

Essi Äijälä

**OP KULKU:
Haastattelututkimus Xamk:n
opiskelijoiden liikkumisesta**

Opinnäytetyö
Teollinen muotoilu

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Essi Äijälä	Muotoilija (AMK)	Toukokuu 2018
Opinnäytetyön nimi		55 sivua 7 liitesivua
OP Kulku: Haastattelututkimus Xamk:n opiskelijoiden liikkumista sesta		
Toimeksiantaja		
OP Financial Group, OP Lab		
Ohjaaja		
Marjo Suviranta, Heli Haapakoski, Veera Lindholm		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyö on tutkimuksellinen työ koskien Xamk:n päätoimisten opiskelijoiden liikkumista. Työtä ohjasivat OP Labin (uusien liiketoimintojen kehitysyksikkö) liikkumisen palveluita kehittävät palvelumuotoilijat. Työssä keskitytään opiskelijoiden liikkumiseen ja liikkumisen kontekstien selvittämiseen ja löydösten pohjalta kiteytettyihin käyttäjäprofiileihin.</p> <p>OP yhteiskäyttöauto on OP:n tarjoamalla OP Kulku -sovelluksella varattava sähköauto. Yhteiskäyttöauto on tapa hankkia yhteisöille, yrityksille ja kunnille sähköautoja yhteiskäyttöön. OP Kulku -yhteiskäyttöautokokeilun piiriin on tulossa oppilaitoksia opiskelijoineen ja tästä syystä heillä on tarve ymmärtää syvemmin opiskelijoita, heidän käytön konteksteja ja tarpeita liikkumista ja autoilua kohtaan. Tutkimuksessa ei ollut tarkoitus keskittyä pelkästään sovelluksen läpikäymiseen, vaan yleisen ymmärryksen hakemiseen Kulku-palvelun ja koko yhteiskäyttöautopalvelun ja jakamistalouden lähestyttävyydestä ja käytettävyydestä opiskelijoiden näkökulmasta. Tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää odotuksia ja mielikuvia liikkumista ja yhteiskäyttöautopalvelua kohtaan, haasteita ja esteitä liikkumisessa ja palvelun käytössä, palvelun tuomia hyötyjä ja mahdollista lisäarvoa asiakkaille. Millaisia tehtäviä tai tarpeita opiskelijat pyrkivät hoitamaan? Mitä opiskelijat toivoivat tulevaisuuden liikkumiselta?</p> <p>Opiskelijoiden suhdetta ja tapoja liikkumiseen tutkittiin laadullisen tutkimuksen menetelmin, haastatteleamalla kahdeksaa erinäisin kriteerein valittua päätoimista opiskelijaa. Löydösten perusteella samankaltaisuuskaavion avulla luotiin erilaisia käyttäjäprofiileja OP Labille käytettäväksi liikkumisen palveluja kehitettäessä.</p>		
Asiasanat		
haastattelu, käyttäjätutkimus, käyttäjäymmärrys, profilointi		

Author (authors)	Degree	Time
Essi Äijälä	Bachelor of Culture and Arts (BA)	May 2018
Thesis title		
OP Kulku: Interview study concerning transportation and travel of Xamk students		55 pages 7 pages of appendices
Commissioned by		
OP Financial Group, OP Lab		
Supervisor		
Marjo Suviranta, Heli Haapakoski, Veera Lindholm		
Abstract		
<p>This thesis concentrated on transportation and travelling of Xamk students. The work was carried out in cooperation with service designers of OP Lab (the development unit of new business activities). The thesis focused on examining the contexts behind transportation and travelling and on creating user profiles.</p> <p>OP Lab offers electric rental cars for shared use in communities, businesses and municipalities. The car rental is operated through OP Kulku application. The experiment is currently in the trial phase and OP Lab will start to offer cars to universities as well. Therefore, it was essential for the commissioner to form more deeper understanding of students in this aspect.</p> <p>The methods of this study were qualitative. The study was performed on the basis of student interviews, the results of which further elaborated into an affinity diagram and from that to different user profiles. The most potential OP Kulku electric rental car users were chosen from the created user profiles into further use in service designing in OP Lab.</p>		
Keywords		
Interview, user research, user understanding, profiling		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KÄSITTEET	6
3	BRIEF	8
4	JAKAMISTALOUS JA YHTEISKÄYTTÖPALVELUT	10
5	TUTKIMUS.....	13
5.1	Tutkimuskysymykset	13
5.2	Viitekehys.....	15
5.3	Asiakas- ja käyttäjäymmärrys.....	16
6	HAASTATTELUT	17
6.1	Haastateltavat.....	18
6.2	Haastattelukysymykset	19
7	KITEYTTÄMINEN	22
7.1	Samankaltaisuuskaavio (affinity diagram).....	22
7.1.1	Ensimmäisen haastattelun purku ja prosessin alku.....	23
7.1.2	Ryhmittely ylätasolle.....	25
7.1.3	Pisteytys ja löydökset.....	27
8	SUUNNITTELUOHJURIT	28
8.1	Välimatkat ja julkisten saatavuus	29
8.2	Edullisuus ja mukavuus.....	29
8.3	Liikkumisen varmuus ja vapaus	30
8.4	Hyötyliikunta ja liikkumisen ekologisuus.....	31
8.5	Jakamistalous	31
8.6	Tulevaisuuden matkustaminen.....	32
8.7	Yhteiskäyttöauto.....	32
9	KÄYTTÄJÄPROFIILIT.....	33
9.1	Profiili 1: Optimoija	35
9.2	Profiili 2: Mukavuudenhaluinen	36

9.3	Profiili 3: Suunnittelija.....	38
9.4	Profiili 4: Seikkailija	39
9.5	Profiili 5: Epäilijä.....	41
9.6	Profiili 6: Säästeliäs.....	42
9.7	Käyttäjäprofiilit kaavioissa	44
10	PÄÄTELMÄT.....	46
10.1	Design driverit.....	46
10.2	Potentiaaliset profiilit	49
10.3	Liikkumisen tulevaisuus	50
11	POHDINTA	51
	LÄHTEET	53
	KUVALUETTELO.....	55
	LIITTEET	

Liite 1. Opiskelijahaastattelupohja

1 KÄSITTEET

Asiakasprofiilit (*user profiles*)

Asiakasprofiili on tutkimusryhmästä esiin nousseen heimon kuvaus, joka kiteyttää esiin nousseet toimintamallit ja motiivit (Tuulaniemi 2011, 67).

Jakamistalous (*sharing economy*)

Ydinajatuksena vajaakäytössä olevien resurssien tehokas hyödyntäminen, vertaistoiminta ja -tuotanto sekä siirtymä omistajuudesta käyttöoikeuksiin (Harmaala ym. 2017, 16).

Palvelumuotoilu (*service design*)

Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilun toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelujen kehittämisen menetelmiin (Tuulaniemi 2011, 13).

Samankaltaisuuskaavio (*affinity diagram*)

Samankaltaisuuskaavio on hierarkkinen kaavio, joka rakennetaan haastatteludatan samankaltaisuutta koskevista muistiinpanoista (Miettinen 2018). Kaaviota katsomalla voidaan kerralla lukea kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet (Tuulaniemi 2011, 35).

Suunnitteluohjurit (*design drivers*)

Asiakastutkimuksen löydösten perusteella muodostuvia, suunnittelua ohjaavia määrittelyjä (Tuulaniemi 2011, 69).

2 JOHDANTO

Yhteiskäyttöautoilu ja muu jakamistalous on liikkumisessa ja elämisessä nouseva trendi ja erilaiset toimijat harkitsevatkin käyttöönsä yhteiskäyttöautoja. Tätä on tutkinut muun muassa Susanna Nieminen (2017) opinnäytetyössään ”Yhteiskäyttöautoilu osana yrityksen matkustuskäytäntöä”. Niemisen tavoitteena oli löytää Satakunnan ammattikorkeakoululle yhteiskäyttöautoilusta toimiva ratkaisu, mikä tarkoitti taloudellisesti kannattavaa, ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavaa sekä henkilökunnan kannalta toimivaa ratkaisua. Koulu harkitsi hankkivansa leasingsopimuksella 10 kappaletta sähköautoja, joiden pääomakustannukset jaettaisiin työntekijän ja työnantajan kesken. (Nieminen 2017, 5.) Eri vaihtoehtoja vertailemalla Niemisen lopputulemana kahden eri palveluntarjoajan sopimushinnat loisivat Satakunnan ammattikorkeakoululle taloudellista säästöä. Palveluntarjoajilla oli molemmilla tarjota leasingautoksi sähköautoja, sekä avaimeton auton käyttö ja varausjärjestelmä. (Nieminen 2017, 21.) Tänä vuonna SAMK on hankkinut käyttöönsä kaksi OP Kulku -palvelun sähköautoa.

