksen harhaan.

#### 4.1.4 Life 2.0 esimerkki

##### Suunnittelu

##### Etnografinen käyttäjätutkimus

Life 2.0 -hankkeessa oli kyse kansainvälisestä, EU -rahoitteisesta hankkeesta. Hankkeen 1. työpaketti oli etnografinen käyttäjätutkimus 65-75-vuotiaiden kaupunkilaisten arjen vuorovaikutustilanteista.

##### Resurssit ja kustannukset

Tutkimuksen henkilötyökuukausien resursointi oli tehty jo hanketta valmisteltaessa. Ainoastaan materiaalikulujen osalta mietittiin kustannuksia siinä yhteydessä kun hahmoteltiin tutkimuksen toteuttamisen menetelmiä.

##### Osallistujat

Hankkeessa kohderyhmänä olivat itsenäisesti asuvat ikäihmiset. Jo hankkeen alussa oli sovittu yhteistyökumppaniksi alueen Eläkeliitto ry., jonka kautta oli helppo lähestyä mahdollisia osallistujia. Osallistujia etsittiin yhteistyössä Eläkeliiton kanssa siten, että Eläkeliitosta saatiin yhteystietolistat 50 aktiivijäsenestä, joille voitiin lähettää osallistumiskutsut. Osallistumiskutsuissa oli mukana esite hankkeesta sekä kuvaus tutkimuksen tarkoituksesta ja mahdollisista menetelmistä. Kutsut lähetettiin noin kuukausi ennen toivottua tutkimuksen aloittamista. Tämä antoi mahdollisille osallistujille aikaa miettiä kutsuun vastaamista ja tutkijoille väljyyttä sopia aikataulusta osallistujien kanssa sekä valmistella tutkimusta toteutuvan osallistujamäärän mukaan. Kutsuihin tuli yhteensä 8 hyväksyvää vastausta, joista Life 2.0 hankkeen Joensuun seudun käyttäjäosallistujat koostuivat.

Käyttäjäosallistujien lisäksi oli oleellista saada käyttäjätutkimukseen näkökulmaa myös alueen muilta toimijoilta, kaupungilta, yrityksiltä ja esim. hoivapalveluilta. Samalla kun ikäihmisiä kutsuttiin osallistumaan, oltiin yhteyksissä edellä mainittuihin tahoihin haastattelujen sopimiseksi. Käyttäjätutkimuksen suunnitteluvaiheessa on hyvä miettiä kaikki tutkimuksen kannalta tärkeät osallistujatahot, jotta ne voidaan huomioida tiedon hankinnan tehtävissä ja aikataulussa.

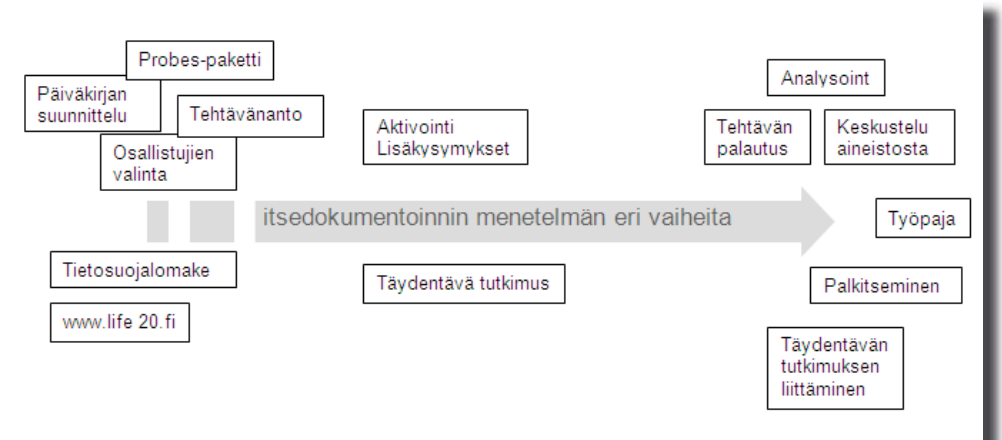
##### Eettisyys

Koska tutkimuksen kohderyhmänä olivat itsenäiset ikäihmiset, ei tutkimuslupien hakemista tarvittu muilta kuin osallistujilta itseltään. Kutsun hyväksyneitä osallistujia lähestyttiin eettisessä mielessä alkuperäisen kutsun yhteydessä kertomalla tutkimuksesta ja mihin siitä saatuja tietoja ja tuloksia käytettäisiin. Tällä tavoin pyrittiin varmistamaan, että osallistujat ymmärtävät, mihin he ovat osallistumassa ja miten heidän antamia tietoja käytetään. Samalla korostettiin sitä, että osallistujalla on oikeus tarpeen tullen myös keskeyttää osallistuminen tutkimukseen. Käyttäjätutkimuksen alussa pyydettiin osallistujilta kirjallisesti lupa tutkimuksen suorittamiseen, nauhoittamiseen ja valokuvaa-

miseen tutkimuslupalomakkeella. Lomake sisälsi lyhyen kuvauksen hankkeesta ja tutkimuksen sisällöstä sekä tiedon siitä, mihin tietoja käytetään ja että niitä ei luovuteta ulkopuolisille. Tutkimuslupalomakkeella siis pyydettiin osallistujalta lupa tutkimukseen ja samalla tutkijat sitoutuivat allekirjoittamalla lomakkeen pitämään saadut yksityiset tiedot salassa. Tämä varmensi molemmin puolista luottamusta, jolloin osallistujat pystyivät avoimesti kertomaan omasta elämästään.

##### Toteutuksen suunnittelu

Life 2.0 hankkeen etnografisen käyttäjätutkimuksen toteutumista oli hahmotettu jo hankkeen projektisuunnitelmassa. Joensuun tutkijatiimin kanssa suunniteltiin paikalliseen tilanteeseen sopivia vaiheita ja toimintaa. Life 2.0 hankkeen Joensuun tutkimussovelluksessa päätettiin toteuttaa tiedon hankinta kolmen päävaiheen kautta: tutustuminen, itsedokumentointiin perustuva työskentely ja loppuhaastattelu. Käyttäjätutkimukseen tarvittavan aikataulun hahmottamiseksi Life 2.0 -tutkijat tekivät aikajanan, johon oli merkitty kaikki huomioitavat välitehtävät. Aikatauluun vaikutti myös laajemmin hankkeen kansainvälisen etenemisen ja raportoinnin aikataulu.

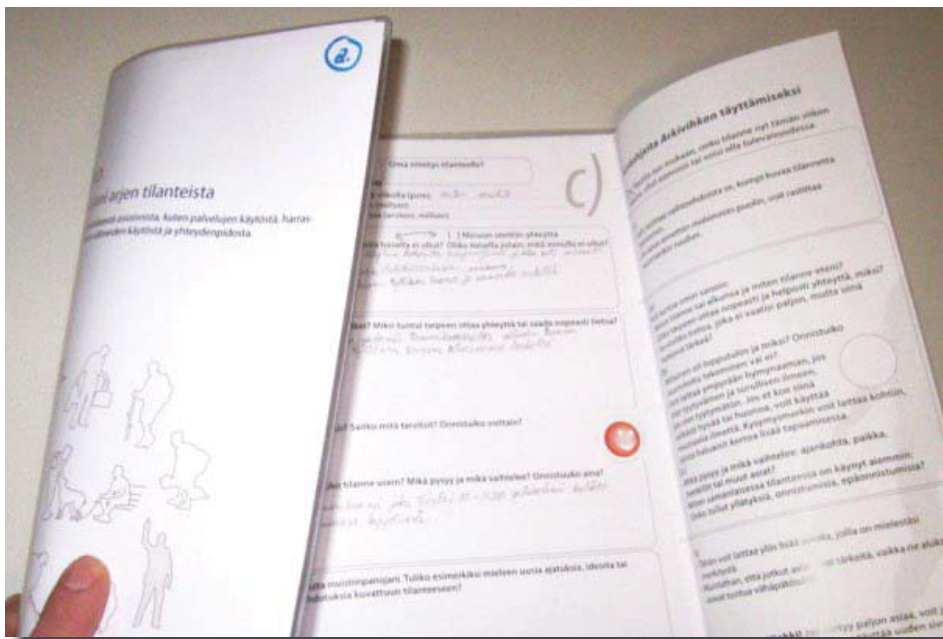


Kuva 8. Life 2.0 hankkeen aikataulujana.

Osallistujille annettavan itsedokumentoinnin työvälineenä käytettiin päiväkirjaa, jossa ohjeiden ja apukysymyksien avulla osallistuja pystyi itsenäisesti tallentamaan arkielämäänsä liittyvää tilan-tietoa. Life 2.0 hankkeessa suunniteltiin päiväkirja, jonka nimeksi annettiin Arkivihko, koska käyttäjätutkimuksessa haluttiin nimenomaan perehtyä kohderyhmän arkeen ja toimintaan normaali-päivinä. Arkivihko pyrittiin suunnittelemaan ikäihmisten kohderyhmää varten teksteiltään helppo-lukuiseksi ja kysymyksiltään yksinkertaiseksi kuitenkin liikaa rajaamatta. Tietyllä avoimuudella haluttiin varmistaa ikäihmisen oman näkökulman esiin tulo vastauksissa ja niitä seuraavissa haas-

tatteluissa. Tutkijoiden olisi kannattanut käyttää Arkivihkoa suunnitteluvaiheessa muutaman eri ikäihmisen luona testattavana, jotta kysymykset olisi voitu saada vielä paremmin ymmärrettävämiksi. Myöhemmin osallistujat kertoivat kysymysten olevan joiltakin kohdin liian vaikeita. Osallistujat olivat itse soveltaneet epämääräisiä kysymyksiä ja vastanneet niihin oman ymmärryksensä mukaisesti. Tässä oli hyötyä siitä, että tutkijat rohkaisivat täyttämään vihkoa omalla tavalla. Ehkä tämän ansiosta Arkivihkoista nousi esiin eri näkökantoja arjesta sekä hyvin erilaisia kokemuksia ja tarpeita, mikä auttoi kehitysprosessia eteenpäin.

Vaikka Life 2.0 hankkeen tavoitteisiin kuuluu auttaa ikäihmisiä heidän sosiaalisissa kontakteissaan esim. paikannusteknologiaa hyödyntäen, ei Arkivihossa lähdetty korostamaan sosiaalisia kontakteja eikä teknologian käyttöä. Arkivihkolla lähestyttiin aihetta avoimesti: haluttiin saada laaja ja syvä katsaus osallistujien sen hetkisestä arjesta ja elämästä, koska arkea yleisemminkin koskevien tehtävien kautta tuli paljon hyödyllistä tietoa osallistujien tilanteista, tarpeista ja ongelmista. (Liite 2. Life 2.0 Arkivihko).



**Kuva 9.** Life 2.0 hankkeen laadullisen käyttäjä tutkimuksen itsedokumentoinnin väline: Arkivihko.

## Toteutus

Life 2.0 hankkeessa päätettiin tehdä kolmivaiheinen käyttäjä tutkimus: **tutustuminen – itsedokumentointi – loppuhaastattelu**. Etnografista käyttäjä tutkimusta tekemässä oli yhteensä kolme tutkijaa, jotka vuorottelivat niin, että kaksi tutkijaa yhdessä vieraili tiettyjen osallistujien kanssa. Näin aikataulut saatiin sovittua hyvin kun voitiin limitteä osallistujien tapaamisia ja tehtävien jakoa. Käyttäjä tutkimuksen aineistoa rikastutettiin ja laajennettiin haastattelemalla kaupungin hoivapalveluiden palveluneuvoja ja palvelun kehittäjiä sekä kolmannen sektorin yhteisöjä, jotka tarjosivat ikäihmisille atk-apua vertaistuen ja kurssien muodoissa.

**Tutustumisessa** käytiin tutustumassa kasvotusten osallistujaan. Esitapaamisen aikana allekirjoitettiin tutkimuslupalomakkeet ja selvitettiin myös keskustellen ja kysymyksille tilaa antaen, mistä tutkimuksessa oli kyse ja mihin saatuja tietoja tulotaisiin käyttämään. Samalla tutkijat sopivat osallistujien kanssa nauhoittamisesta tai valokuvaamisesta. Vain osa antoi luvan nauhoittamiseen ja hieman useampi hyväksyi valokuvaamisen. Tutkijat tekivät jo esitapaamisen keskusteluista muistiinpanoja, koska osallistujat alkoivat kertoa elämästään jo siinä vaiheessa. Tämän tutustumiskerran aikana annettiin osallistujalle Arkivihko. Arkivihko käytiin yhdessä osallistujan kanssa kerran läpi, jotta osallistuja sai selkeän ohjeistuksen sen täyttämiseen. Arkivihkojen mukana annettiin vielä palautuskuori tarvittavien postimerkkien ja osoitteiden kanssa ja sovittiin Arkiviholle palautusaika noin viikon päähän tutustumistapaamisesta.

Seuraavaksi oli **itsedokumentoinnin** vaihe, jolloin osallistujat täyttivät itsenäisesti heille annettuja Arkivihkoja. Heitä oli ohjeistettu ottamaan tarvittaessa yhteyttä yhteen tutkijoista, jos ilmeni kysyttävää tai jos heille tulisi tarve keskeyttää tutkimus tai muuttaa sovittuja aikoja. Samalla kun osallistujat täydensivät Arkivihkoja, tekivät molemmat mukana olleet haastattelijat esitapaamisen muistiinpanoista yhteenvedot kierrättämällä muistiinpanot sähköpostilla toisilleen täydennettäväksi. Kun osallistujat olivat palauttaneet Arkivihkot, kävivät haastattelijat ne läpi ennen sovittua loppuhaastattelua. Näin tutkijat ehtivät etsiä vihkojen merkinnöistä haastattelua varten tarkentavia kysymyksiä ja aiheita.

**Loppuhaastattelut** tehtiin myös kahden tutkijan voimin. Niissä käytiin hyvin avoimesti keskustellen läpi Arkivihossa kerrottuja tapahtumia sekä muita mieleen tulevia tapahtumia. Haastattelujen muistiinpanot tehtiin käsin. Tietokoneella kirjoittaminen tuntui vieraalta toimintatavalta iäkkäiden osallistujien läsnä ollessa. Valokuvia otettiin osallistujakohtaisesti tärkeistä asioista sekä osallistujien puhelimitse, mikä oli oleellista hankkeen päämäärän näkökulmasta. Videointia ei käytetty osana Life 2.0 hankkeen käyttäjä tutkimusta, koska tietoa hankittiin henkilöiden kokemuksista ja arjen toimintoihin liittyvistä kertomuksista. Haastattelujen jälkeen tutkijat kävivät muistiinpanot ja valokuvat läpi ja kirjoittivat yhteenvedon esitapaamisesta, arkivihon sisällöstä ja loppuhaastattelusta.

Life 2.0 hankkeessa tehtiin käyttäjien haastattelun lisäksi haastatteluja hankkeen sisällön näkökulmasta kiinnostaville asiantuntijoille: kaupungin hoivapalveluista vastaaville sekä ikäihmisten atk-taitoja kehittäville yhteisöjen (Kansalaisopisto sekä vertaistukiryhmät) ohjaajille. Nämä haastattelut laajensivat aineistoa ja monin paikoin vahvistivat myös käyttäjiltä saatuja tuloksia. Asiantuntijatietoa analysoitiin haastattelujen muistiinpanoista ja tuloksia verrattiin ikääntyneiden osallistujien tutkimustuloksiin.



## 4.1.5 Laadullisen käyttäjätutkimuksen yhteenveto

Laadullinen käyttäjätutkimus on käyttäjälähtöisen toiminnan ydintä, jossa perehdytään mahdollisimman syvälle käyttäjien arkeen, toimiin ja ajatusmaailmoihin. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä syvälle menevää aineistoa pääasiassa käyttäjiltä itseltään, heidän elämäänsä vaikuttavilta ihmisiltä sekä heidän elinympäristöstään. Käyttäjätutkimus tulee tehdä mahdollisimman avoimella ja vastaanottavalla mielellä, hyväksyen ja arvostaen myös ennalta odottamattomia tuloksia. Analysoinnissa on osattava hahmottaa yhteyksiä ja eroavaisuuksia tulosten eri tasoilla (esim. tunteenomaiset kokemukset ja käytännön toiminta) ja asioiden vaikutussuhteissa (esim. tunteiden ja toimien suhde toisiinsa tai yhteiskunnan organisoitumisen vaikutukset), jotta tuloksia ymmärretään mahdollisimman hyvin kehitystyön tukena. Hyvin toteutettu käyttäjätutkimus antaa eväät aidosti käyttäjälähtöisten ratkaisujen kehittämiseen.



