

Tämä on rinnakkaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Tuominen, T. 2020. Kirjoituspöytäsuunnittelusta kokeiluihin ja pilotteihin : arviointi osana tuloksellista kokeilukulttuuria. Talk-verkkolehti, Digitalisaatio 3.4.2020.

URL: <https://talk.turkuamk.fi/digitalisaatio/kirjoituspoytasuunnittelusta-kokeiluihin-ja-pilotteihin-arviointi-osana-tuloksellista-kokeilukulttuuria/>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakkaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Tuominen, T. 2020. Kirjoituspöytäsuunnittelusta kokeiluihin ja pilotteihin : arviointi osana tuloksellista kokeilukulttuuria. Online Magazine Talk, Digitalization 3.4.2020.

URL: <https://talk.turkuamk.fi/digitalisaatio/kirjoituspoytasuunnittelusta-kokeiluihin-ja-pilotteihin-arviointi-osana-tuloksellista-kokeilukulttuuria/>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Telle Tuominen

lehtori, koulutusvastaava, Turun ammattikorkeakoulu

Kirjoituspöytäsuunnittelusta kokeiluihin ja pilotteihin – arviointi osana tuloksellista kokeilukulttuuria

Avainsanat: **opastus, pilotti**

Kokeiluja siellä, pilotteja täällä – harva on välttynyt kuulemasta näitä sanoja. Onko kyse vain muutisanoista vai tuovatko kokeilut ja pilotit jotain uutta kehittämiseen? Miten niiden onnistumista voidaan arvioida?

Opastamisen ekosysteemi -hankkeessa kokeiltiin ja pilotoitiin erilaisia opastamisen moderneja ratkaisuja. Hankekonsortioon kuuluivat Helsingin, Tampereen ja Turun kaupungit sekä Turku Science Park ja Turun ammattikorkeakoulu. Tässä artikkelissa kootaan opittua kokeiluista, piloteista ja niiden arvioinnista.

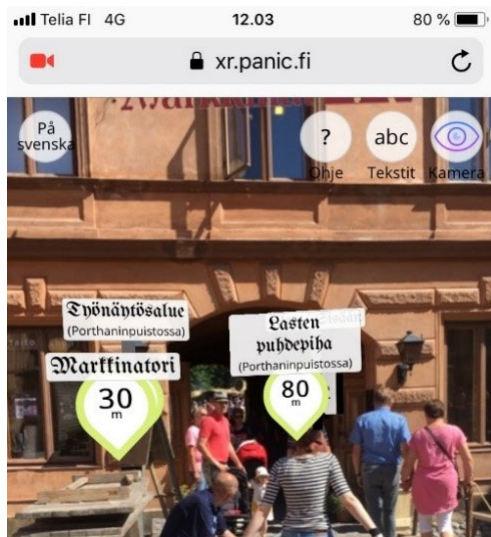
Muutokseen vastaaminen kokeilukulttuurilla

Opastamisen ekosysteemi -hanke käynnistyi syksyllä 2017. Hankkeen taustalla oli pääministeri Sipilän hallitusohjelman kärkihanke valjastaa yhteiskunnan kehittämiseen kokeilukulttuuri, jonka tavoitteena oli löytää innovatiivisia ratkaisuja yhteiskunnan ja palveluiden kehittämiseen, edistää yrittäjyyttä sekä vahvistaa alueellista ja paikallista päätöksentekoa ja yhteistyötä. Hankkeen rahoitus tuli 6Aika-ohjelman kautta Euroopan aluekehitysrahastolta (EAKR), Euroopan sosiaalirahastolta (ESR), valtiolta sekä hankekumppaneilta.

Jatkuva muutos on tyypillistä nykyajalle. Yhteiskunnan rakenteiden, työelämän ja uusien teknologioiden murroksessa uusiutumisen ja soveltamisen taitoja tarvitaan pinnalla pysymiseen. Pelkästään suunnittelupöydän ääressä kehitetyt ratkaisut eivät enää useinkaan toimi. Kokeilukulttuuri merkitseekin ajattelutavan muutosta kehittämiseen. Se haastaa ihmiset kyseenalaistavaan ajatteluun ja vuorovaikutukseen.