Erilaisia yhteiskäyttöautoja tarjoaa Suomessa muutama toimija OP:n lisäksi, kuten 24Rent ja pääkaupunkiseudulla EkoRent ja GoNow. Riikka Koskenranta Yrittäjistä kirjoitti 23.2.2018 Kempeleläisestä Omago Oy:stä, jonka tavoitteena on yhteiskäyttöautoilla saavuttaa viiden vuoden kuluessa kymmenen prosentin osuus noin 40 000 potentiaalisen taloyhtiön autokannasta. Omago myös auttaa palvelun piiriin tulevia taloyhtiön osakkaita myymään omat autonsa hankkimalla niille ostotarjouksia. (Koskenranta 2018.)

Opinnäytetyö tulee olemaan tutkimuksellinen työ koskien Xamk:n päätoimisten opiskelijoiden liikkumista. Työtä ohjaavat OP Labin (uusien liiketoimintojen kehitysyksikkö) liikkumisen palveluita kehittävät palvelumuotoilijat Veera Lindholm ja Heli Haapakoski. OP Kulku -yhteiskäyttöautokokeilu on käynnissä Satakunnan ammattikorkeakoulussa koulun henkilökunnan käytössä, ja Kotkassa, Porissa sekä Turussa kaupungin työntekijöiden sekä pilottiin valittujen kaupunkilaisten käytössä, eli OP Lab tutkii ja kehittää yhteiskäyttöautoilua monessa paikassa samanaikaisesti. OP Kulku -palvelun piiriin on tulossa Samk:n

lisäksi muitakin oppilaitoksia opiskelijoineen ja tästä syystä heillä on tarve ymmärtää syvemmin opiskelijoita, heidän käytön konteksteja ja tarpeita liikkumista ja autoilua kohtaan.

Tutkimuksen kontekstina ovat OP Ryhmän uusien liiketoimintojen kehitysyksikkö OP Lab ja XAMK:n haastatteluihin valitut päätoimiset opiskelijat. Työssä keskitytään opiskelijoiden liikkumiseen ja liikkumisen kontekstien selvittämiseen. Työllä on informatiivista arvoa OP Labille liikkumisen palveluja kehitettäessä, koskien nykyisiä ja tulevia yhteiskäyttöautojen käyttäjiä.

3 BRIEF

OP yhteiskäyttöauto on OP:n tarjoamalla OP Kulku -sovelluksella varattava sähköauto, josta esimerkkinä kuvassa 1 esiteltynä Nissan Leaf. Yhteiskäyttöauto on tapa hankkia yhteisöille, yrityksille ja kunnille sähköautoja yhteiskäyttöön. Sähköautojen päähaltijat määrittelevät vuokrauksen enimmäispituuden, vuokrahinnan ja sen, ketkä autoa saavat vuokrata. Tavoitteena on, että asiakas, esimerkiksi kunta, voi varmistaa kunnan autojen olevan tehokkaassa käytössä myös työajan ulkopuolella. Näin kunta pystyy jakamaan autojen kulut tarjoten samalla työntekijöilleen ja asiakkailleen joustavan tavan liikkua vapaa-ajallaan. (OP Ryhmä 2018.)



Koe uusi Nissan Leaf

Maailman suosituin sähköauto on uudistunut. Uusi muotoilu ja entistä pidempi toimintamatka. Koeaja, hyödynnä hankintatuki ja tee huoleton OP Kulku -sopimus.

Tutustu

Koeaja Leaf

Kuva 1. OP Kulku (OP Ryhmä 2018)

Sähköauton käyttö varataan ja maksetaan OP:n tarjoamalla OP Kulku -sovelluksella. Sovellus näyttää käyttäjälle vapaana olevat autot, autojen sijainnit sekä akustojen lataustason. Auton käytön tuntihinta veloitetaan sovellukseen rekisteröitymisen yhteydessä lisättyä maksukortilta. (OP Ryhmä 2018). Tässä tutkimuksessa käytetään auton käytön hinnoitteluna Kotkan kaupunkiautopilotin hintoja, eli tuntihinta on 8 euroa ja päivähinta on 50 euroa.

Tutkimuksessa ei ole tarkoitus niinkään keskittyä sovelluksen läpikäymiseen, vaan yleisen ymmärryksen hakemiseen Kulku-sovelluksen ja koko yhteiskäyttöautopalvelun ja jakamistalouden lähestyttävyydestä ja käytettävyydestä. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää odotuksia ja mielikuvia liikkumista ja yhteiskäyttöautopalvelua kohtaan, haasteita ja esteitä liikkumisessa ja palvelun käytössä, palvelun tuomia hyötyjä ja mahdollista lisäarvoa asiakkaille. Millaisia tehtäviä tai tarpeita opiskelijat pyrkivät hoitamaan, ja millainen on heidän suhtautumisensa yhteiskäyttöpalveluja ja liikkumisen tulevaisuutta kohtaan?

4 JAKAMISTALOUS JA YHTEISKÄYTTÖPALVELUT

Jakamistalouden keskeisin muutos verrattuna perinteiseen talouteen on uuden tavaran tuottamiseen, myymiseen ja omistamiseen keskittyvästä taloudesta siirtyminen tavaran lainaamiseen, vaihtamiseen, vuokraamiseen, kierrättämiseen ja yhteiskäyttöön. Aineettomat palvelut, paikallisuus sekä kuluttajien muutos aktiivisiksi, palveluja luoviksi kansalaisiksi korostuvat. Jakamistalouteen liittyy myös erilaisia näkökulmia: resurssitehokkuusnäkökulmasta ilmiö on tuotantoa ja sen tulosten jakautumista ja käyttökelpoisuutta, ja yhteistoiminnan ja -tuotannon näkökulmasta ajatellaan kapitalistisen tuotantotavan uudistumista ja tasa-arvoisempaa yhteiskuntaa. Digitalisaatio on mahdollistanut liiketoiminnan palvelullistumisen ja tämä on mahdollistanut omistajuuden siirtymisen käyttöoikeuksiin. Jakamistaloudesta syntyy taloudellisen arvon lisäksi sosiaalista arvoa, kuten yhteisöllisyyttä, yhteistoimintaa, avunantoa ja reilua kauppaa, ja tällä korostetaan jakamistalouden lähtökohtana olevaa eettisesti motivoitunutta ajatusta tavaroiden ja palvelujen jakamisesta niitä tarvitsevien kesken, siis ”aidosta jakamistaloudesta”. (Harmaala ym. 2017, 24–25.)

Suomessa jakamistalous on verrattain pientä, mutta sen ennustetaan kasvavan voimakkaasti. EU:n alueella jakamistalouspalvelujen arvioitu tuotto on vuonna 2015 ollut noin 28 miljardia euroa, ja tuotanto kaksinkertaistuu vuosittain. Matkustajaliikenne on majoituspalvelujen ja kotitalouspalvelujen ohella merkittävimpiä sektoreita EU-alueella ja tähän markkinaan OP Kulku tuo oman osansa. (Harmaala ym. 2017, 34.) Yrityksillä on mahdollisuus omaksua uutta liiketoimintaa ja Suomessa merkittävimpiä sopeutumistoimia on nähty OP-ryhmässä, joka kehittää olemassa olevien toimintojensa lisäksi jakamistalouden palveluja esimerkiksi liikenteen alalla (Harmaala ym. 2017, 37).

Onni Lönqvist (2017, 1) on tutkinut opinnäytetyössään liikkumisen tulevaisuutta ja digitaalisuutta. Autoalan Keskusliitto ry:n tilaamassa tutkimuksessa tutkittiin, kuinka nuoret kuluttajat suhtautuvat liikkumisen palveluihin ja palvelumuotoihin nyt ja tulevaisuudessa, ja kartoitettiin pääkaupunkiseudulla asuvien nuorten käyttäytymismalleja kulkumuotojen valitsemisessa eri matkoille. Kuluttajatutkimus toteutettiin verkkokyselynä Metropolia ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Yhteenvedona autoilusta ja kaavoittamisesta tutkimuksen perusteella uudet, ekologisemmat tavat (kuten yhteiskäyttöautot ja MaaS) eivät tule täysin

syryttämään yksityisautoilua. Kyselyssä 80 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, julkisia tulisi kehittää ja yksityisautoilua vähentää. Kuitenkin 75 % vastaajista halusi tulevaisuudessa omistaa oman auton, mikä osoittaa, että on helpompi ajatella ekologisesti kuin toimia sen mukaan. Tärkeimpänä kriteerinä liikkumisessa suurin osa vastaajista piti helppoutta. (Lönqvist 2017, 43.)