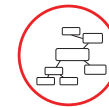
### Suunnittelun muistilista:

- Kartoita tutkimuksen päämäärä
- Kartoita resurssit ja aikataulu
- Mieti ketkä ovat käyttäjiä / kohderyhmää
- Tarkasta eettiset rajoitteet ja valmistaudu sen mukaan (tutkimusluvut jne.)
- Kutsu/hanki osallistujat
- Valmistele tiedon hankinnan menetelmät ja materiaali



### Toteutuksen muistilista:

- Toteuta tiedon hankinta valittujen menetelmien avulla (MUISTA AVOIN MIELI)
- Tallenna aineisto (nauhoita, valokuvaa, kirjoita muistiinpanot)
- Älä jätä mitään aineistoa tai kiinnostavia yksityiskohtia merkitsemättä ylös



### Analysoinnin muistilista:

- Käy haastatteluaineistot ja valokuvat läpi useampaan kertaan
- Etsi teemoja, kiinnostavia tapahtumia, yksityiskohtia ja asioiden suhteita toisiinsa
- Älä vääristele tai lisää omia oletuksia
- Poimi aineistosta kehitystyön päämäärän kannalta oleelliset tulokset
- Esitä tulokset kehittämistyön kannalta ymmärrettävällä ja hyödyllisellä tavalla
- Tee esim. analyysikaavio, josta näkyy tulosten suhteet toisiinsa: eri toimintojen, toimijoiden, paikkojen, aikojen ym.



## 4.2 Käyttäjätarinat

– yksilön kokemuksista tarpeisiin



**Kuva 12.** Käyttäjätarinoiden työstämistä, jossa analysipohjista poimitaan kaikkein olleellisimmat tutkimuksen tulokset tarinan pohjaksi.

### Mitä?

Käyttäjätarina on käyttötilanteen (kronologinen) kuvaus, jossa on kuvattu tekijä, ympäristö ja tekemisen prosessi. Tarinan ei tarvitse olla pitkä, kunhan siinä käy ilmi edellä mainitut asiat.

### Miksi?

Käyttäjätarinoilla saadaan esitettyä käyttäjäkokemukseen, -tarpeisiin ja -toimintaan liittyvät käyttäjätutkimuksen tulokset inhimillisessä, toiminnallisessa ja samalla myös helposti ymmärrettävässä muodossa. Käyttäjätarinat voivat parhaimmillaan tuoda esiin käyttäjätutkimuksen merkittävät löydökset sellaisessa muodossa, jossa erityyppisten käyttäjäkokemusten ja toiminnan suhteet nousevat esiin. Käyttäjätarinoiden hyödyntäminen kehitystyön pohjana pitää käyttäjän kokemusprosessin mielessä kun etsitään kehitettäviä ratkaisuja.

### Miten?

Käyttäjätarinoita voi löytyä useita samasta tutkimusaineistosta. Niiden lukumäärä rajautuu tutkimusten tuloksien laajuuden sekä kehittämisen päämäärän ja tarpeen mukaan. Käyttäjätarina ei ole suoraan käyttäjän kertoma tarina omasta elämästään, vaan se on kooste eri käyttäjien elämästä esiin nousseista merkityksellisistä tunnekokemuksista ja toiminnoista, joilla on yhteisiä piirteitä ja joista voidaan muodostaa uusi, osin fiktiivinen tarina.

## 4.2.1 Käyttäjätarinoiden suunnittelu – poiminta



Huolellisen aineiston analysoinnin sekä merkittävien ja kiinnostavien asioiden esille nostamisen pohjalta on helppo tuottaa näitä kuvaavia käyttäjätarinoita. Käyttäjätarinoiden kirjoittamisessa on syytä palata käyttäjätutkimuksen muistiinpanoihin ja nauhoituksiin, joiden arjen todellisuutta kuvaavaa sisältöä voidaan hyödyntää käyttäjätarinoiden rakennusaineiksina.

## 4.2.2 Käyttäjätarinoiden toteutus - kirjoittaminen



Käyttäjätarinan voi kirjoittaa kolmannessa persoonassa (hän). Käyttäjätarinasta pitää käydä ilmi tarinan takana oleva henkilö kehityksen tuloksessa että syntyvien tulosten tarkastamisen käyttäjien kesken. Arkikielen käyttäminen myös pakottaa peilaamaan tarjottujen toimintojen järkevyyden käyttäjän tilanteita ja ympäristöjä ajatellen. Poikkeuksena ovat tarkasti rajattuihin tehtäviin tai tietyn alan asiantuntijoille suunniteltavat tuotteet, joiden laatimiseen tarinoissa tulisi käyttää alan omaa sanastoa. Sanojen merkitys tulee tällöin selvittää kehittäjätiimin kesken. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002, 35-36)

Tarinat tulisi luoda tavallisella arkikielellä. Arkikielen käyttäminen mahdollistaa sekä paremman terminologian lopullisessa kehityksen tuloksessa että syntyvien tulosten tarkastamisen käyttäjien kesken. Arkikielen käyttäminen myös pakottaa peilaamaan tarjottujen toimintojen järkevyyden käyttäjän tilanteita ja ympäristöjä ajatellen. Poikkeuksena ovat tarkasti rajattuihin tehtäviin tai tietyn alan asiantuntijoille suunniteltavat tuotteet, joiden laatimiseen tarinoissa tulisi käyttää alan omaa sanastoa. Sanojen merkitys tulee tällöin selvittää kehittäjätiimin kesken. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2002, 35-36)

Käyttäjätarinoita kirjoittaessa pitää huomioida eettiset kysymykset. Jos tarinat menevät tutkimusryhmää julkisempaan jakeluun, esimerkiksi työpajakäyttöön, tulee tarina esittää sellaisessa muodossa, että todellisia osallistujia ei voida tarinan takana tunnistaa. Tässäkin tapauksessa tarinan tulee kuitenkin olla kirjoitettu mahdollisimman todentuntuisesti, jotta kehittäjät pystyvät suhtautumaan empaattisesti käyttäjän kokemukseen.

## 4.2.3 Käyttäjätarinoiden analysointi - luokittelu



Käyttäjätarinoiden kokoaminen ja luokittelu jatkaa laadullisen käyttäjätutkimuksen analysointia ja tuloksien jäsentelyä. Käyttäjätarinat voi aluksi rakentaa erikseen yksittäisten osallistujien tarinoina. Kun näistä huomataan yhtäläisyyksiä, voidaan yhdistää samaa ilmiötä käsittelevät eri käyttäjien tarinat yhdeksi tarinaksi. Tärkeät tarinat voi myös luokitella eri ryhmiin käyttäjäaineiston edelleen luokittelemiseksi. Tarinoiden ryhmissä kootaan samalla yhteen erilaisia käyttäjämotiiveja tai -kokemuksia. Tarinoiden ryhmittelyssä voidaan käyttää pohjana tutkimustuloksista luonnostaan syntyvää jakoa. Jos luonnollista jakoa ei löydy, yksi tapa on jakaa tarinoita erilaisten kokemusten suhteen, esimerkiksi sosiaaliset, emotionaaliset ja fyysiset kokemukset.


## 4.2.4 Life 2.0 esimerkki

Käyttäjätarinat liittyivät Life 2.0 hankkeessa etnografisen käyttäjätutkimuksen loppuanalyysiin. Käyttäjätarinoilla selkeytettiin ja raportoitettiin jatkokehitystä varten käyttäjätutkimuksen tuloksia siten, että tarinat toivat käyttäjien aitoja arjen tapahtumia esille dynaamisen kokemus- ja toimintaprosessin muodossa yksittäisten asioiden analyysin sijaan.

Käyttäjätarinoita kirjoitettiin yhdessä tutkimustiimissä. Tiimi määritteli tutkimuksen tulosten pohjalta merkittävät ja kiinnostavat aihealueet, joihin tarinoita alettiin kerätä. Kukin tiimin jäsen poimi omalle sovitulle aihealueelle kuuluvat tarinat tallennetuista tutkimuksen materiaaleista. Lopuksi aineisto vielä käytiin yhdessä läpi huolehtien, että jokaisessa aihealueessa oli riittävästi juuri siihen aiheeseen liittyviä tarinoita ja ylimääräiset, vähemmän merkittävät tarinat karsittiin pois.

Käyttäjätarinoiden luokittelu ja jako aiheiteemoihin tapahtui tutkimuksen tuloksien kautta. Kaikki mikä tuntui merkittävältä hankkeen tavoitteiden näkökannalta, oli merkitty tuloksissa ylös, joten jokaiselle merkittäväälle tulokselle syntyi oma aiheiteema tarinoiden avulla.

### Life 2.0 –hankkeen käyttäjätarinoiden luokittelu

1. Sosiaalinen ja fyysinen terveys
  2. Terveellinen ja nautinnollinen ruoka
  3. Odottamattomat kotityöt ja ATK-työt
  4. Erikoistaidot – Halu auttaa toisia
  5. Spontaanit sosiaaliset matkat
  6. Muutokset elämän tilanteissa
  7. Kaamoksen karkoitus
  8. Luontohullujen tarkkailu
  9. Muita tärkeitä näkökulmia
- 

### Spontaanit sosiaaliset matkat - käyttäjätarinat

Koska matkat ovat pitkiä ja senioreiden asuinympäristöt ulottuvat laajalle alueelle, mahdollisen kuljetuksen puuttuminen ehkäisee monia hyviä ajatuksia olla aktiivinen. Tämä vaikuttaa myös itsenäisyyden tunteeseen, koska ilman autoa olevien senioreiden on turvaututtava julkisiin kulkuvälineisiin. Yllättävät, hetken mieltäjohteesta tehtävät reissut ovat mahdollisia ja odotteluajat esimerkiksi ostoskeskuksissa käydessä voivat olla turhan pitkiä. Matkat harrastuksiin tai kaappoihin näyttäisivät tarjoavan luonnollisen mahdollisuuden myös sosiaaliseen kanssakäymiseen.

**Nainen, 20 km keskustasta:** Oma auto on hänelle mukava ja melkein välttämätön. On melkein pakollista käyttää omaa autoa. Lähin kauppa on 10 km päässä hänen kodistaan. Linja-autot kulkevat vain kouluaikoina, ei viikonloppuisin eikä kesäisin. On miellyttävää liikkua omalla autolla omien aikataulujen mukaisesti ja ottaa kaveri mukaan tanssitunnille. Kesäisin hän käyttää liikkueessaan myös polkupyörää.

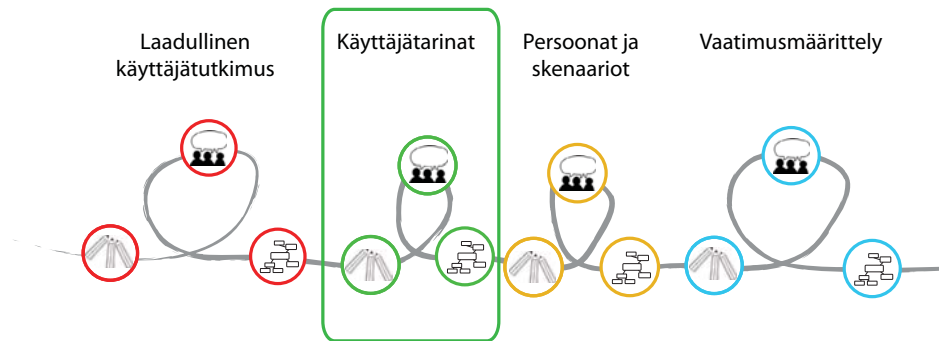
**Nainen, 15 km keskustasta:** Hän menee ostoksille keskustaan omalla autollaan ystävänsä kanssa. Jotkut kaupat keskustan ulkoreunoilla ovat vaikeasti tavoitettavissa ilman omaa autoa. Linja-autoja ei myöskään kulje niihin. Hänestä on ihanaa mennä teatteriin ja tapahtumiin, mutta jos hän ei ole etukäteen ostanut lipuja, on vaikeaa lähteä yhtäkkiä sinne, missä olisi tarvinnut lipun.

**Mies, 50 km keskustasta:** Hänen vaimonsa käy yhä töissä keskustassa ja menee sinne omalla autollansa. Hänellä täytyy olla oma auto, jotta voi lähteä jonkin päivän aikana. Linja-autot eivät kulje hänen läheltään, vaan lähimmälle pysäkillä on matkaa 15 km. Jotta hän voi lähteä ja auttaa ystäviään sekä muita kyläläisiä tietoteknisissä ongelmissa, on hänen voitava liikkua aikatauluista riippumatta. Hän käy myös kuntosalilla ja muissa aktiviteeteissa, joten kahden auton pitäminen on ainoa vaihtoehto pitää yllä pariskunnan elämäntapaa.

Kuva 13. Life 2.0 hankkeen käyttäjätarinoiden luokittelu ja esimerkit käyttäjätarinoista

## 4.2.5 Käyttäjätarinoiden yhteenveto

Käyttäjätarinoilla voidaan siis elämää monitahoisesti ja -kerroksellisesti paljastavalla tavalla esittää laadullisen käyttäjätutkimuksen tuloksia. Tarinat sisältävät ja säilyttävät kehittämistehtävän aikana käyttäjän toiminnan sekä tunneperäiset motiivit ja kokemukset. Kehittämisen eri vaiheissa on syytä palata tarkistamaan, että käyttäjätarinat ja myöhemmät kehittämiskäytännöt ovat yhteneväiset. Käyttäjätarinassa kiteytyy myös se, miten lisäarvo syntyy käyttäjälle. Tarinoiden tulee olla riittävän pieniä ja yksinkertaisia, että niihin on helppo päästä käsiksi kehittämisen apuvälineenä. Tarinat ovat kehittämisen väline, ei ainoa totuus. Tarinat auttavat löytämään ratkaisun juuri tiettyyn motivaatioon ja kokemukseen. Tarinat kertovat siis tarpeen ja sopiva ratkaisu voi olla hyvinkin tuore ja uusi



### Suunnittelun muistilista:

- Valitaan ja muokataan tarinat käyttäjätutkimusmateriaalista siten, että ne tukevat käyttäjätutkimuksen tuloksia



### Toteutuksen muistilista:

- Tarinat kirjoitetaan todenmukaisesti
- Tarinoita ei vääristellä eikä niihin liisillä mitään ylimääräistä
- Kirjoittaessa huomioidaan yksilön suoja

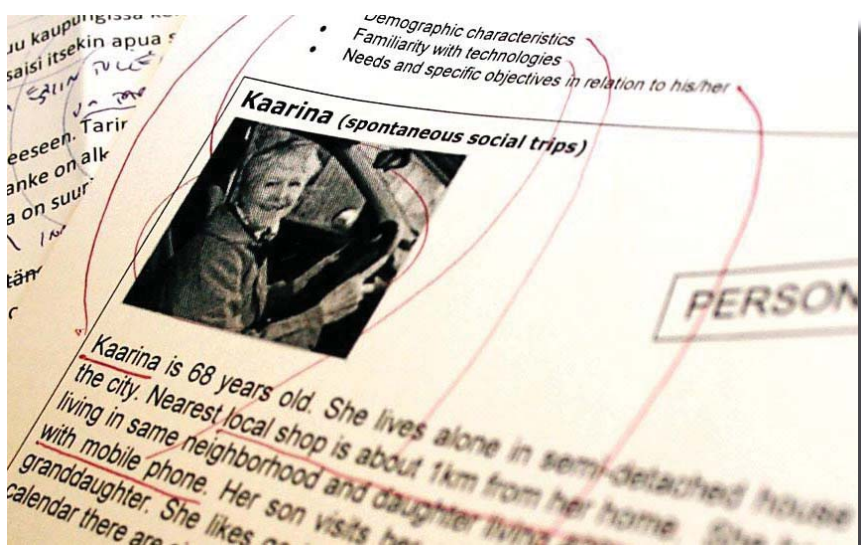


### Analysoinnin muistilista:

- Tarinat voidaan luokitella ja jäsentää käyttäjätutkimuksen tulosten tai kehittämistehtävän tarpeiden avulla.

## 4.3 Persoonat ja skenaariot

### - Visio kehitystyön tuloksesta



Kuva 14. Käyttäjäpersoonat tukee skenaarioita ja tekee niistä inhimillisempiä.