Uuden teknologian, ratkaisun tai toimintatavan läpimurto vaatii ensimmäisiä kokeilijoita, jotka nostavat idean julkiseen keskusteluun. Luovuus ja uudet avaukset kumpuavat usein törmäytettäessä eri liiketoiminta- ja tieteenaloja sekä toimintatapoja. Vuorovaikutteisuus on keskiössä ja uusia toimintamalleja etsitään toimijoiden yhteiskehittämisen verkostoissa, joita kutsutaan ekosysteemeiksi. Kokeiluissa hyödynnetään usein palvelumuotoilun lähestymistapaa ja keinoja palveluiden kehittämiseen: iteratiivisen kehittämisen sekä yhteiskehittelyn muodot luonnehtivat kokeilukulttuuria.

Kokeilukulttuurijähtellessä muutosta ei nähdä esteenä, vaan muutos halutaan valjastaa kehityksen airueeksi. Raja perinteisten T&K-hankkeiden ja kokeilujen välillä on jossain määrin häilyvä. Kokeilukulttuuria leimaavat perinteiseen kehittämiseen verrattuna vahvasti ennakkoluuloton uusien ratkaisujen etsintä, konkreettisuus, ketteruus, osallistaminen, suurten haasteiden pilkkominen erikseen kokeiltaviin osioihin sekä sen hyväksyminen, että kokeiluissa ei aina onnistuta saavuttamaan tavoitteita. Keskeisin tavoite onkin jakaa avoimesti kokemuksia ja maksimoida oppiminen.





Turun keskiaikaisilla markkinoilla testattiin AR-sovelluksen käyttöä tapahtuman palveluiden viestimiseksi sekä kerättiin pikapalautetta sovelluksesta. Kuva: Telle Tuominen

Kokeiluja ja pilotteja

Kokeiluja voidaan luokitella eri tavoin. Kokeilevan Suomen sähköinen julkaisu **Kokeilu-uutis** erottelee kolme kokeilutyyppiä. **Nopeaksi kokeiluksi** kutsutaan uutta tuote-, palvelu- tai toimintamallia, joka suunnitellaan toteuttajien ja käyttäjien yhteistyössä ja prototyyppiä testataan nopealla aikataululla jo varhaisessa vaiheessa. **Suunnitelmallinen kokeilu** nojaa laajempaan tiedonkeruuseen ongelman hahmottamiseksi tarkemmin ja kehittämisen tapahtuu esimerkiksi eri sidosryhmiä osallistavan palvelumuotoiluprosessin kautta. **Tutkimuksellinen kokeilu** hyödyntää tieteellistä otetta niin toteutuksen kuin arvioinnin osalta. Arvioinnin tavoitteena voi olla päästä esimerkiksi runsaalla kokeilua koskevilla kyselyaineistolla tulosten yleistettävyyteen tai laadullisella palauteaineistolla kuten haastatteluilla saada monipuolinen ymmärrys kokeilun onnistumisesta ja vaikuttavuudesta.

Opastamisen ekosysteemi -hankeessa monet kokeilut olivat nopeita kokeiluja. Kilpailutus tehtiin ilman tarkkoja tarvekuvia, koska haluttiin löytää uusia opastusratkaisuja. Tällaisia nopeita kokeiluja olivat esimerkiksi Helsingin Kauppatorin mobiilisivuston kokeilu, Turun kohokartan ja Chabla-ettätkäuspalvelun kokeilu näkö- ja kuulovammaisten kohderyhmille sekä Tampereen Pispalan ja Pynnin opastussovellus, joka hyödyntää ilmapohjaista ja 360VR-kuvaa. Suunnitelmallisia kokeiluja tehtiin erityisesti Helsingissä, jossa useampi Kauppatorin alueen kokeilu nojasi aiemmin tehtyjen opastamisen tarveselvitysten tuloksiin. Tutkimuksellisenä kokeiluna Turun AMK kehitti ja testasi Bluetooth-tekniikkaan perustuvaa, yksittäiselle käyttäjälle personoitua sisätilaopastusta.