Tommi Vapaavuori (2017, 2) tutki opinnäytetyössään yhteiskäyttöautopalvelun potentiaalia ja menestymismahdollisuuksia Turussa. Vapaavuori loi haastattelujen avulla kuvan yhteiskäyttöautojen tyypillisistä käyttäjistä ja yleisimmistä käyttötarkoituksista, haastateltavat olivat pääkaupunkiseudulla toimivia yhteiskäyttöautopalveluja. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella todennäköisin asiakaskunta Turussa tulisi olemaan nuoret aikuiset. Yhteiskäyttöautoja käytetään Vapaavuoren mukaan pääsääntöisesti lyhyisiin ja paikallisiin matkoihin, käytön muodostuen todennäköisimmin enimmäkseen ostos-, loma- ja vapaa-ajan matkoista. Erikseen hän mainitsee mahdollisiksi kohteiksi kauempana olevat kauppakeskittymät ja Ikean, sekä kesäiset reissut uimarannoille tai lasten kuljettamisen harrastuksiin. Palvelun menestymiselle keskeistä on yhteiskäyttöautojen sijoituspaikat. Autot tulisi sijoittaa keskeisille paikoille ja hyvien kulkuyhteyksien varrelle, kun taas alueille joissa oman auton omistaminen on lähes välttämätöntä, yhteiskäyttöautoja ei kannata tarjota. Turun yliopilaskylä mainitaan potentiaalisena paikkana erikseen, sillä opiskelijoilla on harvemmin käytössä omaa henkilöautoa. Opiskelijat mainitaan myös asenteiden tärkeydessä yhteiskäyttöautopalveluja kohtaan. Palveluntarjoajien mukaan uusia käyttäjiä yhteiskäyttöautoille on hankalampi löytää, kuin vanhoja asiakkaita pitää, joten sosiaalinen media on syytä valjastaa palvelua markkinoimaan. Vapaavuori esittää ajatuksen siitä, että mikäli opiskelijat saataisiin käyttämään yhteisautopalvelua ja suosittelemaan sitä esimerkiksi Jodelissa (korkeakouluopiskelijoille suunnattu anonyymi keskustelualusta), se voisi tuoda kiinnostavuutta palveluun. Tutkimuksessa mainitaan myös turkulaisen ilmapiirin olevan suotuisa, sillä turkulaisilla on vahva yhteisöllisyyden tunne. (Vapaavuori 2017, 24–26.)

Myös Helsingin Sanomat uutisoi tasaisin väliajoin jakamistaloudesta. Pekka Mykkäsen (2018) helmikuussa julkaistussa jutussa kerrottiin Amsterdamin ja-

kamistaloudesta ja yhteiskäyttöpalveluiden käytöstä, hyvistä ja huonoista puolistä, otsikolla ”Amsterdamista tuli jakamistalouden mekka, jossa tupakkaseurankin voi tilata netistä – ilmiön varjopuoli toi oksentelevat polttarimatkailijat kerrostalonaapureiksi”. Amsterdamissa jakamistalouden alustoja on käytössä jo yli 150. Tietokoneen tai kännykän avulla voi ostaa, vuokrata, lainata, vaihtaa tai saada laajasti kaikenlaisia asioita ja palveluja, esimerkiksi Camptoo-palvelusta matkailuautoja, Pawshakesta taluttajan koiralle ja Konnektidista kitaransoiton opettajan. Tuhansia vapaaehtoisia toimii Wehelsen-palvelun kautta, jossa ihmiset pyytävät ja tarjoavat apua elämän pulmiin maksutta. Tosin tällä hetkellä palvelussa apua tarjoaa 405 ihmistä, mutta vain 56 ihmistä pyytää sitä. Jakamistalouteen erikoistuneen Share NL -järjestön perustaja Harmen van Sprang toteaa tähän, että entisaikojen luonteva yhteisöllisyys on opittava uudelleen ja apua on uskallettava pyytää. Jutussa huomioidaan myös suurten autoyhtiöiden ja vakuutusyhtiöiden kiinnostus yhteiskäyttöpalveluihin liiketoimintamahdollisuuksina. Tästä esimerkkinä Snappcar-palvelu, jonka kautta ihmiset vuokraavat omia autojaan, vakuutusyhtiö Allianz vakuuttaa palvelusta vuokratut autot ja Europcar on ostanut alustasta 20 prosentin osuuden. (Mykkänen 2018.)

Suomessa tulee heinäkuussa 2018 voimaan uusi laki, jonka myötä säännelty taksiala vapautuu: Uberin kaltaiset toimijat saavat alkaa tarjota kyytejä luvallisesti. HS 13.3.2018: Uber palaa Suomeen ensi kesänä – ”Emme aio rajoittaa sitä, kuka autoja ajaa”. Jussi Salmelan (2018) jutussa haastatellaan Suomen ja Ruotsin Uberin maajohtajaa, Joel Järvistä. Taksiliikenne on Ruotsissa vapautettu, ja Järvisen mukaan siellä palvelun käyttäjiä on yli 600 000 Tukholmassa, Göteborgissa, Malmössä, Lundissa ja Uppsalassa. Uber on ilmoittanut palvelun tulevan Suomessa pääkaupunkiseudulle, mutta se saatetaan nähdä myös muissa Suomen kaupungeissa. Järvinen arvelee palveluntarjoajien määrän lisääntyvän: ”Valinnanvapauden lisääntyessä tarjolle tulee erityyppisiä ja erihintaisia palveluita erilaisiin liikkumisen tarpeisiin. Iso visiomme on, miten palvelut voisivat toimia oman auton omistamisen korvikkeena.” Jutussa mainitaan myös kyytibisnekseen odotettavista muista kilpailijoista, kuten Onnibussin perustajan Pekka Mötön kehittälemä Kyyti-halpataksipalvelu, joka toimii omalla alustallaan. (Salmela 2018.)

Kotimaan matkustamisen hintakilpailuun liittyy Helsingin Sanomien Minna Nalbantoglun ja Kari Räisäsen (2018) juttu: ”Junalippujen hintoja laskettiin – seurauksena VR:n historian paras tulos, matkustajamäärien kasvu ja miljoonaosingot valtiolle. Vuonna 2016 VR alkoi laskea merkittävästi junalippujen hintoja, ja tämän seurauksena vuonna 2017 matkustajamäärät kasvoivat ja matkustajaliikenteen liikevoitto yli kaksinkertaistui 43,3 miljoonasta eurosta 110,3 miljoonaan euroon. Halpabussiyhtiö Onnibus syytti hintasodan joukko liikenteessä vuonna 2014 ja käänsi VR:n matkustajamäärät laskuun ja vuonna 2016 VR päätti alentaa hintojaan keskimäärin neljänneksellä, mikä paransi junien täyttöastetta. Vuonna 2017 kotimaan kaukoliikenteessä tehtiin junalla 12,5 miljoonaa matkaa ja matkustus kasvoi edellisvuoteen 8 prosenttia. (Nalbantoglu & Räisänen 2018.) Hinnanalennukset eivät kuitenkaan koskeneet kaikkia matkustajia, vaan peruslippujen opiskelija- ja eläkeläisalennuksia heikennettiin. Myöskään 4–6-vuotiaat eivät enää pääse vanhemman kanssa ilmaiseksi, vaan heille myydään peruslippu 40 prosentin alennuksella. (Talouselämä 2016.)

5 TUTKIMUS

Työn tuloksena tulee olemaan Xamk:n päätoimisten opiskelijoiden tarpeiden, ajatuksien, tunteiden, arvojen ja ongelmien kartoittaminen liikkumista, yhteiskäyttöpalveluita ja jakamistaloutta kohtaan haastattelumateriaalin perusteella, sekä tarkennetut käyttäjäprofiilit. Kartoittamisella pyritään löytämään vastauksia kysymykseen: Millaisia ovat potentiaaliset käyttäjät? Laadukkaasti analysoitu ja järjestelty tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista tekee sellaisten konseptien kehittämisestä mahdollista, mistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan (Tuulaniemi 2011, 61). OP Kulku -palvelua laajennetaan koko ajan isommalle käyttäjäryhmälle, jolloin käyttäjien oikeiden tarpeiden löytäminen, asiakasymmärrys, tulee kriittisemmäksi. Palveluja suunnitellaan vastaamaan käyttäjien toiveita ja tarpeita, jolloin motiivit ja todelliset tarpeet on tärkeä tunnistaa (Tuulaniemi 2011, 61).