## Mitä?

### Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonat ovat kuvitteellisia käyttäjien kuvia, joihin ikä, sukupuoli ja muut tarvittavat tiedot ovat tavoitellun tai tutkitun kohderyhmän mukaiset. Käyttäjäpersoonan ominaiset piirteet, toiminta ja ajattelutapa kootaan todellisista käyttäjähavainnoista ja haastatteluista: persoonat voivat olla tyypillisempiä kuin kukaan todellinen käyttäjä ja kattaa todellista yksilöä laajemman kirjoituksen tyypillisiä käyttäjäpiirteitä. Tarvittaessa voidaan luoda myös valitun kohdesegmentin sisältä mahdollisimman erilaisia käyttäjäpersoonia varmistamaan, että kehitettävä ratkaisu sopii ja on haluttava mahdollisimman monelle kohdesegmentin käyttäjälle. Käyttäjäpersoonia luodaan työvälineiksi auttamaan inhimillisen empatian kokemista, tunteenomaista suhdetta käyttäjän ja hänen henkilökohtaisen, todellisen elämän kanssa. Persoonan kuvaus voi sisältää mieltymyksiä ja vastenmielisyyksiä, tapoja, taitoja, taustaa, odotuksia, päämääriä ja kaikkea muuta tietoa, joka auttaa herättämään persoonan eloon ja siten auttaa kehittämissyöryhmää ymmärtämään käyttäjää ja asettumaan hänen tilanteeseensa. Käyttäjäpersoonien kuvaus ja visualisointi ankkuroi ajattelun siihen, mitä ratkaisut tarkoittavat käytännössä näille erilaisille käyttäjille.

### Käyttäjäskenaario

Skenaariot ovat vaihtoehtoisia kuvauksia tulevaisuuden tilanteista ja niihin ideoiduista ratkaisuisista. Käyttäjäskenaario on fiktiivinen tulevan käyttötilanteen käsikirjoitus, jossa löydetylle tarpeelle tai ongelmalle on luotu ratkaisuvaihtoehto. Siinä kuvataan käytännöllisesti, miten ratkaisu toimisi todellisessa elämän tilanteessa. Skenaariot voivat perustua käyttäjätietoon ja siitä löydettyihin tarpeisiin, toimintaan tai erilaisiin käyttötapoihin. Niitä kootaan myös tulevaisuustutkimuksen pohjalta. Tällöin esimerkiksi tuotetaan erilaisia skenaarioita kuvaamaan, miten käyttötilanne toteutuisi eri tavoin eri trendien vaikutuksen pohjalta. Käyttäjäskenaariot pyrkivät kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tulevaisuuden mahdollisen käyttötilanteen, siinä tapahtuvan toiminnan, käyttäjäpersoonan, hänen motivaationsa ja käyttöympäristön. Käyttäjäskenaariot kuvaavat käyttötilannetta ja -toimintoja käyttäjän, heidän päämäärien, ajankäytön, toiminnan kulun ja juonen suhteen. Käyttäjäskenaariot ovat kuin romaanin kertomuksia henkilöhahmoineen, tosiasioineen, ympäristöineen ja vuorovaikutuksen kuvauksineen.

## Miksi?

Käyttäjälähtöinen kehittäminen edellyttää monialaista keskustelua käyttäjän tilanteista ja odotuksista, kokemusprosessista sekä eri käyttäjien kokemuksia ja käytön eri puolia yhdistävistä ratkaisuista. Jotta voidaan puhua suuremman ryhmän kanssa käyttäjien henkilökohtaisista asioista, on se tehtävä luottamuksellisesti. Käyttäjäpersoonat ja skenaariot säilyttävät arjen todellisuuden ja ovat konkreettinen työväline käyttäjäkokemuksen tarkasteluun, vaikka ne eivät esitä yhtä oikeaa käyttäjäksiä ja paljasta tunnistettavasti tiettyjen käyttäjien yksityisasiota. Skenaariot ja persoonat yhdistelmällä mahdollistetaan käyttäjään empaattisesti suhtautuva monialainen keskustelu ja kehitystyön eteenpäin vieminen. Skenaariot ovat konkretisoiva työväline, joka auttaa tarkastelemaan käyttäjän näkökulmaa, hänen aitoa taustalla olevaa tarvetta tai ongelmaa ja kehittämään siihen sopivia ratkaisuja.

## Miten?

Käyttäjäpersoonat ja -skenaariot voidaan koostaa käyttäjätarinoiden ja muun käyttäjätiedon pohjalta. Käyttäjätarinoista voidaan valita kaikkein merkittävimpiä jatkotyöstöä varten ja sitten tehdä käyttäjäskenaariossa ja sen käyttäjäpersoonassa tarpeen mukaan uusia yhdistelmiä esiin tulleista todellisista tilanteista. Skenaariossa voi olla myös tarinan uskottavuuden kannalta oleellisia lisäyksiä, jos tiedetään jostakin olemassa olevasta toiminnasta tai muusta vastaavasta tilanteeseen vaikuttavasta asiasta.

Käyttäjäskenaario on kehittämistyön ratkaisujen etsimisväline. Skenaariossa kehitetään ja esitetään teknologiaan sitoutumaton, periaatteellinen ratkaisumalli tutkimuksessa esiin tulleeseen tarpeeseen tai ongelmaan. Skenaariossa pidetään käyttäjien kokemus mukana, mutta poistetaan yksilöiden tunnistustiedot kuitenkin säilyttäen oleelliset ja aidot käyttäjäkokemukset. Usein on myös tarpeen tuottaa aineistoja sellaiseen muotoon, että niitä voidaan käsitellä laajemmalla ryhmällä. Skenaariot voidaan esittää eri tavoin: sarjakuvina, näytelmän käsikirjoituksena, näytelmänä ja esittämällä tapahtumaa. Ne auttavat tutkimaan ratkaisuja ja mahdollisuuksia tietyssä tilanteessa ja tietynlaisten käyttäjien kannalta. Käyttäjäskenaario ei välttämättä ole vain toiminnallisen käyttötilanteen kuvaamista vaan se voi olla myös elämäntyylikuvausta, kuten kuvaus tietyistä tyylistä käyttäjä tuotteita ja palveluja.

### 4.3.1 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden suunnittelu - olennaisten tarinoiden valinta



Skenaarioiden ja käyttäjäpersoonien suunnittelun pohjana toimivat valikoidut käyttäjätarinat, jotka poimitaan siten, että ne kertovat parhaiten kehityshaasteeseen liittyvistä aidoista tarpeista ja ongelmista. Tämä vaihe on hyvä toteuttaa ryhmätyönä, jolloin ryhmän jäsenten eri näkökulmien avulla varmistetaan, että käyttäjätarinoista valitaan merkityksellisimmät. Ryhmään voi kuulua käyttäjätutkimuksen tekijöiden lisäksi myös muita kehittäjiä ja käyttäjiä.

### 4.3.2 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden toteutus- kirjoittaminen ja kuvittaminen



#### Käyttäjäpersoonat

Käyttäjäpersoonia kannattaa luoda yhtä monta kuin on oleellisia tarinoita. Joskus voi olla mahdollista, että sama persoona liittyy useampaankin tarinaan, jos persoonan eri piirteet soveltuvat erilaisiin käyttötilanteisiin. Persoonien on oltava uskottavia ja kehittämisen kohteen ajatellun tai tutkitun kohderyhmän mukaisia mm. iän, sukupuolen, asuinsijan, harrastuksien, perhesuhteiden ja arvomaailman osalta.

Vaikka käyttäjäpersoonat eivät yleensä ole todellisia henkilöitä on persoonien kuvaamisessa hyvä käyttää myös henkilöä "esittävää" valokuvaa tai piirrosta. Tämä tuo todellisuutta ja uskottavuutta persoonalle – kerrottu tilanne yhdistetään ja mielletään oikeaan, elävään henkilöön liittyväksi ja siihen suhtaudutaan vakavasti ja empaattisesti. Sopivan valokuvan voi poimia ilmaisista kuvatiekannoista. Se ei saa olla käyttäjätutkimukseen osallistuneen henkilön kuva.

#### Käyttäjäskenaariot

Käyttäjäskenaariot kehitetään käyttäjätarinoista niiden motivaatiota, toimintoja ja ratkaisutarpeita analysoiden. Skenaariotilanne ja toiminta voidaan kuvata nykyhetkeen, vaikka kyseessä on tulevaisuuden ratkaisu. Skenaariotarkaisussa voidaan yhdistellä käyttäjätarinoita tarpeen mukaan, jos esim. samasta aiheesta (tarpeesta/ongelmasta) kertovia tarinoita on useita. Yhdistelemällä käyttäjätutkimuksen tuloksia tarpeen mukaisesti saadaan aikaan rikkaita ja kiteytettyjä tarinoita, joihin uusi ratkaisu voi sisältyä. Tarinoita muokattaessa on kuitenkin muistettava huolehtia siitä, että alkuperäinen ydin säilyy, eikä tarinoita väritetä sellaisilla asioilla, jotka eivät oikeasti tulleet käyttäjätutkimuksessa esille.

### 4.3.3 Käyttäjäpersoonien ja skenaarioiden analysointi - todenmukaiseksi muuntaminen



Kun skenaariot ja persoonat on muodostettu, voidaan niitä käydä vielä läpi oman kehitystiimin jäsenten, käyttäjien ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Käyttäjien kanssa voidaan tarkistaa, ovatko skenaariot aidon oloisia ja ratkaisut mahdollisia. Skenaarioiden selkeyttämiseksi on hyvä tehdä myös visuaalinen esitys skenaariosta. Monialaisessa työryhmässä tämä helpottaa skenaarion sisäistämistä ja skenaarion yhteistä ja keskustelemaa arviointia. Esimerkiksi skenaarion realismia voidaan hyvin arvioida yhdessä. Vaiheittain tapahtuvan toiminnan kuvaaminen on tärkeää, koska silloin voidaan tarkastella myös sitä, miten vaiheet oikeasti voisivat edetä ja onko vaiheissa

muunnelmia eri käyttäjien ja tilanteeseen vaikuttavien tekijöiden takia. Sopivien asiantuntijoiden avulla voidaan esimerkiksi varmistaa, ettei skenaarioissa kokonaisuutena ja niiden esittämissä ratkaisuisissa ilmene mitään sellaista, joka ei esim. olemassa olevien lakien tai teknologian rajoitusten takia ole mahdollista.

#### 4.3.4 Life 2.0 esimerkki

Life 2.0 hankkeen tiimityönä valittiin tarinoista kaikkein oleellimmat. Tässä tarkastelussa katsottiin, että jokaiselle käyttäjätutkimuksen tuloksissa esiintyvälle tärkeälle teemalle löytyi oma päätarina. Päätarinat jaettiin kehitystiimin kesken siten, että jokainen lähti työstämään kahta tai kolmea tarinaa käyttäjäskenaarioksi.

Käyttäjäpersoonat muodostettiin samaan aikaan kuin skenaariotkin. Persoonat kuvattiin alkupeiräisten tutkimuksen osallistujien todellisista piirteistä: sukupuolen, iän, asuinsijan, perhemuodon, harrastusten ja luonteenpiirteiden yhdistelmästä. Skenaarioita yhdisteltiin saman aihealueen tarinoiden piirteistä ja osista yhdeksi päätarinaksi. Skenaarioihin poimittiin viitteitä myös toisten teemojen tarinoista, jos se näytti tuovan lisää merkitystä ja konkretisoivan skenaarion taustalla olevaa tarvetta.

Kun kaikki tiimin jäsenet olivat saaneet alustavat käyttäjäskenaariot ja -persoonat luotua, käytiin kehitystiimissä alustavat skenaariot läpi, pohdittiin ja arvioitiin niihin rakentuvia ratkaisuideoita ja muunnettiin niitä entistä mahdollisemmiksi ja uskottavammaksi. Tiimi näytti skenaariot myös senioripalveluiden asiantuntijalle, joka kertoi, mikä skenaariossa vaikutti mahdolliselta todellisissa käyttötilanteissa ja mikä ei. Samalla kun skenaariot ratkaisut vähitellen rakentuivat, muodostui kehitystiimille konkreettisia ajatuksia siitä, miten kehitettävänä oleva palvelualusta voisi oikeasti vastata ihmisillä oleviin tarpeisiin. Nämä ajatukset pyrittiin tuomaan lopullisten skenaarioiden kautta esille.

Skenaarioista tehtiin visuaaliset kuvat, joissa kukin skenaario kuvattiin lyhyesti neljän kohdan kautta. Visualisointi tehtiin sekä hankkeen raportointia, että tulevaa jatkotyöskentelyä varten. Seuraavassa käyttäjävaatimusten vaiheessa tarkoituksena oli käydä skenaarioita läpi monialaisen asiantuntija- ja käyttäjäryhmän kanssa, jolloin niitä piti pystyä hahmottamaan nopeasti. Visuaalinen kuvaus auttoi hankkeen ulkopuolisia henkilöitä hahmottamaan ja ymmärtämään kunkin skenaarion sisältämän palveluprosessin nopeasti.



#### Laila (spontaanit sosiaaliset matkat) PERSOONA

Laila on 65 vuotias vasta eläkkeelle jäänyt nainen, joka asuu 15 km kaupungin keskustasta. Kaupungista hän löytää kaikki päivittäisesti tarvittavat palvelut. Hän asuu yksin 35 vuotta vanhassa omakotitalossa, jonka rakentamisessa hän auttoi edesmennyttä miestänsä. Hän on työnään ajanut taksia ja sen kautta tuntee monet eläkeläiset alueelta. Hänellä on kohtalaisen pieni eläke, jonka vuoksi hänen on tarkalleen pidettävä huolta, ainakin suurempien hankintojen kohdalla, että hänen rahansa riittävät kuun loppuun saakka. Hänellä on monia ystäviä, jotka ovat myös menettäneet puolison suhteellisen aikaisin elämässään, joten hän pitää näihin ystäviinsä yhteyttä.

Vaikka Lailalla ei ole paljoa rahaa tuhlattavaksi, hän ei halua luopua autosta, vaikka se onkin aika kallista pitää. Auton käytöstä on tullut elämäntapa. Auto on melkein välttämätön kaupassakäynnin ja harrastuksiin osallistumisen helpouden kannalta, koska linja-autot kulkevat hänen läheltään vain kouluajan päisin. Toisaalta, liikkuminen oman aikataulun mukaan antaa vapautta ja hänestä on mukava tarjota ystäville kyytiä ja samalla vaihtaa viime aikaiset kokemukset ja ajatukset.

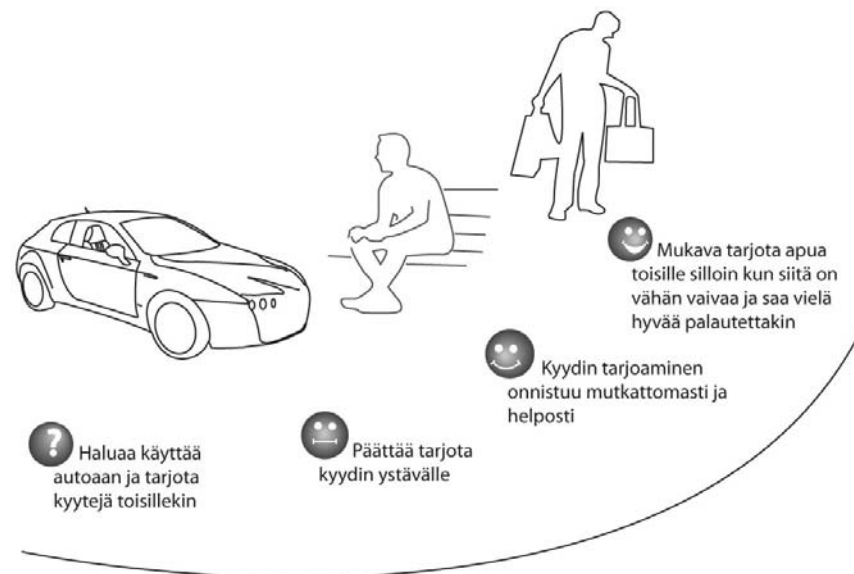
Koska Laila ajoi työkseen autoa, hän on varma ajotaidoistaan ja hänestä on helppoa ajaa keskustassa, ahtaissa parkkitiloissa sekä maaseudulla. Hän seuraa paljon TV ohjelmia ja TV on paljon auki myös tuomaan ääntä muuten niin hiljaiseen taloon.

Kuva 15. Life 2.0 esimerkki käyttäjäpersoonasta.