Usein tehdään ero kokeilun ja **pilotin** välillä. Pilotivaihe seuraa usein yhtä tai useampaa onnistunutta kokeilua tai tarveselvitystä. Pilotissa testataan ja viilataan jo melko valmiita ratkaisua tai prosessia sen aidossa toimintaympäristössä ennen sen lopullista käyttöönottoa. Tampereella pilotoitiin useammassa tapahtumassa julkaisujärjestelmää, johon tapahtumajärjestäjä voi julkaista mm. tietoa tapahtumapaikasta, sen saavutettavuudesta ja palveluista. Tampereen keskustan opastusta uudistettiin pilotoimalla interaktiivista infonäyttökioskia. Helsingin opastuspilotissa hyödynnettiin Tampereella kehitettyä julkaisujärjestelmää Kauppatorin mobiiliopastukseen sekä jatkokehitettiin kokeilun tulosten perusteella mittautapaa jalankulkijoiden määrän laskemiseksi reaaliaikaisen ruuhkatiedon saamiseksi. Turun kaupungille suunniteltiin uusi opastamisen kokonaiskonsepti opastetyypeineen, joista opastepyloneita pilotoitiin keskusta-alueella.

Kokeilujen ja pilottien arviointi oppimisen välineenä

Tulosten hyödyntämisen kannalta kokeilun ja pilotin etenemisen, oppien ja saavutettujen tavoitteiden dokumentaatio on tärkeää. Arviointi on hyvä aloittaa jo ennen kokeilua lähtötilanteen arvioinnilla ja riskien tunnistamisella. Kokeilun aikana keskiössä on itse kokeiluprosessin onnistumisen arviointi. Kokeilun loputtua analysoidaan tavoitteiden saavuttamista, kokeilun vaikutuksia sekä opittua eri kohderyhmien näkökulmasta. Keskeistä on tunnistaa kokeilun/pilotin lopputuleman ja lähtötilanteen välinen ero. Saavutettiin kokeilulla haluttu muutos? Ovatko kokeiluun panostetut resurssit suhteessa tavoitteeseen ja tulokseen? Onko kokeilu skaalattavissa eli tarjoaako kokeiltu ratkaisu laajempaan käyttöön mahdollisuuden? Kokeilukulttuuriin kuuluu se, että kokeilun opit ja tulokset tuodaan avoimesti näkyviin myös silloin, kun vaikutukset eivät ole odotetun kaltaisia.

"Kokeilun aikana keskiössä on itse kokeiluprosessin onnistumisen arviointi. Kokeilun loputtua analysoidaan tavoitteiden saavuttamista, kokeilun vaikutuksia sekä opittua eri kohderyhmien näkökulmasta."

Kokeilujen arviointi voi olla hyvin erilaista riippuen kokeilun koosta ja luonteesta. Pienen ruohonjuuritaso kokeilun arvioinniksi voi riittää itsearviointi, kun taas laajan pilotin arviointi täytyy suunnitella tarkkaan ja hyvissä ajoin, jotta sekä itse prosessista että sen vaikutuksista saadaan monipuolinen käsitys eri sidosryhmien näkökulmasta ja että palautetta ja opittua pystyttäisiin mahdollisesti hyödyntämään jo kehittämisprosessin aikana. Tällöin voidaan palautetta kerätä esimerkiksi hankehenkilöstöltä, kaupungin virkamiehiltä, kokeiluteeman ulkopuolisilta asiantuntijoilta, kokeilua toteuttaneilta yrityksiltä sekä kokeilussa tuotetun ratkaisun loppukäyttäjiltä. Laajempien kokeilukokonaisuuksien tai pilottien kohdalla hyvä vaihtoehto voi olla arvioinnin toteuttaminen ainakin osittain ulkopuolisen tahon toimesta. Eri sidosryhmien sitouttaminen arviointiprosessiin palvelee myös kokeilujen ja pilottien tulosten levittämistä ja laajempaa hyödyntämistä.



Tampereella pilotoitiin Visit Tampereen interaktiivista infonäyttöä. Kuva: Laura Vanzo.