5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen aiheena on tutkia Xamk:n opiskelijoiden liikkumista ja siihen liittyvien arvojen, syiden ja kontekstien tutkiminen. Tarkoitus on selvittää muun muassa sitä, miksi opiskelija hoitaa liikkumisen tietyllä tavalla; vastauksena

esimerkiksi ympäristötekijät tai oma hyvinvointi. Työssä tutkitaan myös opiskelijoiden suhtautumista ja kokemuksia jakamistaloudesta ja siihen liittyvistä palveluista, sekä sitä miten he näkevät tulevaisuuden liikkumisen ja sen vaikutukset omaan liikkumiseen ja elämään.

Yrityksen arvon muodostavat elementteinä muun muassa tavat, tottumukset, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta, palvelun ominaisuudet ja muiden vastaavien palveluiden hinta (Tuulaniemi 2011, 36). Yrityksenä luodaan arvoa aineellisen pääoman lisäksi enenevässä määrin myös aineettomasta pääomasta, mikä voi osaksi olla yrityksen suoran vaikutuspiirin ulkopuolella, ja sitä luodaan myös yhdessä asiakkaiden ja yhteiskunnan kanssa. Arvonluontia on tänä päivänä erilaisissa verkostoissa ja vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa toimiminen ja tähän perustuu monien jakamistalouden toimijoiden arvo: kyky luoda vuorovaikutusta ja verkostoja palvelun käyttäjien kesken. (Harmaala ym. 2017, 181.)

Tavoitteena on saada konkretisoitua erilaisia opiskelijapersoonia toimeksiantajan tarpeisiin OP Kulku -palvelun kehittämisessä. Saaranen-Kauppinen ja Puustisen (2006e) mukaan laadulliselle tutkimukselle voi esittää yleisluontoisemman tehtävän pikkutarkan kysymyksenasettelun sijaan, mutta kuitenkin perehtyä perusteellisesti kapeamman osa-alueen tarkasteluun. Kysymyksessä on tietyn ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen. Tutkimusongelman tulisi kuitenkin olla yksiselitteinen ja selkeä, sisältäen kysymyksen tai kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006e). Alla kysymystenasettelu:

Miten opiskelijat liikkuvat?

Millaisia ovat opiskelijoiden syyt ja tarpeet liikkumisessa?

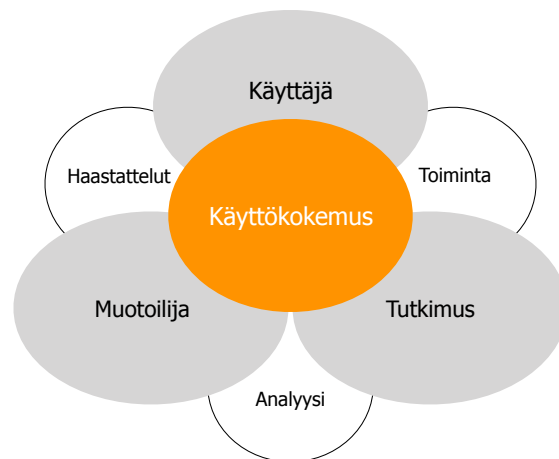
Millaisena opiskelijat näkevät tulevaisuuden liikkumisen?

Pääkysymyksenä tutkitaan, miten opiskelijat liikkuvat. Kysymykseen vastaaminen vaatii opiskelijoiden liikkumisen tutkimista haastattelujen avulla kokonaisvaltaisesti, joka on tutkimuksen tarkoitus. Alakysymyksenä vastataan kysymykseen syistä ja tarpeista liikkua, mistä saadaan syväluodaten haastattelusta saatua materiaalia selville liikkumiseen liittyviä arvoja. Esimerkiksi: opiskelija asuu kymmenen kilometrin päässä koulusta ja kulkee kouluun hieman

kalliimmalla junalla halvemman bussin sijasta, sillä juna on nopeampi. Kyseinen opiskelija siis arvostaa nopeutta edullisuuden edelle kyseisellä matkalla. Toisena alakysymyksenä ovat opiskelijoiden näkemykset tulevaisuuden liikkumisesta. Toimeksiantajan katseen on kiinnityttävä tulevaisuuteen liiketoimintaa liikkumisen palveluita kehittäessä, jolloin on tärkeää saada selville tutkittavan ryhmän visiot ja toiveet tulevaisuuden liikkumisesta.

5.2 Viitekehys

Opinnäytetyön viitekehyksessä kuvassa 1 esiteltynä tutkimuksen elementit. Keskiössä on käyttäjän käyttökokemus, sillä se on palveluissa keskeistä. Kokemukseen kuuluu koko yrityksen tarjonta aina mainonnasta asiakaspalvelun laatuun, palvelun käytön helppouteen ja luotettavuuteen. Ennen kuin yritys voi tarjota erinomaista palvelun käyttökokemusta, se täytyy suunnitella ymmärtäen, miten ja milloin käyttäjät kohtaavat yrityksen palvelun. Tämä palvelukokemus muodostuu toiminnasta (käytettävyys, saavutettavuus, tehokkuus), tunteista (henkilökohtainen kokemus, innostavuus, tunnelma) ja merkityksestä (tarinat, unelmat, oma identiteetti). (Tuulaniemi 2011, 37.)



Kuva 2. Viitekehys (Äijälä 2018)

Käyttökokemusta ympäröivät elementit ovat palvelun käyttäjä, tutkimusta tuottava muotoilija, sekä palvelun kontekstien tutkimus. Ihminen, palveluiden käyttäjä, on oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija (Tuulaniemi 2011, 51),

minkä takia muotoilijan ja käyttäjän välimaastossa yhdistävänä tekijänä ja vuoropuheluna toimivat tässä tapauksessa haastattelut. Haastatteluilla ja keskusteluilla haetaan yhteistä ymmärrystä toimintaympäristöistä ja käyttäjien tarpeista. Muotoilijan anti prosessiin on Tuulaniemen (2011, 32) mukaan menetelmäosaaminen, eli kulttuurisen toimintakontekstin ymmärrys ja luovan ja analyttisen lähestymistavan yhdistäminen, sekä keinot asiakasymmärryksen lisäämiseksi.

Käyttäjän ja tutkimuksen määrittelee käyttäjän toiminta. Arvot ja motiivit, sekä tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet nousevat esiin ihmisen toiminnasta, ja ne löytämällä kehitetään uudet ideat ja konseptit. Tämä tapahtuu tutkimalla käyttäjän arkea ja potentiaalisia käyttötilanteita, tilanteiden ratkaisuja, ja niihin liittyviä odotuksia ja tarpeita. (Tuulaniemi 2011, 37.) Muun muassa näitä tilanteita, paikkoja ja tarpeita haetaan haastattelukysymyksillä. Muotoilija taas tekee tutkimuksesta analyysin. Laadullisen tutkimuksen analyysin pääpaino on haastatteluvastauksien syistä ja seurauksista johtopäätöksien tekeminen (Tuulaniemi 2011, 62).

5.3 Asiakas- ja käyttäjäymmärrys

Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi alkaa perustutkimuksella, ääneen ilmaistulla käyttäjätiedolla: Mitä ihmiset osaavat, muistavat ja haluavat kertoa? (Koivisto 2016.) OP Lab on määritelty tutkittavaksi fokusryhmäksi Kulku-palvelun piiriin tulevat opiskelijat ja opiskelijoiden haastattelut strukturoidulla haastattelupohjalla ja haastattelun synnyttämän keskustelun kiteyttämisen. Käyttäjätietoa kerätään kartoittamaan arvonluontimahdollisuuksia yrityksen tarkoituksiin laadullisen tutkimuksen menetelmällä. Tuulaniemen (2011, 61) mukaan laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään ilmiön merkitystä ja tarkoitusta, sekä pyritään saamaan ilmiöstä syvempi ja kokonaisvaltainen käsitys. Tässä tutkimuksessa ennalta määriteltyjen kriteerien mukaan valittujen kahdeksan opiskelijan haastattelun perusteella tehdään määrällisesti paljon löydöksiä ja näiden löydösten perusteella etsitään tulevaisuuslähtöisesti parannusideoita palvelun kehittämiseen (Koivisto 2016).