## Sosiaalisen matkan varausjärjestelmän mahdollisuudet SKENAARIO

Laila menee usein kaupungin keskustaan omalla autollaan ja nauttii siitä, jos mukana on hänen ystäviään. Hän on kirjautunut Seniori Matka-varausjärjestelmään. Sinne hän on kirjannut toistuvat matkansa harrastuksiin, jolloin hän voi samalla tarjota impulsiivisen matkan muillekin. Hänestä on mukava tarjota kyytiä ystäville ilman vaatimuksia vastapalveluksista.

Perjantaina Laila huomaa, että kahvi on melkein lopussa. Hän lukee lehden ilmoituksesta, että lauantaina olisi keskustassa Lidlissä hyvä tarjous kahvista. Samalla ostosreissulla hän voisi tehdä muutkin ruokaostokset. Hänelle tulee mieleen, että hänen ystävänsä Raija tai joku toinen tuttava matkan varrelta voisi olla kiinnostunut lähtemään mukaan. Laila aukaisee kosketusnäyttöisen tablettikoneen mikä on yhdistettynä internetiin. Etusivulla on linkki Matka-varaus -palveluun, jonka jälkeen hän koskettaa "Tarjoan kyydin" kuvaketta. Siellä hän ilmoittaa suunnitellun lähtemisen aikataulun ja paikan sekä pysähdykset. Muutaman tunnin päästä Leena, jonka hän tuntee Eläkeliiton toiminnasta, näkyy kartalla pisteenä. Laila koskettaa pistettä ja siten ilmoittaa Leenalle, että hän saa kyydin seuraavana päivänä sinne pysähdykseen, mikä on kartalla näkynyt. Lauantaina Leena voi seurata Lailan matkan tapahtumia seurantajärjestelmällä, joka pohjautuu samaan karttaan, ja Leena näkee Lailan lähtevän hieman myöhässä. Myöhästyminen johtui yllättävästä lumisateesta ja paksusta lumesta pihalla. Lidlissä käynnin jälkeen Leenan tarvitsee jäädä keskustaan vierailemaan tyttärensä luona, joka myöhemmin antaa Leenalle kyydin kotiin. Laila tarjoutuu viemään ostokset Leenan kotiin, jossa Leenan heikkonäköinen mies on jo viettänyt päivän itsekseen. Leenan mies ilahtuu ja pyytää Lailan illalliselle seuraavana viikonloppuna vaikka vastapalveluksia ei vaadita Matka-varaus -palvelussa. Tämä on kuitenkin hienoa, koska Matka-varaus -palvelu tallentaa tiedot rekisteröityneiden henkilöiden kanssakäymisestä ja paikoista suhteessa muihin rekisteröityneisiin käyttäjiin, sillä on hyvä tietää muitakin ihmisiä, joita voisi auttaa tulevaisuudessa. Laila tuntee iloa siitä, kun kykenee auttamaan muita ja hän iloitsee myös illalliskutsusta seuran vuoksi. Myöhemmin Laila lukee Leenan kiitosviestin "Kiitos mukavasta kyydistä", joka viittaa Lailan tarjoamaan kyytiin Matka-varaus -palvelussa.



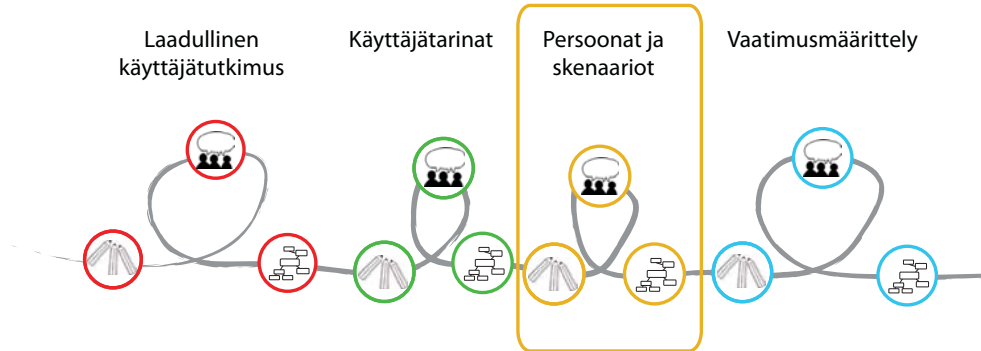
Kuva 16. Life 2.0 hankkeen käyttäjäskenaarioiden visualisointi.

Kuva 16. Life 2.0 esimerkki käyttäjäskenaariosta.



### 4.3.5 Persoonien ja skenaarioiden yhteenveto

Käyttäjäpersoonat ja -skenaariot ovat vaihe, jossa aidoista käyttäjätarinoista muodostetaan visio kehityksen lopputulokselle: kuinka voitaisiin vastata käyttäjätutkimuksesta esiin nouseviin tarpeisiin tai poistaa löydettyjä käyttäjäongelmia. Skenaario välittää nimenomaan konkreettista kuvausta niistä mahdollisista toiminnoista, joilla käyttäjä voi tyydyttää tarpeen ja ratkaista tietyn ongelman. Tällä tavoin mahdolliset ratkaisut muuttuvat todellisessa käyttötilanteessa "nähtäviksi", ne voidaan asettaa keskusteltaviksi ja arvioitaviksi. Käyttäjäpersoonien kautta mahdollisen ratkaisun kuvaukseen tuodaan mukaan myös käyttäjänä olevan ihmisen tausta, tilanne, kyvyt ja tunteenomainen kokeminen. Skenaarioissa monimutkaiset merkitykset yhdistetään käyttäjän näkökulmasta todellisuutta vastaavaksi niin, että käyttäjä pääsee toivottuun päämäärään. Kehittämisideoiden luominen vaihtoehtoisille tulevaisuuden käyttäjille ja käyttötilanteisiin voi auttaa venyttämään tai murtamaan ideoinnin lähtökohta-asetelmia. Skenaariot tuottavat myös mahdollisuuden vertailla vaikutuksia, jos ratkaisua tai käyttäjää muutetaan. Skenaarioita voidaan käyttää työvälineenä uuden tilanteen kokonaisvaltaiseen näkemiseen.



#### Suunnittelun muistilista:

- Valikoi päätarinat tuloksista nousevien tärkeiden teemojen mukaan tai kehitysprosessin tavoitteen mukaan



#### Totentuksen muistilista:

- Muokkaa tarinoille käyttäjäpersoonaa, joka tukee tarinan sisältöä
- Muokkaa tarinat skenaarion muotoon tarinoiden tarpeiden ratkaisuksi
- Muista tarkistaa, ettei osallistujia voida tunistaa skenaarion takana



#### Analysoinnin muistilista:

- Skenaarioiden ja persoonien uskottavuutta on hyvä testata käyttäjillä ja asiantuntijoilla

## 4.4 VAATIMUSMÄÄRITTELY

### - Vision konkretisoiminen



**Kuva 17.** Käyttäjä esittelee omaa puhelintaan ja kertoo mitä ominaisuuksia on helppo käyttää ja mikä on hankala käyttää ja miksi.

### Mitä?

Kehitettävällä ratkaisulla on monenlaisia vaatimuksia, jotka tulee määrittää ja selvittää ennen kehitystyön eteenpäin viemistä. Yksi kehittämishaaste on määrittää käyttäjän näkökulmasta varsinaiseen ratkaisuun (esim. palveluun) kohdistuvat toiveet ja vaatimukset. Nämä käyttäjävaatimukset tuovat esille, miten tuotteen tai palvelun pitäisi toimia tai millaisia ominaisuuksia siinä pitäisi olla, jotta se olisi helppo ja miellyttävä käyttää sekä toisi lisäarvoa. Tässä vaiheessa käyttäjävaatimuksiin sisältyvät jo teknologian vaatimukset, jotka määrittävät kuinka kehityksen tulos tulee toimimaan niin käyttäjälle näkyviltä kuin piilossa olevilta järjestelmän osilta. Käyttäjävaatimukset tuottavat käyttöön liittyviä tavoitteita kehittämistyössä mukanaoleville eri alojen ammattilaisille.

### Miksi?

Käyttäjävaatimuksilla täsmennetään, mitä käyttäjien tarpeet täyttävä, heidän päämääränsä johtava toiminta käytännössä vaatii. Teknologian vaatimukset taas kuvaavat sitä, miten eri järjestelmän tai ratkaisun osien tulisi toimia helpon ja miellyttävän käyttökokemuksen ja päämäärän saavuttamiseksi. Käyttäjävaatimukset ovat yksityiskohtaista ja yksiselitteistä vaatimustietoa käytettävillä, sujuville ja hyviä kokemuksia tarjoaville palveluille ja tuotteille. Niiden avulla palvelua tai tuotetta voidaan edelleen arvioida ja kehittää toteutukseen asti sekä määrittää toteutuksen vaatimia resursseja.

### Miten?

Vaatimuksia voi määrittää kehitettävän ratkaisun taustalla olevasta järjestelmästä, suoritettavista tehtävistä tai käyttäjäkokemuksen kosketuspisteistä. Tämä vaatii muodollista ja yksityiskohtaista kuvausta kaikista pienistäkin osatehtävistä tai kosketuspisteistä, joiden kanssa käyttäjä on tekemisissä, voisi joutua tekemään tai kohtaamaan saavuttaakseen tietyn päämäärän. Tällainen käyttöprosessin ja -tilanteiden analyysi auttaa määrittämään tarkasti ratkaisun toteuttamiseen liittyvät vaatimukset.



## 4.4.1 Vaatimusmäärittelyn suunnittelu

### *Osallistujien saaminen mukaan:*

Vaatimusten määrittelyssä vaaditaan eri alojen ja käytön asiantuntemusta. Määrittelyyn pitäisi siis osallistua asiantuntijoita ja käyttäjiä. Ammattilaisosallistujia tarvitaan niiltä aloilta, joilla on merkitystä ao. ratkaisun toteuttamisessa kuten asiakaspalveluhenkilöstö, palveluorganisaatioiden johdoto ja järjestelmien tekniset toteuttajat. Käyttäjiä voivat olla sekä lopulliset että välilliset käyttäjät. Esimerkkejä välillisistä käyttäjistä ovat huoltotyötä, siivousta, kuljetusta tai muuta tukitoimintaa tekevät henkilöt. Vaatimusmäärittelystä tulisi selvittää, mikä on tänä päivänä ja tulevaisuudessa mahdollista, toisin sanoen, mihin järjestelmät ja teknologiat taipuvat silloin kun pyritään vastaamaan käyttäjiltä esille nousseisiin tarpeisiin. Tämä voi osaltaan selvittää myös ratkaisuun liittyviä liiketoimintamahdollisuuksia.

Usein vaatimusmäärittelyn toteuttamiselle tuloksellisin tapa on ryhmätyöskentely (työpaja) ja erityisesti monialaisten ryhmien kanssa. Tapaamisissa asiantuntijat saavat käyttäjiltä palautetta ja kommentteja ratkaisuvaihtoehdoista ja käyttäjät saavat asiantuntijoilta tietoa erilaisista mahdollisuuksista. Vaatimusten määrittelyssä voidaan toimia myös ilman monialaista ryhmätyöskentelyä, jolloin vaatimuksia analysoidaan erikseen eri alojen asiantuntijoiden, yritysten edustajien ja käyttäjien kanssa. Monialaisessa ryhmätyöskentelyssä kehitettävä palvelu on avoimesti esillä, jolloin sen kehitykseen voidaan saada samanaikaisesti monia erilaisia näkökulmia ja eri tahojen vaatimukset voidaan ottaa huomioon rakentuvassa ratkaisussa ja vaatimusanalyysissä. Joskus on kuitenkin toimittava suljetummalla tavalla, jos mukana on esimerkiksi yrityksiä, jotka toivovat kehityshankkeen sisällön salassapitoa. Tällöin on mietittävä tarkemmin, keitä voidaan kutsua mukaan kehittämistoimintaan ja miten salassapitovelvollisuudesta huolehditaan. Ryhmätyöskentelyyn osallistujien kesken voidaan tehdä salassapitosopimukset työpajan alussa, josta on syytä tiedottaa sopimuksesta etukäteen kutsun yhteydessä.

Suunnitellusta toteuttamistavasta huolimatta osallistujien kutsuissa kuvataan, mitä kehittämistehtävää varten heidän asiantuntemusta tarvitaan. On myös muistettava, että henkilökohtainen pyyntö on aina vetoavampi kuin esim. sähköpostilla lähetetty viesti. Tämän vuoksi voi harkita myös kutsuttaville osallistujille soittamista, jolloin voidaan perusteellisemmin esitellä ja vastata kysymyksiin kehittämistyöstä sekä perustella, miksi kyseisen henkilön läsnäolo olisi merkityksellistä. Puhelun lisäksi voi sopia kirjallisen materiaalin lähettämisestä, jossa on lisää informaatiota ja yhteystietoja. Kutsussa on aina hyvä olla myös viimeinen ilmoittautumispäivä sekä kertoa, että ilmoittautuminen on sitova. Näin voidaan ehkäistä ennakoita sitä, että ihmiset sanovat tulewansa, mutta eivät ilmesty paikalle. Ilmoittautuneiden määrä on tärkeä myös tarvittavan tilan sekä mahdollisen kahvin ja ruokailun varaamiseen.

### *Tilojen varaaminen:*

Aina kun pyydetään henkilöitä osallistumaan kehitystyöhön mukaan, on yhteiselle ajalle sekä kehittämistyölle oltava sopiva paikka. Tilaa valittaessa ja varattaessa on hyvä olla vähintäänkin arvio osallistujamäärästä. Tilassa on hyvä olla myös paljon pöytäpinta-alaa työskentelyä varten ja mahdollisuus järjestellä pöytiä ryhmittäin, etenkin jos on pyydetty useampaa osallistujaa. Tarvittavat materiaalien ja yhteenvedojen esittämislaitteet kuten tietokone ja projektori sekä liitu- tai tussitaulu on syytä varmistaa. Tauluille voidaan laittaa ohjeita tai yhteenvedoja työskentelyn vaiheista. Jos työskentely pidetään jossakin kauempana, on ystävällistä järjestää yhteiskuljetus.

### *Kahvitus ja ruoka:*

Kahvien ja mahdollisen ruokailun järjestäminen osallistujille on asianmukaista toimintaa ja toimii osaltaan kiitoksena ja arvonnustuksena osallistujille. Kahvituksen ja ruokailun tarjoamisen tarve on riippuvainen osallistujien kehitystyölle uhraamasta ajasta. Jos osallistujien oletetaan olevan mukana pidempään kuin kolme tuntia, on hyvä varata myös mahdollisuus ruokailuun tai toiseen kahviin. Nälkäiset osallistujat eivät jaksaa olla yhteistyöhaluisia eivätkä keskittyä ajatustyöhön tai keskusteluihin.

### *Toteutuksen suunnittelu ja esivalmistelu:*

Vaatimusten määrittelyssä toteutuksen onnistuminen on kiinni siitä, millaisia vaiheita toteutukseen suunnitellaan sekä miten ne esivalmistellaan. Toteutuksessa on hyvä jättää aikaa keskusteluille, mutta myös sisällyttää tehtäviä, joiden tarkoitus on tukea ja virittää keskustelua. On myös huolehdittava siitä, että tehtävistä jää talteen dokumentointimateriaalia. Tehtäviä on tarpeellista esivalmistella niin, että valmisteltu materiaali ja työskentelyn ohjaus auttavat osallistujia ymmärtämään tuotettavan ratkaisun kokonaisrakenteen ja tarttumaan sen vaiheiden ja yksityiskohtien analysointiin. Suunniteltavien tehtävien tulee siis palvella kehittämisen tavoitteita ja tulostarpeita. Tehtävien muoto ja vaikeusaste tulee miettiä tavoitteen mukaan ja myös osallistujien mukaan. On aivan eri asia, ovatko osallistujat lapsia, nuoria aikuisia, iäkkäitä ihmisiä, eri käytännön ammattinharjoittajia tai tutkijoita. Haastetta lisää se, että usein tarvitaan monialainen ryhmä, jossa osallistujien taustat vaihtelevat paljonkin.