Kokeilujen palautteenkeruu ja arviointi Opastamisen ekosysteemi -hankkeessa

Hankkeen alussa pohdittiin erilaisten standardoitujen vaikuttavuus- ja käytettävyysskyselyjen käyttömahdollisuuksia. Esillä olivat muun muassa SUS (Systems Usability Scale), UTAUT/TAM (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) sekä UMUX (Usability Metric for User Experience) (ks. esim. Lewis ym., 2015). Näiden standardoitujen kyselyjen etuna olisi ollut tulosten vertailtavuus esimerkiksi eri kokeilujen tai teknologioiden välillä sekä tieteellinen validiteetti. Toisaalta ymmärrettiin, että vakioitunut kysely saattavat sopia heikosti arvioitavan kohteen (teknologia yms. ratkaisu) ominaisuuksiin tai tietyille kohdeyleisölle. Toiseksi todettiin, että ne tuottavat melko kapealta osa-alueelta tietoa, joten monipuolisen tiedon kerääminen olisi vaatinut useamman kyselyn toteuttamista yhdellä vastaajalla, mikä olisi saattanut vähentää osallistumishalukkuutta. Kolmanneksi havaittiin, että innovatiivisten kokeilujen näkökulmasta tarvitaan yksityiskohtaistakin tietoa siitä, miten arviotavaa ratkaisua pitäisi jatkossa kehittää, mitä pelkästään vakioitujen kyselyjen avulla ei saada selville.

Hankkeen kokeilujen arvioinnissa hyödynnettiin lopulta monia palautteenkeruumenetelmiä. Hankepartnereiden yhteiskäyttöön laadittiin kokeiluja käsittelevien lähteiden (ks. joitakin lähteitä dokumentin lopussa) perusteella neljä yleistä arviointilomaketta, joita oli mahdollista tarpeen mukaan muokata:

1. lähtötilanteen arviointilomake,
2. palvelun tai paikan löydettävyyteen liittyvien kokeilujen käyttäjäpalautelomake,
3. yleinen kokeiltavan ratkaisun käyttäjäpalautelomake sekä
4. asiantuntija-arviointiin suunniteltu lomake.

Palautelomakkeita täytettiin sähköisesti, eli palautteenantajille jaettiin palautekyselyn linkki esimerkiksi kokeilusta kertovan informaatiotaulun QR-koodin avulla tai linkkiä jaettiin vaikkapa kaupungin tai kokeilun kohteena olevan tapahtuman viestintäkanavissa.

Moneen kokeiluun ja pilottiin osatoteuttajat räätälöivät tavoitteiden saavuttamista ja ratkaisun käytettävyyttä tai vaikuttavuutta koskevan täsmäkyselyn. Esimerkiksi Turun pilotin opastuspylonien sisällöstä ja ilmeestä kerättiin ensivaiheessa palautetta muutaman kysymyksen paperilomakkeilla. Helsingin Kauppatorin pilottiin liittyen alueen yrittäjille lähetettiin kysely, jossa kartoitettiin yritysduustajien havaintoja mobiilisolun vaikutuksista liiketoimintaansa. Helsingin pilotin toteuttajiryikysille ja asiantuntijoille pilotin yhteistyökumppaniyritys lähetti lomakkeen sisältäen avoimia kysymyksiä innovaatiokumppanuudesta hankintamenettelyä sekä mobiilisolunpilotin onnistumisesta.

Erityisesti modernien teknologioiden osalta palautteenkeruu sisällytettiin mahdollisuuksien mukaan kokeiltavaan palveluun. Esimerkiksi useissa kokeiltavissa sovelluksissa palautetta kerättiin muutamalla kysymyksellä, joihin käyttäjä saattoi vastata saman tien sovellusta käyttäessään. Yksinkertaisimmillaan tämä oli ainoastaan tykkää-tyyppinen palaute. Lisäksi joissakin kokeiluissa käytettiin haastattelua palautteen keruuseen. Esimerkiksi Turussa Paavo Nurmi Marathonin katsojia haastateltiin heidän havainnoistaan koskien sisäntuloväylien digitaalisilla ulkonäytöillä olleita tapahtumatiedotteita.

Useimmissa kokeiluissa ja piloteissa oli yksi tai useampi valittu yritys mukana toteutuksessa. Näiltä toimijoilta saatiin palautetta erityisesti kokeilun tai pilotin aikana käydyissä keskusteluissa sekä useissa tapauksissa myös loppuraportin muodossa.