Kuva 3. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessin päävaiheet (Laakso 2010; Moritz 2005)

Palvelumuotoilun ymmärtämisvaiheessa (kuva 2) laadullinen tutkimus on ihmiskeskeistä. Tässä vaiheessa kerätään tarinoita todellisesta elämästä ja tutkitaan niitä haastattelun dialogin kautta, yksilö ja hänen emootionsa ja pyrki- myksensä ovat keskipisteessä. (Koivisto 2016.) Mielenpitoja ja niiden syitä ja seurauksia syväluodataan, ja keskitytään johtopäätöksien tekemiseen haas- tatteluaineistosta (Tuulaniemi 2011, 62). Palvelun käyttäjien ymmärrys ja käyt- täjätieto perustuvat ymmärrykseen käyttäjistä erilaisina yksilöinä sekä palve- lun käyttötilanteista ja -kontekstista. Tarkoitus on selvittää, mitkä ovat käyttä- jän motivaatiotekijät, tarpeet, toiveet, unelmat, sosiaaliset suhteet ja arvot. Tutkimuksen vaiheissa on keskeistä tunnistaa yksilön tiedostetut ja tiedosta- mattomat tarpeet. Käyttäjän kanssa keskustellaan myös hänen käyttötilanteis- taan liikkumisen kannalta, tarkoituksena selvittää toimintamalleja, tapoja ja ru- tiineja, ja käytön konteksteja. (Koivisto 2016.)

6 HAASTATTELUT

Haastattelu on etnografinen havainnointikeino, jossa haastattelija on kiinnos- tunut haastateltavan elämästä ja toiminnasta, sekä esittää täsmällisiä kysy- myksiä ymmärtääkseen, mitä asiakas tekee ja miksi. Tavoitteena on päästä syvällisemmin haastateltavan elämään ja löytää hänen toiminnalleen todelliset motiivit. (Tuulaniemi 2011, 64.) Tutkimuksessa haastattelut tehtiin valmiilla, etukäteen suunnitellulla, strukturoidulla haastattelupohjalla. Haastattelujen kohteena toimivat kahdeksan Xamk:n päätoimista opiskelijaa. Haastateltavien otanta oli harkinnanvarainen, aineistoa rajattiin yhtäältä resurssien ja toisaalta ilmiön laajemman ymmärtämisen kannalta. Aineistoon haluttiin laaja-alaisesti tutkittavan ilmiön omakohtaisesti tuntevien ihmisten kokemuksia ja näkemyk- siä, mutta aineiston purkamiseen menee litteroinnin tarkkuudesta riippuen

jopa kolminkertainen määrä aikaa haastattelutuntia kohden, joten haastateltavien määrä oli rajattava niin, ettei se vie kohtuuttomasti resursseja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a.)

Haastattelut äänitettiin haastattelutilanteen säilyttämiseksi luonnollisena niin, että haastateltavan oli luonnollista puhua ja keskustella, litteroin haastattelut jälkikäteen. Haastattelujen luonne vuorovaikutustilanteena vastasi hyvin Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 43) kuvaamia haastattelujen ideaalipiirteitä: haastateltavan on joissain tilanteissa motivoitava haastateltavaa, ja haastattelija tietää roolinsa, kun taas haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Haastateltavasta riippuen tulkitsin tilannetta ja keskustelua kysymällä tarvittaessa ”miksi?” -kysymyksiä päästäkseni lähemmäs haastateltavan kertomien ongelmien perimmäisiä syitä. Pyysin myös tarvittaessa haastateltavaa osoittamaan toimintaansa kertomalla sen toiminnan oikeassa kontekstissa, jotta sain selville, mitä haastateltava tarkalleen ottaen tarkoittaa. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2018, 9.)

Litteroinnissa on tarkoitus saada puhe ja vuorovaikutus kirjattuna tarkasti aitoa tilannetta mukaillen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d). Kirjasin puheen sanatarkasti nauhoituksen perusteella haastateltavan murteen mukaisesti, ja merkitsin kysymyksen sisällä aiheen vaihtumisen ja mahdolliset tauot ylimääräisellä rivillä, jotta muistaisin että asioilla oli eri konteksti. Jos tilanteen keskeytti ulkopuolinen henkilö tai muu tilanne, jätin tämän kirjaamatta asiaan kuulumattomana.

6.1 Haastateltavat

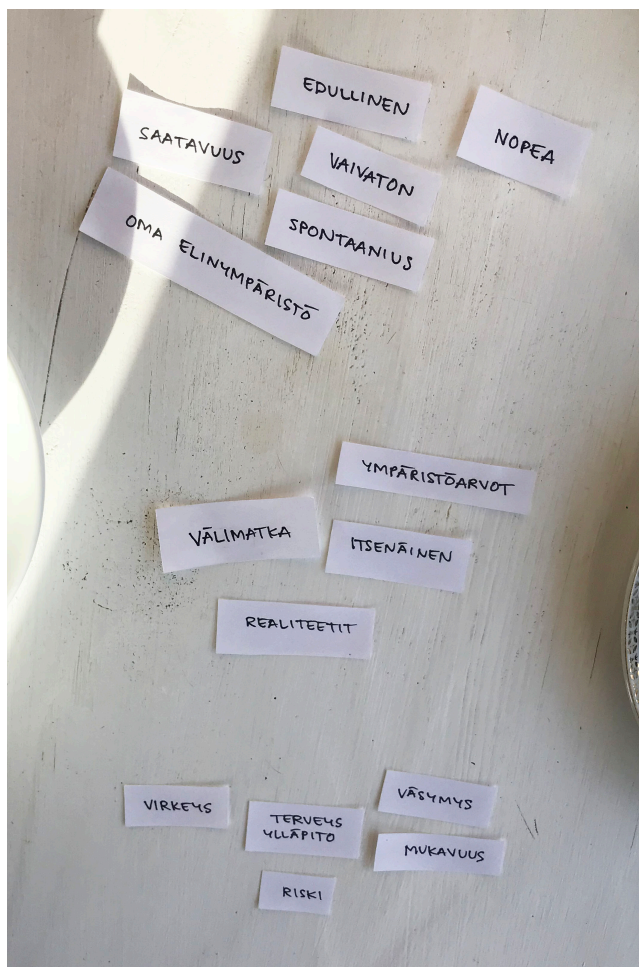
Aineiston rajaus tapahtui teoreettisen edustavuuden ehdoilla: tutkitut tapaukset nähdään esimerkkinä yleisestä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b; Eskola & Suominen, 1998, 65). Haastateltavien valinnan kriteereinä olivat päätoimisen opiskelun lisäksi voimassa oleva ajokortti, se ettei opiskelijalla ole omaa autoa ja se, ettei opiskelija pelkää autolla ajamista. Voimassa olevalla ajokortilla ja autolla ajamista ilman pelkotiloja haetaan potentiaalisia auton käyttäjiä. Autottomuus taas tuo opiskelijan näkökulmaan laajemmalti variaatiota eri matkustustapoihin eri tarpeisiin, sekä suuremman potentiaalin

käyttää yhteiskäyttöautoa liikkumisen keinona oman auton puutteessa. Tämän laadullisen tutkimuksen kuvatessa opiskelijoiden liikkumista on merkittävää, että tutkittavilla on kokemusta autottomuudesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b). Haastatteluihin valikoitui opiskelijoita ikähaarukalla 19–29 vuotta, muotoilun, liiketalouden ja markkinoinnin opiskelijoita, sekä yksi veturinkuljettajaopiskelija. Haastateltavat myös asuivat sekä Kouvolan keskustassa, että kauempana keskusta-alueesta, osa oli Kouvolassa asuvia helsinkiläisiä ja vastaavasti osa Helsinkiin muuttaneita kouvolaalaisia. Osa oli syntyperäisiä kouvolaalaisia, jotka asuvat edelleen Kouvolassa. Yhteenvedon haastateltavilla oli hyvin laaja-alaisesti kokemusta sekä yksityisautoilusta, että julkisesta lähi- ja kaukoliikenteestä.

6.2 Haastattelukysymykset

Käsittelen tässä haastattelukysymykset tiivistettyinä kokonaisuuksina, kokonainen haastattelupohja löytyy liitteenä. Haastattelu koostui kuudesta osasta. Aluksi ovat haastateltavan perustiedot johdatuksena haastatteluun, ikä, asuminen, sosiaalinen status, elämäntilanne sekä tulotaso. Toisessa osassa ovat aiheena henkilökohtaiset liikkumisen tavat. Tiedustellaan, onko opiskelijalla käytössään henkilöauto, ja jos on, kuinka helposti se on saatavilla, sekä auton käytön yleisyys. Jos opiskelijalla ei ole käytössä henkilöautoa, tiedustellaan millaisissa tilanteissa hän tarvitsisi henkilöautoa, sekä ratkaisut näihin tilanteisiin. Opiskelijalta kysytään, uskooko hän hankkivansa auton jossain elämänvaiheessa, ja miksi, tai miksi ei.