Palvelumuotoilun parissa tehtävässä kehittämisessä on tärkeää saada eri asiantuntijat sekä käyttäjät ymmärtämään palvelun olemassa oleva tai tuleva, vaiheittainen rakenne. Tämän vuoksi on hyvä luoda palvelun rakennetta kuvaava visuaalinen kartta. Käyttäjälähtöistä prosessikuvausta kutsutaan palvelumuotoilussa nimellä palvelupolku. Palvelupolun kuvauksessa esitetään palvelun vaiheet sen syntymisestä/aktivoitumisesta aina sulkemiseen/päätymiseen asti. Palvelupolku kuvataan useimmiten asiakkaan ja palvelun käyttäjän näkökulmasta, jolloin siihen sisältyy asiakkaan kokemukset palvelun eri vaiheiden aikana. Yleisempi palveluprosessin kuvaus kertoo enemmän palvelun taustalla olevista toimijoista, eri toimijoiden roolista palvelun eri vaiheiden ja sisällön tuottamisessa ja siitä kuinka palvelu näiden eri osatekijöiden kautta rakentuu.

Palvelun kuvauksen, palvelupolun voi muodostaa etukäteen valmiiksi osallistujia varten, jolloin osallistajat voivat kommentoida ja analysoida sitä. Palvelupolun ainekset esivalmistelua varten löytyvät käyttäjäskenaarioista, jos sellaisia on aiemmin tuotettu tai sitten olemassa olevasta palvelusta, jota halutaan kehittää. Tehtävät voivat tällöin sisältää myös analyysia käyttäjien vaatimuksista hyvän palvelun toimivuuden sekä palvelun toiminnan ja organisoinnin suhteen. Toisena vaihtoehtona on antaa osallistujien itse luoda ohjeistuksen ja esityöstetyn materiaalin avulla tarvittava palvelun prosessikuvaus, jolloin ryhmä samalla keskustelee palvelun vaatimuksista ja muodostaa yhteistä ymmärrystä siitä, kuinka palvelun tulisi toimia, jotta se olisi käyttäjälle mieluinen sekä teknisesti mahdollinen toteuttaa.

Tehtävien suunnittelun lisäksi toteutuksen ohjaus, kulku ja aikataulu on suunniteltava etukäteen ja huomioitava riittävä määrä taukoja. Tehtäviä varten tarvitaan myös usein tehtävämateriaalien tulostamista ja välineiden kuten tussien ja isojen paperien hankkimista. Suuret paperit ja isot tussit takaavat tulosten näkyvän esittelyn. Jos tilanteeseen sopii, on osallistujien mahdollista käyttää rakennuspalikoita tai muuta askartelumateriaalia visualisoimaan ja konkretisoimaan työskentelyn tuloksia. Visuaalinen materiaali ja abstraktin keskustelun konkretisointi tuottaa pelkkää kirjoitettua materiaalia paremmin rakentavaa keskustelua ja yhteisymmärrystä. Tämä on usein tarpeen etenkin silloin, jos kehitystyössä on mukana eri alojen asiantuntijoita ja käyttäjiä yhtäaikaan, jotka kaikki puhuvat hieman eri termeillä ja eri merkityksillä. Käsin kosketeltavat materiaalit voivat myös laukaista jännityksiä ja niitä voi käyttää apuna jokaisen jäsenen osallistamiseksi tehtäviin.

### *Dokumentoinnin valmistelu:*

Osallistujien kanssa työskennellessä on tärkeää saada kaikki tuotetut ideat ja tulokset tallennettua. Samalla kun tehtäviä suunnitellaan on hyvä varmistaa tehtävien, keskustelujen tulosten ja tuotetun materiaalin dokumentointi. Tämä onnistuu useimmiten parhaiten siten, että dokumentointi tapahtuu tehtävän ohessa. Tämän takia on hyvä olla esivalmisteltuja tehtäväpohjia, joihin kirjoitetaan ja piirretään kaikki keskustelujen aikana esille tulevat asiat. Toteutuksen ohjaajan kannattaa muistuttaa osallistujia, että he kirjaavat kaikki keskustelujen tärkeimmät sisällöt ja työn tulokset ylös. Työskentelyn aikana on hyvä valokuvata tapahtumia sekä tuotettua materiaalia, esim. suuria papereita. Videokameraakin voidaan käyttää, jos se on välttämätöntä tehtävien luonteen vuoksi. Kuvaamiseen on muistettava varmistaa luvat kaikilta osallistujilta jo etukäteen. Vaatimusmäärittelyn vaiheen dokumentointia varten on siis suunniteltava keinot työskentelyn sekä tuotetun materiaalin tallentamiseen ja hankittava kaikki välineet ja tarvikkeet sitä varten.



## 4.4.2 Vaatimusmäärittelyn toteutus

Kun vaatimusmäärittely toteutetaan ryhmätyöskentelynä, on ennen osallistujien tuloa valmisteltava tila sopivaan järjestykseen sekä tarpeen mukaan laitettava opasteita tilaan löytämiseksi. On myös muistettava huolehtia osallistujien paikalle pääsystä, eli varmistettava mm. parkkipaikkojen saatavuus. Kun osallistujat ovat saapuneet, on aluksi hyvä kertoa ryhmätyöskentelyn tavoitteet ja valottaa tehtävien kulkua. Seuraavaksi on hyvä esittäytyä, varsinkin jos osallistujat eivät ole entuudestaan toisilleen tuttuja. Katsotaan ketä on paikalla ja millaisella taustalla he ovat tulleet mukaan. Jos vaatimusmäärittelyä toteutetaan erillaisten osallistujien kanssa erikseen, on silloinkin oleellista käydä alussa läpi kehitystyön tavoitteet sekä kertoa osallistujille miksi heidän asiantuntemuksensa on tärkeä. Ryhmätyöskentelyssä on syytä miettiä jo etukäteen ryhmien muodostamisen periaatteet kehitystyön tavoitteen sekä valitun toteutustavan mukaan: ovatko esimerkiksi saman alan edustajat aluksi yhdessä ryhmässä, vai ovatko ryhmät monialaisia sekaryhmiä. Ryhmien lukumäärän noustessa suureksi voi tulosten esittelyyn menevä aika venyä pitkäksi ja silloin on syytä miettiä tehokkaita keinoja tulosten esittelyyn ja yhteenvetoihin. Liian suuret ryhmät eivät ole suosittelavia, vaan ryhmässä tulisi olla 3-5 henkilöä. Yli viiden henkilön ryhmässä käy helposti siten, että jotkut jäsenet jäävät sivuun työskentelystä ja keskustelusta, jolloin kaikkien mielipiteitä ja kokemusta ei saada esille.



**Kuva 18.** Ryhmätyöskentelyssä syntyy hyvää vuoropuhelua eri näkökulmista.

Toteutuksen ohjaajina on suositeltavaa olla kehitystyön vastuuhenkilöitä, jotka voivat ohjata ja tarkkailla toteutuksen kulkua ja syntyvää keskustelua verraten tarvittaviin kehitystyön tuloksiin. Ohjaajana toimiminen on helpompaa, kun suunnitteluvaiheessa on mietitty valmiiksi tehtävät ja aikataulu sekä valmistettu tarvittavaa ohjemateriaalia osallistujille. Ohjausta ja aikataulussa pysymistä helpottaa myös munakellon käyttö tehtävien työstämisen aikana. Tilannetaju on hyvistä suunnitelmista huolimatta hyvä muistaa. Joskus esimerkiksi osallistujien henkilökemia tai työskentelyn tuottamat kiinnostavat tulokset vaativat muuttamaan suunniteltua ohjelmaa. Ohjaajan on hyvä aika ajoin muistutella siitä, että kaikki aineisto tulee tallennettua ja kirjattua. Ohjaajat vastaavat myös valokuvauksesta, ellei siihen ole mahdollista sopia erillistä kuvaajaa.

Toteutuksen lopussa on muistettava kerätä kaikki tuotettu aineisto talteen. Tätä materiaalia tarvitaan työskentelystä saatujen tuloksien ja vaatimusmäärittelyn lopullisessa analysoinnissa. Työskentelyn päätteeksi on hyvä kiittää osallistujia ja sopia, että heihin ollaan yhteydessä tietyn ajan kuluttua tai kertoa mistä he voivat löytää saadut tulokset (esim. nettisivu). Tämä kertoo osallistujille arvostuksesta ja siitä, että he ovat tehneet hyvää työtä. Kiitoksilla ja tulosten esittelyllä voi varmistaa tulevaisuuden yhteydet ja osallistujien kiinnostuksen osallistua uudestaan. Kun kaikki osallistajat ovat lähteneet pois, on huolehdittava tilojen siistimisestä ja kalusteiden järjestämisestä paikoilleen.

### 4.4.3 Vaatimusmäärittelyn analysoiminen

Loppuanalysointi on hyvin tärkeää, koska siinä ruoditaan eri alojen asiantuntijoiden ja käyttäjien usein nopeastikin tuottamista materiaaleista esiin tärkeimmät vaatimukset. Toteutuksen jälkeen käydään tehtävien tuottama aineisto läpi ja jäsenellään tulokset selkeäksi kokonaisuudeksi, josta poimitaan erilaiset kehitykselle merkittävät vaatimukset esille. Toteutuksessa tehty materiaali on usein myös epäselvää, eli se ei suoraan kelpaa esitettäväksi sellaisille henkilöille, jotka eivät ole olleet paikalla. Tämän takia materiaalia analysoidessa ja jäsentäessä se usein samalla siirretään sähköiseen muotoon ja luodaan tuotoksista selkeämpi esitys. Jos tuloksissa ilmenee yhtäläisyyksiä, voidaan niitä yhdistää suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Vaatimuksia ja tuloksia voidaan esittää monella eri tavalla. Ne voidaan kirjoittaa aihealueittain jaoteltuihin taulukoihin tai ne voidaan jäsentää visuaaliseksi kartaksi, esim. palvelupoluksi tai palveluprosessiksi, jotka ovat hyödyllisiä etenkin palveluiden kehittämisessä. Mikä tahansa jäsentelytapa valitaan, on tärkeintä, että löydetystä ja kerätystä materiaalista saadaan poimittua kehittämisen tavoitteen kannalta kaikkein oleellimmat asiat.

### 4.4.4 Life 2.0 esimerkki

#### *Suunnittelu*

Life 2.0 -hankkeessa koettiin työapajan olevan paras keino määrittellä käyttäjien vaatimuksia palveluille sekä teknologisia vaatimuksia palvelujen toiminnalle. Aikataulun nopeuttamiseksi osallistujia kutsuttiin puhelimitse. Soitettaessa esiteltiin, mistä hankkeesta on kyse ja mitä ollaan kehittämässä, koska monelle toivotulle osallistujalle hanke oli vieras. Ennen puhelinyhteyttä oli valmisteltu kutsu/esite, jossa kerrottiin enemmän tulevien työpajojen sisällöstä ja siitä, mihin työpajoilla pyrittiin. Näin voitiin puhelun aikana myös kertoa lähetettävästä sähköpostista ja siten varmistaa sen lukeminen.

Koska Life 2.0 hanke oli kansainvälinen hanke, sovittiin eri maiden partnerien kesken, että kaikista partnerimaista kootut skenaariot luokitellaan tiettyjen yhteisten teemojen alle. Lisäksi sovittiin, että jokainen maa valitsee kaksi teemaa, joiden sisällä olleita omia skenaarioita lähdetään määrittämään eteenpäin palvelun prosessikuvaukseksi ja vaatimuksiksi. Suomen Life 2.0 -hankkeen

tiimille tuli yhteensä neljä skenaariota jatkotyöstöön, joista kaksi oli aina samasta teemasta. Määrittelytyöpajat päätettiin pitää kahden päivän aikana ja vain puolen päivän mittaisina. Työpajojen jakamisella kahteen eri päivään mahdollistettiin useamman osallistujan pääseminen mukaan. Samoin työpajojen sisältö voitiin jakaa niin, että yhdessä työpajassa käsiteltiin yhden teeman alla olevat kaksi skenaariota. Osallistujat pystyivät siis valitsemaan tietyn päivän tai osallistumaan vaikka molempiin, koska päivien aiheet olivat erilaiset.

Koska työpajoissa oli vain neljä tuntia aikaa toimia, piti tehtävien olla selkeitä, napakoita ja sel-laisia, että niihin oli helppo päästä kiinni. Ensimmäisen tehtävän tarkoitus oli auttaa osallistujia nopeasti sisäistämään heille esitetyt skenaariot, jotta he voisivat keskustella niiden aitoudesta ja mahdollisuuksista. Ensimmäiseen tehtävään käytettiin hyödyksi jo tehtyjä visuaalisia kuvauksia skenaarioista auttamaan osallistujia hahmottamaan nopeasti skenaariokertomukset ja käyttäjätar-peiden ratkaisut. Skenaariokuvitukset tulostettiin A3-papereiden yläreunaan, jotta muualle paperiin jäi tilaa kirjata ylös keskustelujen tulokset. Toinen tehtävä suunniteltiin siten, että osallistujat saivat muodostaa skenaarioiden pohjalta palveluprosessin kuvauksen ja siihen liittyviä vaatimuksia. Tä-män tehtävän helpottamiseksi työryhmä valmisti esimateriaaleiksi erivärisiä ja erimuotoisia lap-puja, joihin oli kirjattu tarkoituksen mukaiset otsikot sen mukaan, millaisia seikkoja haluttiin saada esille palveluprosessista (miten?, miksi?, millainen?, kuka maksaa? kuka järjestää?).

## Toteutus

Life 2.0 -hankkeen työpajat toteutettiin *hanketta toteuttavan* ammattikorkeakoulun omissa tiloissa, jolloin tilojen saatavuus ja esivalmistelu oli helpompaa ja parkkipaikat olivat lähellä. Osallistujille oli laitettu oviin ja seiniin ohjeet tilaan löytämisestä ja yksi kehitystiimin jäsen oli pääaulassa heitä vastassa. Kun osallistujat olivat kokoontuneet tilaan, aloitettiin työpaja kertomalla ketä kehittä-mistiimin henkilöt ovat ja mitä ollaan tekemässä. Jokainen osallistuja sai kertoa itsestään ja siitä millaisen näkökulman tuo työpajaan. Kun paikallaolijoiden taustat ja osaamisalueet oli hahmotet-tu, jaettiin osallistujat neljään mahdollisimman monialaiseen ryhmään. Jokaisessa ryhmässä oli edustajia käyttäjistä, kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluista, mobiiliteknologian asiantuntijoista sekä kehittäjätiimin jäsen.

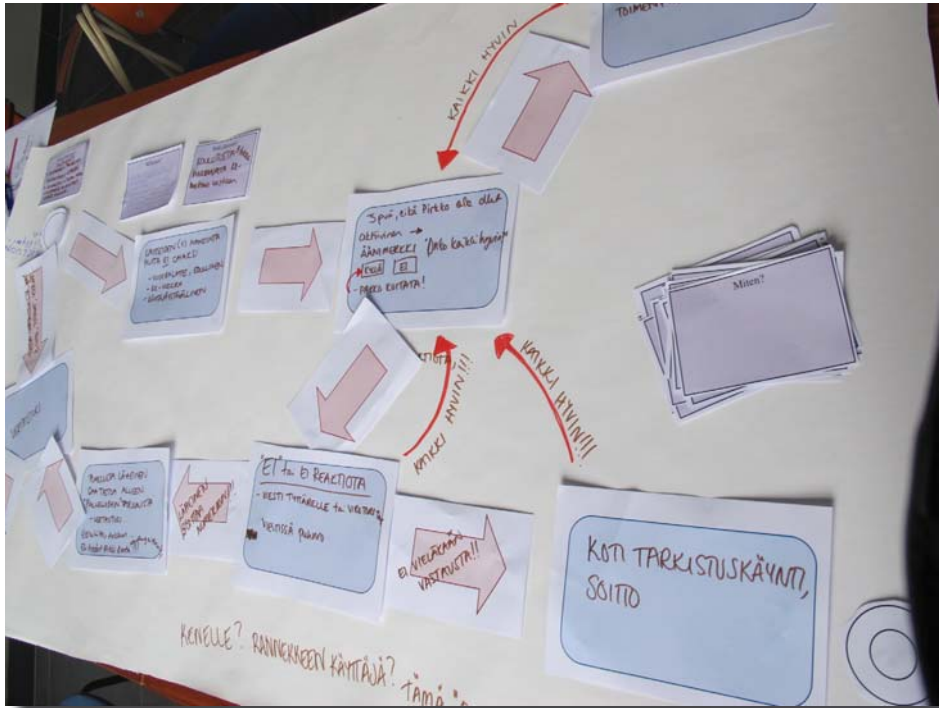
Ensimmäisessä tehtävässä työpajan vetäjä luki aluksi skenaarion läpi ja jakoi sen jälkeen jokaisel-le kopion ja A3 kokoiset paperit, joissa oli skenaarion visuaalinen kuvaus. Ohjeistukseksi annettiin skenaarioiden läpikäynti ryhmässä siten, että jokaisesta skenaarion päävaiheesta tuli keskustella, onko se todellisuudessa mahdollinen ja mitä ongelmia siinä voisi olla tai miten se voisi toteutua. Kaikki keskusteluissa esille nousevat asiat pyydettiin kirjaamaan ylös annetuille A3-papereille. Jokaiselle ryhmälle oli jaettu myös kyniä ja tusseja.