Kokemusten jakamista ja opitun levittämistä

Kokeilukulttuurin mukaisesti hankehakemuksessa ei oltu määritelty mitä kokeiluja ja pilotteja tullaan toteuttamaan, vaan kukin osatoteuttaja määrittäi omat kokeilut ja pilotit erityisesti edustamansa kaupungin lähtökohdista lähtien. Hankkeessa pyrittiin tietoisesti välttämään samanlaisten ratkaisujen kokeilemistä eri kaupungeissa, jotta yhdessä saataisiin kokeiltua mahdollisimman paljon erilaisia opastusratkaisuja. Hankkeen onnistumisen kannalta oli tärkeää, että hankepartnereiden edustajat tapasivat säännöllisesti niin kasvokkain kuin virtuaalikeskusteluissa. Tietoa kilpailutuksista, tarjouksista, kokeilujen ja pilottien tavoitteista, toteutuksista, arviointitavoista, parhaista käytännöistä sekä palautteista jaettiin avoimesti ja ideoita sekä kokemuksia hyödynnettiin osatoteuttajien välillä ristiin.

"Monikanavainen, oikea-aikainen, näkyvä tiedottaminen kokeilusta ja sen palautteenkeruusta onkin oleellista loppukäyttäjäpalautteen saamiseksi."

Joidenkin kokeilujen ja pilottien osalta palautemäärä varsinkin loppukäyttäjiltä jäi pienehköksi. Monikanavainen, oikea-aikainen, näkyvä tiedottaminen kokeilusta ja sen palautteenkeruusta onkin oleellinen loppukäyttäjäpalautteen saamiseksi. Monessa kokeilussa oli mukana sekä kokeilun toteutukseen kilpailutettu yritys että muita sidosryhmiä, kuten tapahtumajärjestäjiä, kokeilualueen yrityksiä tai yhdistyksiä. Hyväksi käytännöksi osoittautui se, että jo kokeiluja kilpailutettaessa edellytetään valittavalta yritykseltä palautteen keruuta eri sidosryhmiltä tai vähintäänkin kokeilun onnistumisen arviointia oman yrityksen osalta. On myös oleellista muistaa, että arvioinnin suunnittelu on oleellinen osa kokeilun tai pilotin kokonaissuunnittelua. Kokeilun päätyttyä on liian myöhäistä alkaa suunnitella arviointia, mutta vaikuttavuuden arviointia voi olla toisinaan järkevä jatkaa jonkin aikaa kokeilun tai pilotin päättymisen jälkeen.

Opastamisen ekosysteemi -hankkeen toimenpidetieto, tuloksia sekä arvioiteja kokeilujen ja pilottien onnistumisista on levitetty monin tavoin, mm. seminaareissa, työpajoissa ja koulutuksissa. Hankkeen **kotisivuilta** löytyvät esimerkiksi Älykkään kaupunkiopestamisen käsikirja, **Opas opastajille -työkirja**, yksittäisten kokeilujen ja pilottien kuvia sekä erilaisia taustaselvityksiä ja raportteja.

Lue lisää:

- Kokeileva Suomi. Kokeilijan starttipaketti. Saatavissa: (https://kokeilevasuomi.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kokeilijan-starttipaketti)
- Kokeileva Suomi, Valtioneuvoston kanslia. 2019. Kokeiluluotsi, opas kokeilujen tukijalle. Saatavissa: https://kokeilevasuomi.fi/documents/1777665/1915666/Kokeilujen_tukijan_opas_FI.pdf/8b9e5301-1f76-3097-bab0-85c790c10aa3/Kokeilujen_tukijan_opas_FI.pdf
- Valtioneuvoston kanslia, Kokeileva Suomi. Kokeilijan työkalupakki. Saatavissa: https://kokeilevasuomi.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kokeilija_n-tyokalupakki
- Muita lähteitä: <https://kokeilevasuomi.fi/lukuvinkkejä>
- Käyttökokemuksen arvioinnista: Lewis, J. R., Utesch, B. S., & Maher, D. E. (2015). Measuring perceived usability: The SUS, UMUX-LITE, and AltUsability. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 31, 496-505.

03.04.2020