Kolmannessa osassa opiskelijaa pyydetään muistelemaan viimeisintä puolen vuoden ajanjaksoa taaksepäin, erilaisia tarpeita ja tilanteita mitkä ovat vaatineet paikasta toiseen liikkumista, sekä liikkumismuotoja, miten hän on hoitanut nämä liikkumiset. Opiskelijaa pyydetään kertomaan arjestaan viisi eniten toistuvaa tarvetta tai tilannetta, mitkä ovat vaatineet liikkumista, kuten esimerkiksi matkat työ- ja opiskelupaikan välillä, harrastukset ja kaupassa käynti. Nämä tilanteet kirjoitetaan lapulle ylös myöhempiä kysymyksiä varten. Seuraavaksi opiskelija saa kertoa, miten hän on hoitanut nämä liikkumiset, ja näihin liikkumisiin liittyvät hyödyt ja edut, sekä huonot puolet ja haasteet. Tiedustellaan harvemmin tapahtuvia tilanteita, mitkä vaativat liikkumista, ja ratkaisuja näihin liikkumisiin.



Kuva 4. Haastattelulaput (Äijälä 2018)

Kolmannessa osassa opiskelijalle myös näytetään yksi tai kaksi kerrallaan lapuilla erilaisia asioita (kuva 4). Haastateltavaa pyydetään miettimään jokaisen asian kohdalla, onko sillä vaikutusta hänen liikkumiseen ja valintoihin liikkua. Jos kokee, pyydetään kertomaan mihin se vaikuttaa, miten ja miksi. Alla listattuna lapuilla näytettävät sanat:

Välimatka

Nopea / Hidas

Saatavilla / Ei saatavilla

Edullisin / Mukavuus

Vaivaton / Työläs

Virkeys / Väsymys

Spontaanius / Suunnitelmallisuus

Terveys / Terveys ylläpito / Terveys rajoite

Ympäristöarvot / Realiteetit

Turvallisuus / Riski

*Itsenäinen / Seurallinen**Oma elinympäristö*

Sanoilla haetaan haastateltavalta assosiaatioita hänen liikkumiseensa, mistä sana muistuttaa, tuleeko jotain kokemuksia mieleen, kokeeko vaikuttavana tekijänä vai vähemmän vaikuttavana, pyydetään ajattelemaan ääneen. Seuraavaksi kysytään, puuttuiko näistä asioista joku hänelle merkityksellinen asia, joka vaikuttaa liikkumisen valintoihin, ja jos on, niin pyydetään kertomaan mikä ja mihin se vaikuttaa, miten ja miksi. Lopuksi pyydetään haastateltavaa valitsemaan muutama eniten vaikuttava tekijä sekä muutama vähemmän vaikuttavan tekijä ja ajattelemaan tätä ääneen, miksi kokee nämä asiat tällä tavalla.

Neljäs osa käsittelee jakamistaloutta ja siihen liittyviä yhteiskäyttöpalveluja. Johdantona selitetään haastateltavalle lyhyesti, mitä jakamistalous ja yhteiskäyttöpalvelut ovat, sekä esimerkkejä näistä. Opiskelija saa kertoa, millaisia ajatuksia jakamistalous ja yhteiskäyttöpalvelut hänessä herättävät, sekä sitä onko hän käyttänyt jotakin uusimpia jakamistalouteen liittyviä palveluita. Jos hän on käyttänyt, kysytään, miksi on käyttänyt ja jos ei ole, niin mitkä asiat ovat estäneet käyttämästä palveluita.

Viidennessä osassa näytetään OP Yhteiskäyttöauton paikkakuntakohtainen nettisivu, kerrotaan lyhyesti palvelusta ja sovelluksesta, jotta haastateltavalle syntyy ymmärrys siitä, millaisesta palvelusta on kysymys. Opiskelijalta tiedustellaan, millaisia ajatuksia tämä palvelu herättää yleisesti hänessä, sekä hyviä ja huonoja puolia palvelusta. Haastateltavaa pyydetään kuvittelemaan, että hänen lähikauppansa pihaan ilmestyy yhteiskäyttöauto, jonka hinta on 8 euroa tunnilta ja 50 euroa päivältä. Näytetään toisessa osassa ylös kirjoitettu lappu, johon on kirjattu viisi arjessa eniten toistuvaa tilannetta ja kysytään, voisiko opiskelija kuvitella käyttävänsä tätä yhteiskäyttöautoa näihin tarpeisiin, sekä syitä siihen, miksi käyttäisi ja miksi ei käyttäisi. Kysytään, tuleeko hänelle mieleen mitään muita tilanteita tai tarpeita käyttää yhteiskäyttöautoa, mistä ei ole ollut vielä puhetta, ja miksi tai miksi ei käyttäisi yhteisautoa näihin tilanteisiin.

Viimeinen osa käsittelee muutoksia tulevaisuuden liikkumisessa. Opiskelijalta kysytään, millaiseksi hän näkee tulevaisuuden liikkumisen muuttuvan, sekä

sitä, miten tämä tai nämä asiat tulevat mahdollisesti vaikuttamaan hänen liikumiseensa.

7 KITEYTTÄMINEN

Asiakas- ja käyttäjäymmärryksen toinen vaihe on kuvassa 2 esitetty kiteyttäminen, ja tämä toimii perustana asiakasymmärykseen (Tuulaniemi 2011, 35). Kiteyttämisen vaihe on oppimisprosessi tutkittavaan aiheeseen. Kerätty haastatteluaineisto analysoidaan ja tulkitaan pyrkien tunnistamaan erilaisia teemoja ja merkityksiä, sekä palvelun ongelmakohtia ja kehittämismahdollisuuksia. Haastatteluaineisto jäsenellään vaatimusmäärittelyiksi ja suunnittelutyökaluiksi. (Koivisto 2016.) Aineiston analyysiin ja tulkintaan, eli synteisiin tarvittava menetelmä on samankaltaisuuskaavio (affinity diagram). Materiaalista on löydettävä isommalle asiakasjoukolle merkittävät asiat, joten keskeistä on, kuinka kerättyä tietoa käytetään ja jalostetaan uuden arvon luomiseksi (Tuulaniemi 2011, 35).



Kuva 3. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessin päävaiheet (Laakso 2010; Moritz 2005)

Kaikki kerätty tieto ei välttämättä ole prosessissa hyödyllistä, joten tiedosta on pystyttävä jalostamaan ymmärrys ja näkemys siitä, kuinka jatkaa käyttäjien maailmaan arvoa tuottavan palvelun kehittämistä. Hedelmälliset analyysit antavat relevanttia näkemystä ja auttavat tekemään palvelusta helposti käytettävän ja arvoa tuottavan. (Koivisto 2016.)

7.1 Samankaltaisuuskaavio (affinity diagram)

Samankaltaisuuskaavio on menetelmä, joka helpottaa tutkimustiedon jäsentelyä (Tuulaniemi 2011, 35). Kaavio tuo asiakkaiden tarpeet ja ongelmat esiin, mikä selkeyttää suunnittelua (Miettinen 2018). Menetelmässä haastatteluilla

kerätty laadullinen data jäsenetään ymmärrettävään muotoon ja asiakokonaisuuksiksi. Menetelmä paljastaa isommastakin aineistosta tärkeät teemat ja asiakokonaisuudet, jotka viitoittavat jatkosuunnittelua. (Koivisto 2016.) Samankaltaisuuskaavio on nopein ja paras tapa nähdä keskeiset käyttäjäkunnan ongelmat ja sillä pystytään ymmärtämään koko käyttäjäkuntaa eikä ainoastaan yksilöitä (Miettinen 2018). Kaaviota katsomalla voidaan kerralla lukea kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet (Tuulaniemi 2011, 35).

Samankaltaisuuskaavio on hierarkkinen kaavio, joka rakennetaan samankaltaisuutta koskevista muistiinpanoista (Miettinen 2018). Prosessin ensimmäisessä vaiheessa kirjataan aineiston yksittäiset löydökset, huomiot, kommentit ja ideat yksittäisille post it -lapuille, kokonaisella lauserakenteella. Laput asetetaan seinäpinnalle sattumanvaraiseen järjestykseen. Laput siirretään tämän jälkeen pieniin ja tarkasti määriteltyihin ryhmiin ja klustereihin yhdistävien tekijöiden ja samankaltaisuuksien perusteella, ryhmille määritellään oman värisillään post it -lapuilla ryhmän sisällöstä kokonaisella lauseella kirjoitetut otsikot. (Koivisto 2016.) Ryhmään kerääntyessä yli neljä lappua, ryhmä voidaan hajottaa kahdeksi tai useammaksi pienemmäksi ryhmäksi (Miettinen 2018). Ryhmät koostetaan ylätasoin ryhmiin ja kokonaisuuksiin. Ylätasoinnille annetaan myös oman värisille lapuilleen kokonaisiin lausein kirjoitetut otsikot, mitkä kuvaavat ryhmien sisältöä. Samankaltaisuuskaaviota tehdessä syntyneet ideat kirjataan oman värisille lapuilleen. (Koivisto 2016.)