**Kuva 19.** Esivalmisteltu skenaariopohja ryhmätyöskentelyn tulosten kirjaamisvaiheessa.

Toisen tehtävän alussa esiteltiin tehtävässä käytettävä materiaali (esivalmistellut nimikoidut lap-pu) ja kerrottiin tehtävän tavoite. Tavoitteena oli muodostaa läpikäytyjen skenaarioiden pohjalta palveluprosessin kuvaus, jossa olisi huomioitu käyttäjän vaatimukset, teknologian vaatimukset, prosessin ylläpidon ja organisoimisen mahdollisuudet sekä ongelmat. Ryhmät jatkoivat samojen skenaarioiden työstöä, joista olivat ensimmäisessä tehtävässä keskustelleet, joten skenaario oli heille jo tuttu. Ryhmien täytyi muodostaa suurille papereille visuaalinen polkukuvaus siitä, miten palvelu toimisi; miten se otetaan käyttöön, miten se toimii käytön aikana, mitä eri toimintavaihto-ehtoja siinä on ja miten sen käyttö loppuu. Kuvatun palveluprosessin tuli myös vastata skenaari-oiissa esitettyyn ongelmaan ja tarpeeseen. Tällainen analysointi tuotti koko ajan myös toteutuksen vaatimusmäärittelyä.

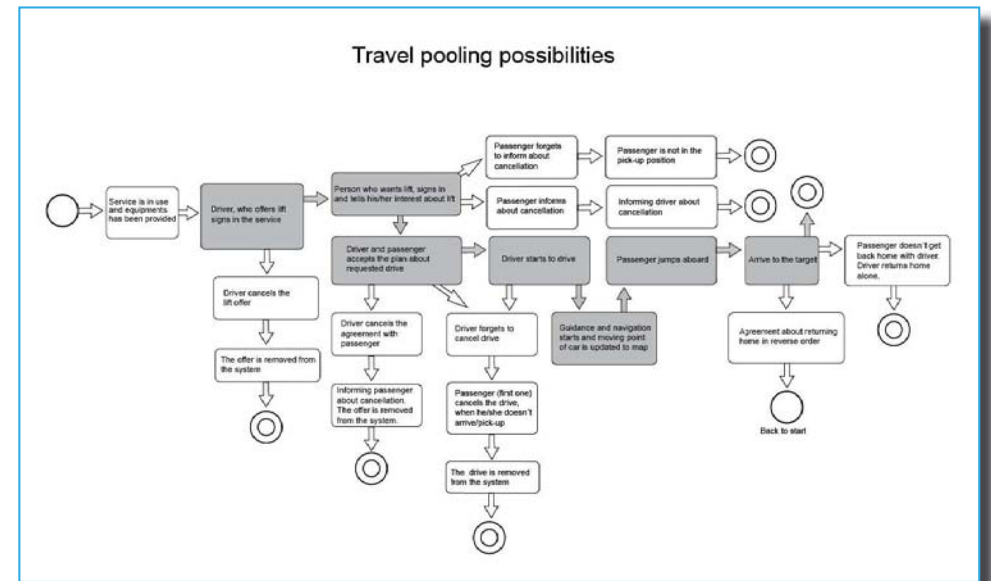
Ryhmiä oli yhtä työpajaa kohden niin paljon, että aina kaksi ryhmää työsti kuvauksia samojen skenaarioiden pohjalta. Näin ryhmien tulokset jopa täydensivät toisiaan siten, että toinen ryhmä kuvasi enemmän kuinka palvelun toiminta on organisoitu ja toinen taas käyttäjän näkökulmasta palvelun toiminnan. Tämä oli hyvä myös tulosten analysointivaiheen kannalta, koska työpajatyöskentely tuotti skenaarioita tarkentaen käyttäjätutkimuksessa esiin tulleita ongelmia ja tarpeita ratkovia kuvauksia mahdollisista tulevaisuuden palveluista ja niihin liittyvistä toteutusvaatimuksista.



**Kuva 20.** Palvelupolun työstäminen monialaisessa ryhmässä esivalmistettujen lappujen avulla.

## Analyysointi

Palvelupolkuja ja vaatimusmäärittelyä käsitteiden työpajojen tulosten analysoinnin alussa kehittäjät kävi läpi kaiken työpajoissa tehdyn materiaalin ja yhdisti aina kahden ryhmän tuottamat saman palveluprosessin kuvaukset. Hankkeen kansainvälisen partneriryhmän kanssa oli raportointia varten sovittu siitä, missä muodossa kuvaukset ja niistä nousevat vaatimukset tuli esittää kumppaneille ja yrityksille. Jokaisesta työstetystä skenaariosta tuotettiin yksi palveluprosessin kuvaus polkujen muodossa. Polku alkoi palvelun käytön alkamisesta ja päättyi palvelun käytön lopettamiseen. Alku- ja päätöspisteiden välille kuvattiin myös analysoidut vaihtoehdot palvelupolut. Poluista valittiin yksi kaikkein laajimmin palvelua kuvaava reitti, jonka kautta pystyttiin erittelemään tarkat vaatimukset palvelun toiminnalle.



**Kuva 21.** Palvelun käyttöä kuvaava kaavio, jossa on havainnollistettu mahdolliset erilaiset polut.

Palveluprosessista valittu polku avattiin vaatimuksiksi taulukoinnin avulla, jonne kirjattiin ensin mil-laisesta palvelusta on kyse ja mihin ongelmaan se vastaa. Taulukon loppupuolella kuvattiin vaihe vaiheelta sekä käyttäjän näkökulmasta palvelun vaiheet ja vaatimukset että teknologian puolesta palvelun toiminnan vaatimukset. Tämä taulukointi oli apuna kansainvälisen kehittäjäryhmän työs-sä, kun eri maiden tulosten yhdistämisen jälkeen tekninen asiantuntijaryhmä lähti kehittämään uutta Internet-pohjaista palvelualustaa ikäihmisten sosiaalisen kanssakäymisen ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

## Sosiaalisen matkan varausjärjestelmän mahdollisuudet

### Lyhyt kuvaus

- Taustalla on tarve liikkumisen lisäämiseen mielekkäästi yhdessä toisten kanssa. Palvelulla pyritään tekemään ikäihmisen kyydin tarjoaminen ja vastaanottaminen helpoksi harvaan asutuilla seuduilla, missä joukkoliikenne ei tarjoa kattavaa palvelua.
- Kyytien tarjoaminen ja vastaanottaminen on vapaaehtoista, eikä sillä tavoitella suoraa taloudellista hyötyä käyttäjille itselleen. Taustalla on myös oman auton ja ajotaitojen käytön tarve.
- Palvelun tarkoitus on luoda uusia mahdollisuuksia toisten auttamiselle, joka lisää ikäihmisten kanssakäymistä ja virkeänä pysymistä.

### Edellytykset

- Kyytitarjous näkyy vasta sitten, kun kyydin tarvitsija rekisteröityy ja hakee kyytiä.
- Liikkuminen näkyy pisteen liikkumisella kartalla
- Järjestelmä opastaa vaihe vaiheelta eteenpäin

### Ympäristö

- Koti ja liikenteessä oleminen

### Peruskulku

Kyydin tarjoaja rekisteröityy ja ilmoittaa olevansa halukas tarjoamaan kyytiä muillekin, koska on menossa käymään autollaan kaupungissa. Hän ilmoittaa järjestelmälle toivotun ajan ja kohteen. Lähtöpaikaksi hän jättää oletuksena olevan kotipaikkansa. Sen jälkeen matkan varrella asuva kyydin tarvitsija kirjautuu järjestelmään ja huomaa sopivan kyydin olevan tarjolla. Kyydin tarvitsija ilmoittaa kiinnostuksensa kyytiin. Kyydin tarjoajalta kysytään varmistusta uudesta reitistä ja kyytiin tulijan paikasta ja sen hyväksytyään molemmat saavat kyydin onnistumisesta varmistuksen. Kyyti toteutetaan ja kumpikin saavuttaa haluamansa kohteen. Myöhemmin kyydin saaja antaa hyvää palautetta järjestelmän kautta kyydin tarjoajalle.

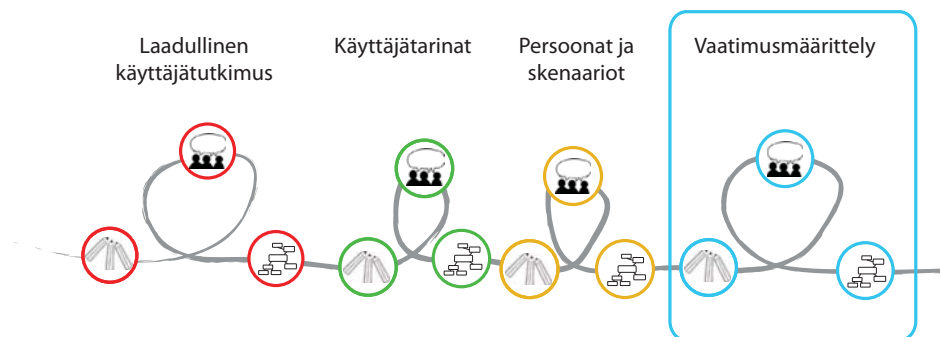
Palvelun vaiheet	Käyttäjän aktiivisuus	Systeemin reagointi
1.	Kyydin tarjoaja kirjautuu intranet- järjestelmään ja antaa tarjouksen kyydistä, jossa ilmoittaa toivotun ajan ja kohteen. Jos lähtöpaikka ei ole rekisteröitymisessä ilmoitettu, se ilmoitetaan.	Tarjous kyydistä näytetään niille kaikille, jotka ovat kirjautuneet järjestelmään (hakeakseen tai tarjotakseen kyytiä)
2.	Kyydin tarvitsija kirjautuu järjestelmään, huomaa kyydin mahdollisuuden ja ilmoittaa kiinnostuksen kyytitarjoukseen	Järjestelmä kysyy, mistä kyytiin tuleva olisi tulossa kyytiin.
3.	Kyydin tarvitsija ilmoittaa lähtöpaikkansa	Järjestelmä kysyy kyydin tarjoajalta, hyväksyykö kyytiin tulijan ja noutopisteen
4.	Kyydin tarjoaja hyväksyy kyytiin tulijan ja noutopisteen	Järjestelmä ilmoittaa kyydin tarvitsijalle onnistumisen ja noutoajan. Järjestelmä varmistaa kyydin tarjoajalle kyydin onnistumisen.
5.	Kyydin tarjoaja lähtee liikkeelle	Opastus ja navigointi alkaa. Auton liikkeet päivittyvät sekä kyydin tarjoajan, että kyydin tulijan kartalle. Järjestelmä kuittaa, että kyytitarjous ei ole enää voimassa.
Jälkitila	Kyydin tarjoaja ja kyydin tarvitsija saapuvat kohteeseen	Järjestelmä rekisteröi matkan päättyneeksi ja onnistuneeksi. Kyydin saajan on mahdollista antaa palautetta kyydistä.

**Taulukko 1. ja 2.** Life 2.0 esimerkki vaatimustaulukosta, jossa näkyy sekä käyttäjävaatimukset, että teknologiset vaatimukset koskien tiettyä kehityksen tuloksen visiota.



## 4.4.5 Vaatimusmäärittelyn yhteenveto

Käyttjävaatimusten määrittely tuottaa yksityiskohtaisia palveluratkaisun toteutuksen ehtoja ja edellytyksiä. Vaatimukset kertovat kehittäjille ja valmistajille niitä oikeita tilanteita, toimintoja ja käyttöä koskevia ehtoja, joiden toteutumisen avulla käyttökokemus on myönteinen ja ratkaisusta on todellista hyötyä. Käyttjävaatimukset myös kertovat pitääkö esimerkiksi teknisesti tai organisaation järjestelyissä lähteä kehittämään uusia asioita käyttjävaatimuksiin vastaamiseksi. Mitä tarkemmin vaatimuksia saadaan analysoitua ennen lopullisen toteutuksen alkamista, sitä paremmin voidaan varmistua siitä, että ratkaisun toteutus vastaa käyttökelpoisella tavalla todettuun käytännön tarpeeseen. Huolellinen vaatimusmäärittely ja sen jälkeen tapahtuva testaus säästää myöhempiä korjaustoimenpiteitä ja neuvonnan tarvetta ratkaisun mennessä markkinoille ja todelliseen käyttöön.



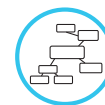
### Suunnittelun muistilista:

- Suunnittele toteutuksen muoto: ryhmätyöskentely vai eri osallistujat erikseen.
- Suunnittele työpajojen tehtävät + aikataulu
- Lähetä kutsut vähintään kuukausi, viimeistään 3 viikkoa ennen toivottua kohtaamisaikaa
- Valmistelee esimateriaalit
- Varaa tilat ja kahvit/ruuat
- Huomioi dokumentointi



### Toteutuksen muistilista:

- Varmista että osallistujat pääsevät ja löytävät paikalle.
- Tervehdys ja esittäytyminen
- Selkeä ohjeistus auttaa etenemisessä
- Huolehdi aikataulussa pysymisestä
- Muista paussit
- Varmista dokumentointi



### Analyysoinnin muistilista:

- Palvelupolut tulee kuvata tarkasti ja eritellä niihin sisältyvät erilaiset toimintavaihtoehdot
- Vaatimukset analysoidaan palvelun eri vaiheista sekä käyttäjän, toteutusorganisaatioiden että teknisen toteutuksen kannalta

## 5. KÄYTTÄJÄLÄHTÖISEN KEHITYSTYÖN YHTEENVETO



**Kuva 22.** Käyttäjälähtöisyydessä kaikki lähtee liikkeelle käyttäjiin perehtymisestä sekä vuorovaikutuksesta heidän ja tarpeellisten eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Kuvaaja: Ulla Rätty

### *Käyttäjälähtöiset palvelut - käytännön opas suunnittelijalle*

Tässä oppaassa on käsitelty käyttäjälähtöisen kehitystyön alkuvaiheita: käyttäjätutkimusta ja sen tulosten hyödyntämistä käyttäjätarinoiden, -skenaarioiden ja -persoonien avulla. Opas päättyy käyttäjävaatimusten määrittelyvaiheeseen, jossa aiempien käyttäjäkokemusta rakentavien vaiheiden tulokset kuvataan ja analysoidaan konkreettisesti toteutettavaan muotoon. Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa käyttäjätiedon ja käyttäjän näkökulman, käyttäjäkokemuksen, painottamista heti kehittämisprosessin alusta lähtien. Organisaatioiden tehokkaan toiminnan vaatimuksissa ja tiukan kilpailun markkinoilla on tärkeää uhrata voimavaroja käyttäjien oikeiden tarpeiden, käyttäjiä palvelevien uusien ratkaisumahdollisuuksien ja merkityksellisten ratkaisujen löytämiseen ja ymmärtämiseen. Organisaatioiden tai yritysten sisäisesti, pelkän kapea-alaisen asiantuntijatiedon varassa kehitetyt ratkaisut eivät aina palvele käyttäjän todellista tilannetta, tuota positiivista käyttäjäkokemusta ja käyttäjä ei välttämättä näe niissä olevaa arvoa. Käyttäjät itse asiassa tuottavat usein osan palveluprosessia ja siksi heidän sitoutumisensa palveluun on välttämätöntä. Käyttäjälähtöinen, prosessin alkupäätä painottava toimintatapa on tärkeä osa palvelumuotoilua, jossa käyttäjän kokonaisvaltainen palvelukokemus korostuu. Tästä syystä käsillä olevassa oppaassa on haluttu avata kehitystyön alkupään vaiheita palvelumuotoilun sisällön kautta ja pyrkiä opastamaan vaiheiden tekemiseen käytännön esimerkin avulla.