7.1.1 Ensimmäisen haastattelun purku ja prosessin alku

Aloitin prosessin kirjoittamalla ensimmäisestä haastattelusta perustietoja omille lapuilleen, ja haastattelusta ilmi käyneitä mielipiteitä, tarpeita, toiveita, tapoja ja motiiveja. En läpikäy tässä alusta loppuun jokaista haastateltavaa, mutta esittelen tarkemmin ensimmäisen haastateltavan havainnollistamaan dataa, mitä haastattelusta irtosi. Erittelen lappuprosessin edetessä samankaltaisuuksia ja muodostuneita kaavoja eri haastateltavien kesken.

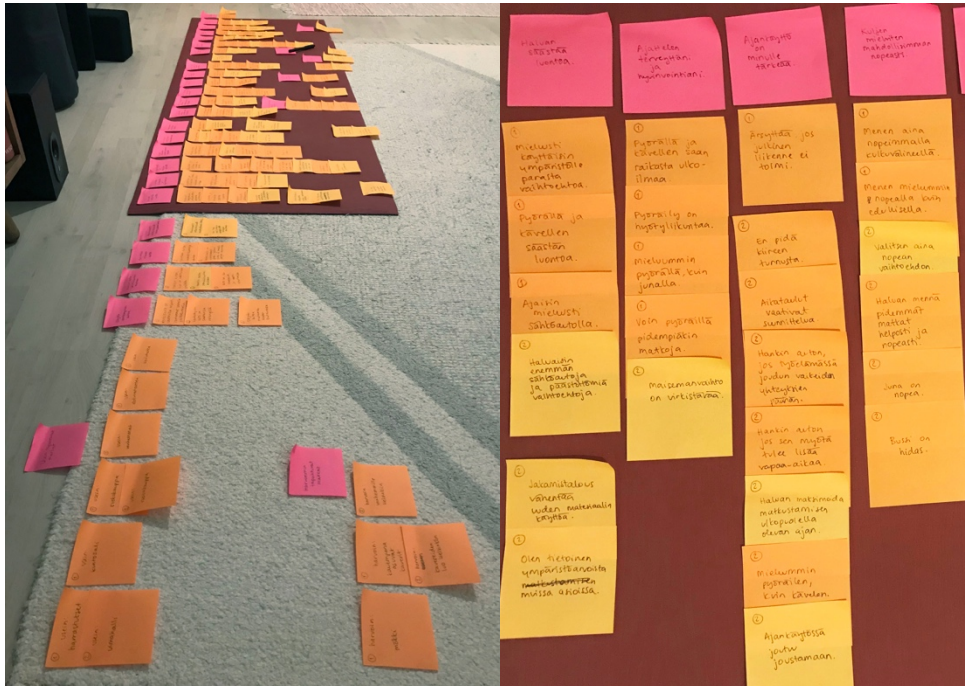
Ensimmäinen haastateltava asuu vuokralla keskustassa avopuolison kanssa. Hän käyttää autoa viikoittain, lähinnä harrastuskamojen kuljetukseen ja isompien ostoksien kuljettamiseen. Hän on urheilullinen ja aktiivinen ja koulu- ja

työmatkojen lisäksi pyöräilee asioita hoitaakseen pidemmätkin matkat ylläpitääkseen terveyttään. Osasyypyöräilyyn Kouvolassa on myös Kouvolan sisäisen julkisen liikenteen kehous, vuorovälit ovat pitkiä, eikä hänellä ole rutiinomaista tarvetta käyttää niitä, jolloin yksittäinen käyttö on suhteessa kallista. Useimmin tapahtuvat matkat sijoittuvat kaikki lähelle, jolloin tarve julkisille kulkuvälineille kauemmas on hänelle vähäinen.

Haastateltava ottaa aina nopeimman kulkuvälineen, eikä siksi juurikaan kävele, tai käytä busseja; Kouvolassa pääset suhteessa nopeammin perille pyörällä. Nopeuden ja terveyden ylläpidon lisäksi hänelle suuri motiivi käyttää tiettyä kulkuneuvoa on mukavuus. Autolla tavarat saa kuljetettua mukavammin, kuin julkisella liikenteellä, mutta pidemmät matkat hän hoitaa mieluiten junalla. Junassa ei tarvitse itse ajaa, siellä on ravintolavaunu ja mukavuuksinensa se päihittää bussit nopeudessa ja miellyttävyydessä.

Hän kokee auton lähinnä rasitteena, mutta Kouvolassa välttämättömyytenä elämänlaadullisesti, sillä alue on laaja ja pirstaleinen ja julkiset yhteydet lähimpiin kyliin, esimerkiksi vanhempien luokse, ovat huonoja. Helsingissä asuessaan hän käytti oman pyöränsä lisäksi Alepa-pyörää (vuokrapyörä) sekä julkisia. Hinta määrittelee liikkumista siinä suhteessa, että juna on edullisempi tapa liikkua kuin oman auton omistaminen, mutta tulevaisuudelta hän toivoisi palvelua, mikä yhdellä hinnalla sisältäisi kaiken liikkumisen tietyllä alueella, sisältäen lähi- ja kaukoliikenteen sekä eri ajoneuvot. Näin välttyisi eri palveluntarjoajien kanssa toimimiselta, kun tällä hetkellä joudut ostamaan eri toimijoilta omat liput.

Haastateltava suhtautuu yhteiskäyttöpalveluihin ja jakamistalouteen positiivisesti ja on itse käyttänyt überiä, koska se oli helppo ja edullinen. Hän ei kuitenkaan perusta niin paljoa kimpakyydeistä, sillä hän haluaa liikkua juuri silloin, kun itselle sopii parhaiten. Hänelle arvoa tuottaa siis liikkumisen nopeuden lisäksi itsenäisen liikkumisen tuoma helppous. Hän lähtisi yhteiskäyttöautolla sellaisiin paikkoihin, mihin on hankala kulkea julkisilla, sillä tällä hetkellä hän mieluummin jättää kokonaan menemättä tällaisiin paikkoihin kuin rupeaa sumplimaan kyytejä. Hänen mielestään kahdeksan euron tuntihinta on yli tunnin mittaisiin ajoihin liian kova, mutta 50 euron päivähinnalla hän lähtisi kaveriporukalla peleihin tai konsertteihin.



Kuva 5. Diagrammin alkuvaiheita (Äijälä 2018)

Yhdestä haastattelusta sain keskimäärin kolmestakymmenestä neljäänkymmeneen lappua. Levitin laput lattialle (kuva 5), ja ryhmittelin niitä arvotekijöiden mukaan. Oransseilla lapuilla oli haastattelujen muistiinpanot kokonaisina lauseina ja pinkeille lapuille kirjoitin kokonaisilla lauseilla ryhmille otsikot. Haastattelujen purun edetessä osa ryhmistä muutti muotoaan ja otsikot saattoivat vaihdella, kun tiettyyn ryhmään kertyneistä lapuista alkoi hahmottua kahta eri teemaa. Esimerkiksi otsikot ”Julkisten saatavuus vaikuttaa liikkumiseeni” ja kautui kahteen ryhmään: ensimmäinen ryhmä, joka ei käytä Kouvolan julkista liikennettä ja täten kävelee ja pyöräilee paikkoihin, ja toinen ryhmä, joka käyttää Helsingin julkista liikennettä ja saattaa mennä kilometrinkin matkan ratiikalla, koska se oli hyvin saatavissa.

7.1.2 Ryhmittely ylätasolle

Kun pinkkejä otsikoita oli kertynyt tarpeeksi, lajittelin muodostuneita ryhmiä isompien otsikoiden alle, ja kirjoitin nämä yläotsikot vihreille lapuille (kuva 6). Tästä esimerkkinä vihreällä lapulla yläotsikko: ”Liikkumiseni täytyy olla varmaa.” Tämä otsikko piti tässä vaiheessa sisällään kaksi alaotsikkoa: ”Suunnitelen matkustamiseni etukäteen” ja ”Epävarmuus tai äkilliset muutokset tuovat epämukavuutta”. Osa haastateltavista ryhmittyi selvästi suunnittelijoiksi. He

suunnittelevat kaiken liikkumisensa huolellisesti etukäteen ja se tuo heille mukavuutta matkustamiseen. He varaavat paljon aikaa vaihtoihin. Heille haastattelussa sana ”riski” assosioitui myöhästymiseen, mitä he välttelevät suunnitelmallisuudella. Heille äkilliset muutokset tuovat epämukavuutta ja stressiä, kuten suunnitelmien muutokset tai julkisten myöhästely. Tämän suunnittelijaryhmän rinnalle muodostui toinen ryhmä, spontaanit matkustajat, jotka eivät voi sietää matkojen suunnittelua vaan haluavat lähteä juuri sinne ja silloin kun itse haluavat. Spontaanisuuden rinnalla kulki useimmiten myös itsenäisyys, sillä omat vapaat aikataulut rajaavat ulos matkojen suunnittelun toisten ihmisten kanssa.