### *Käyttäjälähtöisen kehitystyön alkuvaiheet*

Tässä oppaassa ei ole tarkemmin kerrottu kehitystyön alkuvaiheiden aikatauluista, sillä ne riippuvat kehitystehtävän luonteesta, siihen varatuista resursseista, laadullisen käyttäjätutkimuksen laajuudesta ja syvällisyydestä sekä tarinoiden ja niistä rakennettavien skenaarioiden ja ratkaisuvaihtoehtojen määrästä. Merkitystä on myös sillä, ovatko käyttäjälähtöisyyttä toteuttamassa olevat tekijät kokeneita vai ensikertalaisia. Käyttäjätutkimuksen laajuus sekä eri vaiheiden määrä ja tarpeellisuus määräytyy tietenkin kehittämissuunnitelman tavoitteiden ja budjetin mukaan. Yleisenä ohjeena voidaan sanoa, että itse käyttäjätutkimuksen suunnitteluun, valmisteluun, aineiston keräämiseen ja analysoimiseen menee esitetyistä eri vaiheista kaikkein suurin aika. Tärkeä ohje on, että mitä enemmän eri vaiheissa ollaan tekemisissä erilaisten ulkopuolisten tahojen ja käyttäjien kanssa, sitä enemmän siihen vaiheeseen tulee varata aikaa.

Oppaassa esitetyjä käyttäjälähtöisen kehittämisen vaiheita sekä niihin sisältyviä eri menetelmiä seuraamalla ja soveltamalla on mahdollista toteuttaa erilaisia käyttäjälähtöisiä kehittämissuunnitelmia. Tässä oppaassa on kerrottu, miten niitä on toteutettu oppaan esimerkkinä olleessa Life 2.0 hankkeessa. Vaiheita ja menetelmiä voidaan soveltaa eri tavoin kunkin projektin laajuuden ja tavoitteiden mukaan. Käyttäjälähtöiseen kehittämistyöhön sopivia kehittämissuunnitelmia ja menetelmiä on toki muitakin kuin tässä oppaassa esitetty toimintamalli.

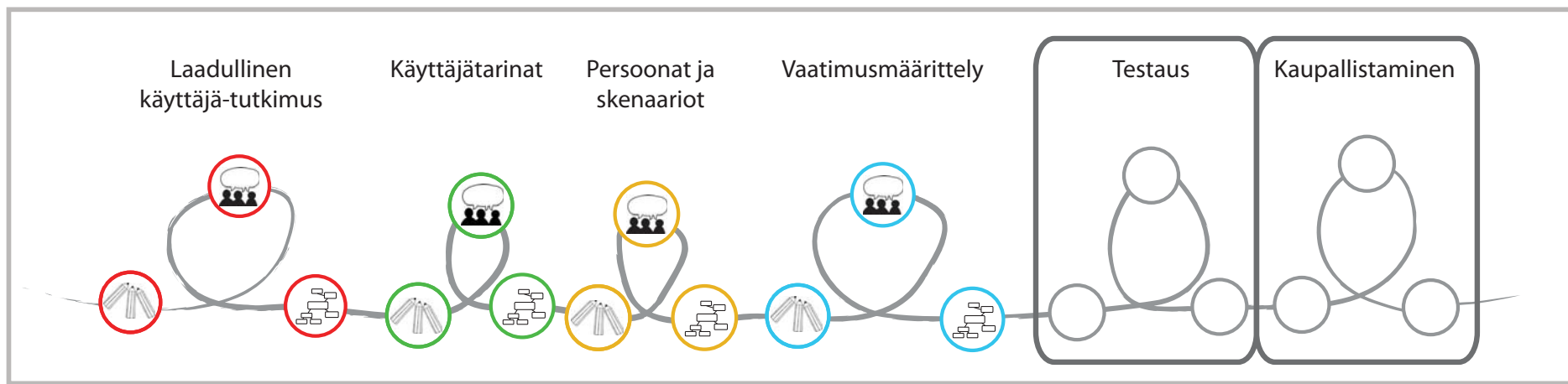
Käyttäjälähtöisyyden toteuttamisessa on hyvä muistaa, että käyttäjätutkimukseen, käyttäjätarpeisiin sekä käyttäjävaatimuksiin liittyy muutakin kuin vain hyvä toimivuus, käytettävyys ja fyysiset tarpeet. Myös tunneperäiset tarpeet on kyettävä havaitsemaan ja tuomaan esille, koska juuri sieltä voi nousta esiin uusia, merkityksellisiä tarpeita, joihin palvelun tai tuotteen tulisi vastata. Vasta todellisen tarpeen ja siihen liittyvien tunnekokemusten tai vaikkapa taustalla vaikuttavien kulttuuristen tapojen tunnistamisen jälkeen voidaan keskittyä niihin liittyviin käyttäjän fyysisiin tarpeisiin. Jo aiemmin mainittu tutkijan ja kehittäjän tilanneherkkyys ja avoin mieli ovat niitä, joilla voidaan edesauttaa syvempien henkisten tarpeiden esille saamista. Käyttäjälähtöisen kehittämisen eri vaiheissa on myös saavutettava osallistuvien käyttäjien luottamus, jotta he ovat valmiita tuomaan esiin myös tunteenomaisia kokemuksiaan ja elämän syviä merkityksiä.

### Jatkoaskeleet

Käyttäjälähtöinen kehittäminen jatkuu vaatimusmäärittelyn jälkeen ensimmäisten prototyyppien tekemiseen ja käyttäjätestaukseen. Sen jälkeen voidaan kehittää ja tarkentaa ratkaisuun liittyvää liiketoiminta- tai organisaatiomallia ja ottaa palvelu käyttöön tai lanseerata se markkinoille. Oikean tarpeen, kohderyhmän ja käyttäjävaatimusten määrittelyllä kehityksen alussa edesautetaan prototyyppiin testaamisen tehokkuutta ja testauksessa syntyvien muutoksien vähäisyyttä sekä helpotetaan tarvittavan liiketoiminta- tai organisaatiomallin luomista ja palvelun käyttöön lanseeraamista.

### Jokainen voi toteuttaa käyttäjälähtöisyyttä

Tämä opas on pyritty kirjoittamaan niin, että käyttäjälähtöisen kehittämisen alkuaskeleet on selitetty yksityiskohtaisesti ja vaihe vaiheelta. Toivottavasti opas on auttanut hahmottamaan käyttäjälähtöisyyttä ja sen mahdollisia toteuttamisen tapoja. Käyttäjälähtöisyys ei ole avaruustiedettä, vaan aivan yksinkertaisesti käyttäjän kokemuksesta kiinnostuneen asenteen ja toimintatavan omaksumista ja tuotantokeskeisestä ajattelumaailmasta luopumista. Ei muuta kuin rohkeasti vaan kokeilemaan! Muista, että sinäkin voit toteuttaa käyttäjälähtöisyyttä.



# Kirjoittajien tervehdykset



*Käyttäjälähtöinen kehitystoiminta on todella mielenkiintoista ja antoisaa, myös kehitysprosessin näkökulmasta. On parempi kehittää jotakin, joka vastaa olemassa olevaan tarpeeseen sekä huomioi tulevan käyttäjänsä.*

– Saara Newton



*Tarpeita ja odotuksia on vaikea tunnistaa ensinäkemältä ja siksi on syytä tutustua tarkemmin käyttäjän näkökulmaan. Käyttäjän maailmaan päästään käsiksi eri tavoin ja on hyödyllistä saada monia eri näkökulmia yhteen. Osallistuminen voi olla myös mielekäs: esimerkiksi ikäihmisistä on mukava ajatella nykytilanteiden lisäksi uutta ja tulevaa. Käyttäjän ymmärtämisen kautta saadaan selkeä suunta tulevalle kehittämistyölle.*

– Vesa Kemppainen



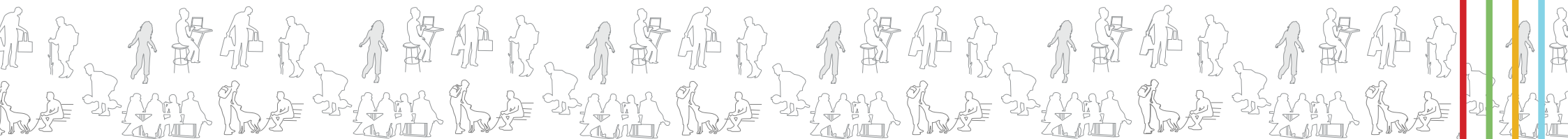
*Käyttäjistä käsin maailma ja sen toiminnot näyttävät hyvin erilaisilta kuin tuottajan näkökulmasta. Käyttäjän näkökulmaan paneutumiseen ja sen ymmärtämiseen on ihan erikseen osoitettava kehittämistyön voimavaroja. Se ei vain avaudua ihan itsekseen.*

– Mirja Kälviäinen



*Hyvin suunniteltu ja toteutettu käyttäjälähtöinen tutkimus avaa palveluiden tarpeet ja vaatimukset toteuttajille. Tämä on tärkeää sillä tapoja hyödyntää palveluita on yhtä monta kuin on käyttäjiäkin.*

– Satu Turkka



# Lähdeluettelo

Life 2.0 hanke, etnografisen tutkimuksen osallistuja nro 6. 1.3.2011. Nauhoitettu haastattelu

Sihvo, P. Kommentointi Käyttäjälähtöiset palvelut, Käytännön opas suunnittelijalle opuksen käsikirjoitukseen 7.11.2011. Sähköposti)

Sinkkonen I., Kuoppala H., Parkkinen J. & Vastamäki R. 2002. Käytettävyyden psykologia. Helsinki, 35-36. Helsinki: Edita, IT Press



# Kirjallisuutta käyttäjälähtöisyydestä

**Arki – Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen**  
Korkman & Arantola  
Kieli: suomi  
WSOYpro Oy, 2009  
ISBN: 9789510363508

**Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen**  
Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas  
Kieli: Suomi  
Tekes-katsaus 281/2011  
Helsinki, 2011  
ISBN: 978-952-523-2

**Käyttäjätieto ja käyttäjä-tutkimuksen menetelmät**  
Hyysalo Sampsa  
Kieli: suomi  
Edita Publishing Oy ,2006  
ISBN: 9513746402

**Käytettävyyden psykologia**  
Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen, Vastamäki  
Kieli: suomi  
HELSINKI : EDITA, IT PRESS, 2002  
ISBN 951-826-574-7

**Visioiva tuotekonseptointi – työkalu tutkimus- ja kehitystoiminnan ohjaamiseen**  
Kokkonen, Kuuva, Leppimäki, Lähteinen, Meristö, Piira, Sääsکیلاhti  
Teknologiateollisuus ry  
Teknologiateollisuuden julkaisuja 4/2005  
Teknologiainfo Teknova Oy, Helsinki 2005  
ISBN 951-817-880-1

**Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.**  
Toim. Satu Miettinen.  
Kieli: Suomi  
Julkaisija: Teknologiateollisuus 2011.  
ISBN: 978-952-238-077-7





## LIFE 2.0: Yli 65-vuotiaiden arjen asiointi ja yhteydenpito

*Suostuminen tutkimukseen*

**Tämän lomakkeen avulla** voit suostua osallistumaan helmikuussa 2011 toteutettavaan, täysin vapaaehtoiseen käyttäjätutkimukseen. **Tavoitteena on** kehittää tulevaisuudessa teknologiaa ja palveluja, jotka tukevat helppoa ja miellyttävää kotona asumista.

**Tehtävänäsi on** täyttää päiväkirjaa ja osallistua siihen liittyvään kahteen haastatteluun (aloitus ja lopetus). Toivomme, että vastaat päiväkirjan kysymyksiin ja ohjeisiin yhden viikon aikana. Päiväkirja (paperinen tai sähköinen) on laadittu tätä tarkoitusta varten. Tutkimukseen haetaan kaikkiaan 10-15 erilaista osallistujaa.

**Lisätietoja on** liitteessä (kutsu tutkimukseen). Aihetta esitellään ja keskustellaan myös tilaisuudessa 19.1.

**Lomakkeen voi täyttää ja palauttaa** ao. tilaisuudessa 19.1 tai mielellään 27.1 mennessä Saara Newtonille. Lomake voidaan täyttää myös ensimmäisen haastattelun yhteydessä.

Saara Newton  
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu  
D'art muotoilun palvelukeskus  
Sirkkalantie 12A,  
80100 Joensuu

Gsm. 040 371 7182  
[saara.newton@pkamk.fi](mailto:saara.newton@pkamk.fi)

Suostun osallistumaan vapaaehtoiseen tutkimukseen:

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ päiväys \_\_\_\_\_ Nimen selvennys \_\_\_\_\_

Yhteystietoni (puh. nro/osoite): \_\_\_\_\_

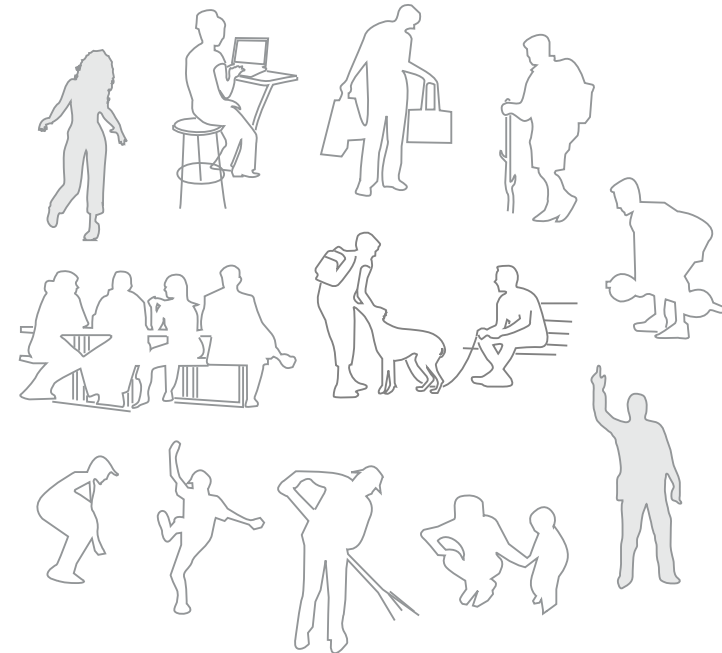
**Suostumus vastaanotettu**

Tutkijan allekirjoitus \_\_\_\_\_ päiväys \_\_\_\_\_ Nimen selvennys \_\_\_\_\_

# Arkivihko

## Muistiinpanojani arjen tilanteista

Muistiinpanoja arjen päivittäisestä asioinnista, kuten palvelujen käytöstä, harrastamisesta, työstä, teknisten välineiden käytöstä ja yhteydenpidosta.



## Sisällysluettelo

- a) Aikatauluni ja yhteyshenkilöni
- b) Tietoa minusta
- c) *Arkivihko* -tilannesivut ( n.15 sivua)
- d) Omat tuttavani, sukulaiset, ystävät ja ammattilais-tutut
- e) Muistiinpanojani tietotekniikasta ja mielipiteeni tutkimuksesta

Liitteet (muovitaskut):

1. Lähtökohtia tutkimukselle materiaalit (etusivun takana)
2. Tarrat tuntemuksien kuvaamiseen (tilannesivujen *c*) jälkeen)
3. Läheiselle annettavat lisäkysymykset + kirjekuori (erillinen muovitasku)

Huom! Osoitetarra ja postimerkit ovat kansitaskussa (sama kuori käytössä arkivihkon palauttamiseksi tutkijalle)

## Lähtökohtia tutkimukselle

Kiitos osallistumisestasi vapaaehtoiseen tutkimukseen ("Yli 65-vuotiaiden arjen tilanteet"), joka toteutetaan helmikuun aikana (2011). Tämän tutkimuksen avulla halutaan kehittää palveluja ja teknologiaa kotonaan asuville henkilöille ja heidän tuttavilleen. Kehitettävien palveluiden tarkoituksena on tukea kotona asumista ja harrastamista. Asumista tuetaan esim. niin, että tiedon tai avun saamista halutaan edistää juuri silloin, kun se koetaan tarpeelliseksi tai mielekkääksi. Kehitettäviä internet- tai mobiilipalveluita on tarkoitus saada markkinoille 2013 mennessä.

Kuka käyttää tietoja?

Saatavia tietoja käyttää Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Tutkimus kuuluu osana laajempaan EU-tutkimukseen (Life 2.0 ICT -hanke), jossa on mukana julkisia tutkimusorganisaatioita ja yrityksiä Suomesta, Tanskasta, Espanjasta ja Italiasta. Suomesta mukana ovat Joensuu kaupunki, Eläkeliitto ry:n Pohjois-Karjalan piiri sekä Respecta Oy. Tutkimukseen osallistuvien yhteyshenkilö on Saara Newton (040 371 7182) ja projektin johtaja FT Mirja Kälväinen.

Mihin tietoja käytetään?

Tarvitsemamme tiedot liittyvät pääasiassa sinun arjen tarpeisiisi ja kokemuksiisi arjen sujumisesta. Haettava tieto liittyy myös esim. tietotekniikan käyttöön ja yhteydenpidon tilanteisiin. Käytämme tietoja luottamuksellisesti tarpeiden ymmärtämiseksi ja sitä kautta uusien palvelujen tai teknologian kehittämiseksi. Tietoja säilytetään tutkimustaholla hankkeen ajan (2011-2013). Henkilö- tai yhteystietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Julkaistavaa tietoa käsitellään ja muokataan niin, ettei henkilöitä ole mahdollista tunnistaa.

Miten tietoa kerätään?

Tietoa kerätään alkuhaastattelulla sekä siten, että pidät ohjeistettuna päiväkirjaa viikon ajalta arkisista tilanteistasi. Osallistuja voi tehdä muistiinpanoja päiväkohtaisista tai aiemmin tapahtuneista tilanteista tai kokemuksista. Päiväkirja käydään seurantajakson jälkeen yhdessä läpi toisella haastattelukerralla, jolloin sinun on mahdollista saada apua myös arkisiin tietoteknologian ongelmiisi kotonasi. Mahdollisesti osallistujien omat tuttavat voivat myös osallistua päiväkirjan laatimiseen ja se voidaan tehdä esim. pariskuntana.

Onko osallistuminen mahdollista keskeyttää?

Suostuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja osallistumisen saa peruuttaa milloin tahansa. Osallistumisen keskeyttämisestä ei tule seuraamuksia ja siihen mennessä saatuja tietoja käytetään vain osallistujan suostumuksella.

Mitä osallistuminen edellyttää tai mitä siitä hyötyy?

Osallistuminen edellyttää avointa ja kehittämismyönteistä mieltä ja suuntaamaa ajatuksia esitettyihin kysymyksiin ja aiheeseen. Osallistuja pääsee vaikuttamaan tulevaisuuden palveluihin ja saa arviolta 1h ajan apua pienimuotoisiin tietoteknisiin ongelmiin (esim. toisen haastattelukerran yhteydessä).

Mistä saan lisätietoja tutkimuksesta?

Lisätietoja saa yhteyshenkilöiltä (yhteyshenkilö ja puh nro uudelleen) ja lisätietoa löytyy myös www-sivuilta [www.life2.fi](http://www.life2.fi).

## Life 2.0 arkivihko (4/11)

### Aikatauluni

#### Muistiinpanoni tutkimuksen tapaamisista ja aikajaksosta (sis. mieluiten viikonlopun)

Toivomukseni täyttää vihkoa tämän viikon aikana: .....-..... (pvm - pvm)

Aloitustapaaminen tutkijan kanssa .....(pvm ja aika).....(paikka)

Arkivihkon palautus .....(pvm ja aika)

#### Arkivihkon voi palauttaa osoitteeseen:

Saara Newton  
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu  
D'art, muotoilun palvelukeskus  
Sirkkalantie 12 A  
80100 Joensuu

Toinen tapaaminen ..... pvm ja aika). Toisessa tapaamisessa keskustellaan lähinnä *Arkivihkosta* tutkijalle heränneistä ajatuksista ja mahdollisista kysymyksistä).

*(Huomaathan, että toisen tapaamisen yhteydessä sinulla on mahdollista saada tietoteknistä opastusta vaikkapa tietokoneen tai puhelimen käyttöön liittyen)*

#### Yhteyshenkilöni:

Tutkijat:

( ) Saara Newton.  
saara.newton@pkamk.fi  
Puh. 040 371 7182

( ) Vesa Kemppainen  
vesa.kemppainen@pkamk.fi  
Puh. 040 718 8060

Muut yhteyshenkilöt:

Mirja Kälviäinen  
mirja.kalviainen@pkamk.fi  
puh. 0504070196

## Life 2.0 arkivihko (5/11)

### Tietoa minusta

Nimeni on ..... ja olen .....-vuotias

Yhteystietoni on .....  
(esim. puhelimen numero, johon voi ottaa yhteyttä liittyen tähän tutkimukseen)

Asuinpaikkani on .....  
(kaupungissa, maaseudulla, kuntakeskuksessa)

Asun .....  
(yksin, yhdessä puolisoni tai tuttavan kanssa)

Asuntoni on .....  
(kerrostalossa, rivitalossa, omakotitalossa)

Tärkeimmät yhteydenpitovälineeni ovat .....

.....  
(puhelin, tietokone, paikalla käyminen, joku muu?)

Tärkeää lisätietoa minusta .....

.....  
(jotain, millä näet itse olevan paljon merkitystä asumiseen, harrastamiseen ja yhteydenpitoon)



## Life 2.0 arkivihko (6/11)

Oma nimitys tilanteelle?

### Arkivihko -tilannesivu

- Tapahtuu tänään tai tällä viikolla (pvm).....  
 On tapahtunut aiemmin (milloin).....  
 Tapahtuu tulevaisuudessa (arvioni, milloin).....

1) Otin yhteyttä [  ]      ↔      [  ] Minuun otettiin yhteyttä  
Oliko minulla jotain, mitä toisella ei ollut? Oliko toisella jotain, mitä minulla ei ollut?

2a) Miten tilanne alkoi? Miksi tuntui tarpeen ottaa yhteyttä tai saada nopeasti tietoa?

2b) Onnistuiko? Saitko mitä tarvitsit? Onnistuiko osittain?

2c) Toistuuko tilanne usein? Mikä pysyy ja mikä vaihtelee? Onnistuuko aina?

3) Muita muistiinpanojani. Tuliko esimerkiksi mieleen uusia ajatuksia, ideoita tai ehdotuksia kuvattuun tilanteeseen?

## Life 2.0 arkivihko (7/11)

### Yleisohje Arkivihko -tilannesivujen täyttämiseksi (lisäohjeita kääntöpuolella !)

Ohessa on useita samanlaisia *Arkivihko* -tilannesivuja, mutta täytettyäsi ne voivat olla hyvinkin erilaisia!

#### Mitä voit tehdä:

- Täyttää tilannesivuja omaan tahtiisi viikon aikana
- Kuvata yhden tapahtuman / tilanteen yhdelle sivulle, joten voit täyttää esimerkiksi yhden tai usean sivun päivässä
- Aloittaa sivuja ja täydentää myöhemmin viikon aikana
- Täyttää itsellesi sopivan määrän sivuja (kaikkia ei välttämättä tarvita!)
- Kirjoittaa piirtää tai jopa valokuvata - niinkuin se on sinusta parhaimmalta tuntuu
- Halutessasi voit kirjoittaa myös tekstiä myös tietokoneella (teksti ja valokuvat voidaan tulostaa yhteyshenkilön toimesta, jos lähetät ne tiedostona saara.newton@pkamk.fi)

#### Hyvää viikkoa ja mielekkäitä hetkiä Arkivihkon parissa!

**Vinkki:** käytä tätä sivua kirjanmerkinä - täyttöohjeet kulkuvat silloin myös mukana tämän sivun kääntöpuolella!

**Vinkki:** voit pitää *Arkivihkoa* kotonasi vaikkapa keittiön pöydällä!



## Life 2.0 arkivihko (8/11)

### Lisäohjeita Arkivihkon täyttämiseksi

Rastita sen mukaan, onko tilanne nyt tämän viikon aikana, ollut aiemmin tai voisi olla tulevaisuudessa.

1)

- Voit rastittaa vaihtoehdoista se, kumpi kuvaa tilannetta paremmin.
- Jos apua annettiin molemmin puolin, voit rastittaa kummankin ruudun.

2a)

Voit kertoa omin sanoin:

- Miten tilanne sai alkunsa ja miten tilanne eteni?
- Oliko tarpeen ottaa nopeasti ja helposti yhteyttä, miksi?
- Tarvitsitko tietoa, joka ei vaatisi paljon, mutta siinä hetkessä tärkeä?

2b)

- Millainen oli lopputulos ja miksi? Onnistuiko suunniteltu tekeminen vai ei?
- Voit laittaa ympyrään hymynaaman, jos olet tyytyväinen ja surullisen ilmeen, jos olet tyytymätön. Jos et koe siinä selkästi hyvää tai huonoa, voit käyttää neutraalia ilmettä. Kysymysmerkin voit laittaa kohtiin, joista haluaisit kertoa lisää tapaamisessa.

2c)

- Mikä pysyy ja mikä vaihtelee: ajankohta, paikka, henkilöt tai muut asiat?
- Miten samanlaisessa tilanteessa on käynyt aiemmin: Onko tullut yllätyksiä, onnistumisia, epäonnistumisia?

3)

- Tähän voit laittaa ylös lisää asioita, joilla on mielestäsi merkitystä.
- Muistathan, että jotkut asiat ovat tärkeitä, vaikka ne aluksi voivat tuntua vähäpätöisiltä!

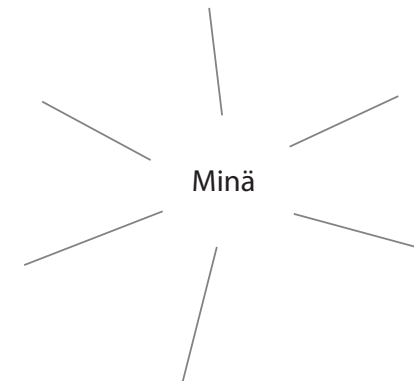
**Vinkki!** Jos kertyy paljon asiaa, voit jatkaa kääntöpuolelle tai täyttää uuden sivun.

## Life 2.0 arkivihko (9/11)

### Omat tuttavani, ystävät ja ammattilais- tutut

Voit täydentää alla olevaa kuvaa omista tuttavistasi ja yhteyksistäsi  
Kuvaa voidaan täydentää myös silloin, kun tehtävä palautetaan

d)



Voit koota ympärillesi tuttavat, joihin pidät yhteyttä, kuten esimerkiksi

- Sukulainen
- Ystävä
- Tuttava
- Palvelun ammattilainen (tuttu)

**Vinkki:** tähän voit käyttää arkivihkon sivuilla esille tulleita tuttaviasi!  
Voit myös lisätä jotain tuttuja, jos he eivät tulleet muuten esille!

**Vinkki:** Voit pyytää tuttavaasi katsomaan ja kommentoimaan kuvaa!

## Life 2.0 arkivihko (10/11)

Muistiinpanojani tekniikasta ja mielipiteeni tutkimuksesta

Muistiinpanojani, mihin tietoteknisiin ongelmiin haluaisin saada apua?  
(näihin saat halutessasi asiantuntija -apua yhden tunnin ajan siinä yhteydessä,  
kun tehtävä palautetaan)

e)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kaikenlaisia ajatuksiasi tutkimukseen osallistumisesta.

Oliko mielekästä vai oliko hankalaa? Mielipiteesi *Arkivihkosta*? Palautettasi tutkijoille?  
Voisiko jotain tehdä toisin? Olisitko kiinnostunut olemaan jatkossa mukana esim.  
pienien ryhmien työskentelyssä tai teknisten laitteiden tai palvelun käytön testauksessa?

.....

.....

.....

.....

.....

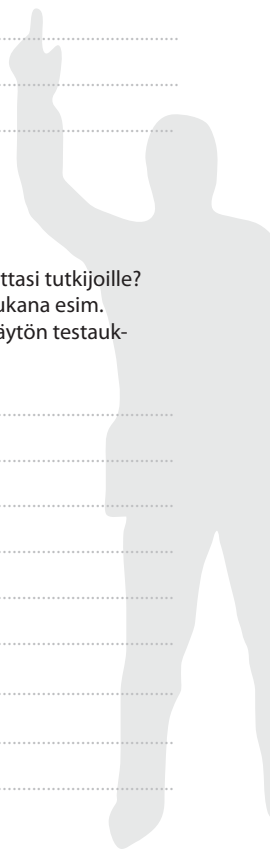
.....

.....

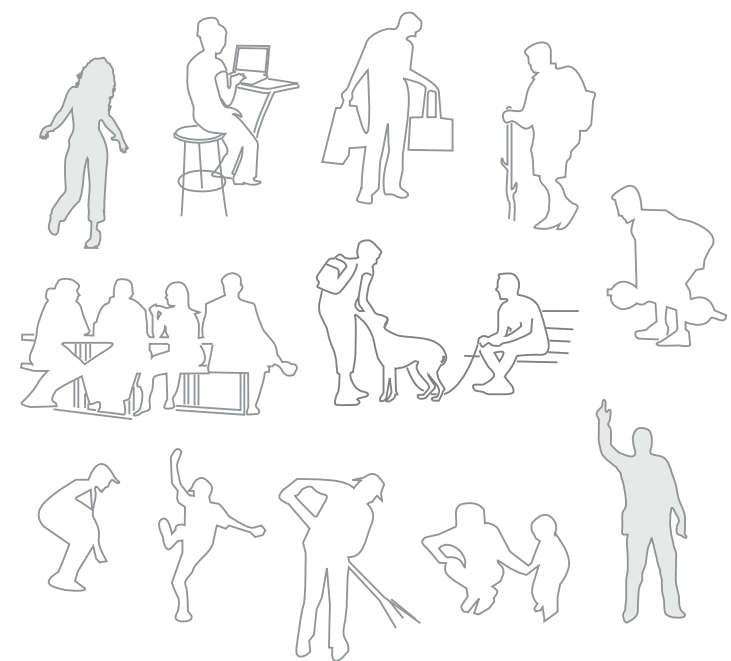
.....

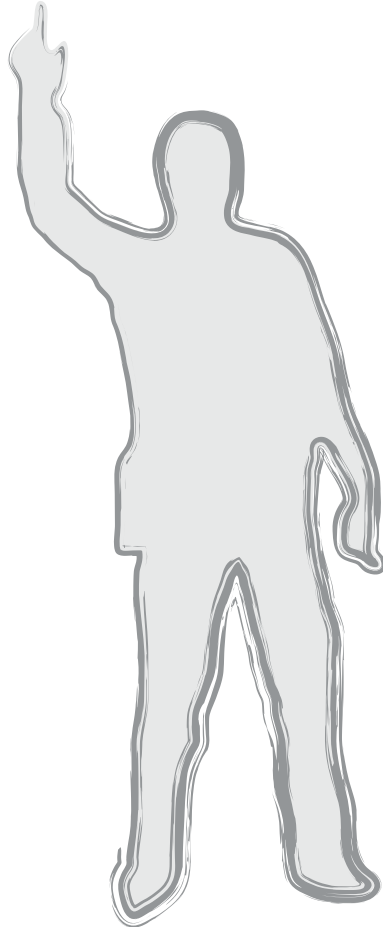
.....

.....



## Life 2.0 arkivihko (11/11)





# Käyttäjälähtöiset palvelut

## Käytännön opas suunnittelijalle

Käyttäjälähtöinen, kehittämistyön alkupäätä painottava toimintatapa on tärkeä väline nyky-yhteiskunnan ja tulevaisuuden palveluiden kehittämiseen. Käyttäjän kokonaisvaltainen palvelukokemus korostuu kilpailuilla markkinoilla ja eri toimijoiden palvelua yhteen kokoavissa ratkaisuisissa. Käyttäjälähtöisyys on vielä kohtalaisen uusi käsite, ja joskus toimintaa nimitetään käyttäjälähtöiseksi, vaikka sitä ei oikeasti toteuteta. Käyttäjälähtöisyys ei kuitenkaan ole metatiedettä, vaan aivan yksinkertaisesti käyttäjän kokemuksesta kiinnostuneen asenteen ja toimintatavan omaksumista.

Tämä opas on pyritty kirjoittamaan siten, että käyttäjälähtöisen kehittämisen alkuaskeleisiin pääsee tutustumaan yksityiskohtaisesti ja vaihe vaiheelta teorian ja sitä tukevan esimerkin avulla. Esimerkkinä käyttäjälähtöisestä toiminnasta on kansainvälisen Life 2.0 -hankkeen kehitystyö ikäihmisille suunnatun palvelun kehittämisestä. Oppaasta voi poimia hyviä käytännön toimintamalleja käyttäjälähtöisyyden toteuttamiseen niin ensikertalaiselle kuin kokeneemmallekin tekijälle. Ei muuta kuin rohkeasti tutustumaan ja kokeilemaan!



Pohjois-Karjalan  
MAAKUNTALIITTO



Joensuun kaupunki  
www.joensuu.fi



POHJOIS-KARJALAN  
AMMATTIKORKEAKOULU



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisu B:35