Kuva 6. Isommat klusterit (Äijälä 2018)

Suuri ryhmä muodostui yläotsikon ”Välimatkat vaikuttavat paljon” alle. Haastatteluista kävi selvästi ilmi oman elinympäristön vaikutukset liikkumiseen, lähinnä negatiivisesti. Pidemmät välimatkat ovat hankalia, ja seitsemän kahdeksasta haastateltavasta ei käytä Kouvolan sisäisiä busseja. Ainoa bussilla kuljija käyttää kyseistä bussia olosuhteiden pakosta, sillä hän ei halua kävellä viittä kilometriä kouluun. Kontrastina tähän kaikki ovat käyttäneet ja käyttävät mielellään Helsingin julkisia. Osa haastateltavista jättää kokonaan menemättä paikkoihin, mitkä ovat vaikeasti saavutettavissa eli paikkaan on liian pitkä tai vaikea matka. Yli puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että Kouvola oma auto on välttämättömyys.

Yläotsikot muodostuivat pitkälti haastattelun sana-assosiaatioiden ympärille. Pääotsikot liittyivät liikkumisen varmuuteen, hintatietoisuuteen opiskelijana, ajankäytön tärkeyteen liikkumisessa, liikkumisen vapauteen, välimatkoihin, ekologisuuteen ja mielipiteisiin OP-yhteiskäyttöautosta.

7.1.3 Pisteytys ja löydökset

Ryhmittelyn jälkeen oli aika raakata lappujen määrää ja etsiä löydökset. Löydös (ymmärrys) on selkeä, syvälinen ja merkityksellinen havainto sekä tulkinta ihmisen toiminnasta tietyssä kontekstissa, jota ollaan suunnittelemassa. Löydös on provokatiivinen väite todellisuudesta. Löydös syntyy kerätyn datan ja tulkitsijan yhteistoiminnasta. Tulkitsijan tieto voi riippua hänen koulutuksestaan, moraalistaan, kokemuksistaan, arvoistaan ja ajattelutavoistaan. (Koivisto 2016; Jon Kolko 2013.)

Pisteytin laput sen mukaan, miten relevantteja ne olivat tutkimuskysymyksiin nähden. Liimasin tutkimuskysymyksen ja alakysymykset ikkunaan ylimmäiseksi, ja näitä tutkiskellen jokainen lappu sai pisteen 0-2 sen mukaan, miten se vastaa tutkimuskysymykseen opiskelijoiden liikkumisesta, opiskelijoiden syistä ja tarpeista liikkumisessa tai opiskelijoiden näkemyksiin tulevaisuuden liikkumisesta. Apuna pisteiden antamisessa minulla oli tähän metodiin työssään perehtynyt opiskelijatoverini ulkopuolisena tuomitsijana, sillä lappuja ja dataa oli tässä vaiheessa melkoinen määrä ja oma tulkintani alkoi olla liiaksi yksityiskohtiin keskittynyttä. Pisteytyksemme jälkeen poistin ikkunasta pisteettä jääneet laput ja loput siirsin uuteen järjestykseen tutkimuskysymyksiensä alle otsikoineen, eniten pisteitä saaneet ylimmäiseksi. Liimasin myös samaa tarkoittavat laput päällekkäin lappujen määrän karsimiseksi.

Lopulta kaavio alkoi näyttää jo hallittavalta, ja asiakokonaisuudet oli lajiteltu tutkimuskysymyksiensä alle omiksi ryhmikseen. Nämä ryhmät kiteytin lopuksi muutamilla huomioilla, jotta sain koko paketin tärkeimmät ja suurimmat huomiot tiivistettyyn muotoon ja esittelen huomiot ja niiden perustat seuraavassa luvussa.

8 SUUNNITTELUOHJURIT

Suunnitteluohjurit (design driverit, vaatimusmäärittelyt) ovat menetelmä, jossa käyttäjätarpeet kiteytetään konseptoinnin konkreettisiksi määräyksiksi, ohjeuoriksi ja ne perustuvat muun muassa samankaltaisuuskaavion kautta saatuihin tulkintoihin käyttäjien tarpeista (Koivisto 2016). Ohjurit ovat tutkimustuloksista johdettuja suunnittelun ohjaimia: mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin tarpeeseen vastata (Tuulaniemi 2011, 69). Suunnitteluohjurit kertovat, mitä eri ongelmia tai ulottuvuuksia konseptoinnissa tulisi ratkaista ja ohjuri on voitava kiteyttää käskymuotoon yhteen lauseeseen. Päämäärien selkeytys onnistuu listaamalla vain oleelliset tavoitteet. (Koivisto 2016.) Menetelmällä saadaan tutkimuksen tavoitteet (opiskelijoiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatiot) prosessin keskiöön ja hyvin valitut ohjurit auttavat kehittämään selkeitä ja vahvoja konsepteja perustuen tärkeimpiin asiakastavoitteisiin. Opiskelijoiden tarpeet kirjataan käyttäjäprofileihin ohjaamaan suunnittelua. (Tuulaniemi 2011, 69.)

Tutkimuskysymyksen ”Millaisia ovat opiskelijoiden syyt ja tarpeet liikkumisessa?” alle kertyi suurin osa muistiinpanojen teemoista. Näitä teemoja olivat välimatkat ja julkisten saatavuus, vapaus liikkumisessa, varmuus liikkumisessa, hintatietoisuus, mukavuus ja ajankäyttö. Teemojen alla oli sekä sivuutettavaa, että huomioitavaa materiaalia. Sivuutettavaan materiaaliin kiteyttämisessä kuului itsestäänselvyudet (kommentit, jotka tulivat melkein jokaiselta haastateltavalta) yksittäisinä huomioina, kuten ”valitsen aina nopeimman vaihtoehdon” ja ”haluan matkustaa mahdollisimman edullisesti”, mutta näiden otsikkojen alla oli profileihin sopivia yksittäisiä huomioita, jotka erottavat näitä käyttäjiä toisistaan. Nämä kommentit sisälsivät kahden vaihtoehdon vertailuja, eli kahden tekijän arvottamista kyseisen opiskelijan elämäntilanteessa ja mahdollisuuksissa liikkua, kuten kalliimman vaihtoehdon valitsemista tietyissä tapauksissa mukavuussyistä, kun taas toinen ei valitse kalliimpaa vaihtoehtoa mukavuussyistä missään tapauksessa vaan hän arvottaa liikkumisessaan muita asioita.

Kysymykseen opiskelijoiden näkemyksistä tulevaisuuden liikkumiselle löydöksiä olivat ekologisuusajattelu ja jakamistalouteen liittyvät ajatukset. Oman ryhmänsä muodostivat myös ajatukset OP yhteiskäyttöautosta.

8.1 Välimatkat ja julkisten saatavuus

Xamk:n opiskelijoiden syitä ja tarpeita liikkumisessa kuvaavat eniten välimatkat ja julkisten saatavuus Kouvolassa, melkein kaikissa tapauksissa verraten Helsinkiin jossa osa on asunut tai asuu tällä hetkellä, tai vierailee siellä säännöllisesti perheen luona. Suurin huomio oli se, että kukaan ei käytä Kouvolan sisäistä bussiliikennettä, paitsi yksi välimatkansa vuoksi ja muiden vaihtoehtojen puutteessa: vuorovälit ovat harvoja, linjat eivät kulje käsikädessä tarpeiden kanssa, rutiininomainen tarve ei vaadi bussien käyttöä jolloin yksittäinen edestakainen matka tulee kalliiksi ja mielenkiintoiset kohteet ovat pitkän matkan päässä vaikeasti saavutettavissa tai kokonaan saavuttamattomissa. Kouvolan kauppakeskus Veturi sijaitsee noin 2–3 kilometriä keskustan ulkopuolella, ja keskustassa asuvat opiskelijat liikkuvat sinne mieluummin kävellen tai pyörällä, kuin ottavat bussin. Verraten tähän Helsingissä samat opiskelijat saattavat ottaa ratikan vain muutamalle pysäkin välille, jos se sattuu sopivasti kulkemaan ohi, tai kulkea rutiininomaisesti 1–2 kilometrin matkat julkisilla. Kun julkinen liikenne on helposti saatavissa, sitä käytetään. Julkisten huono saatavuus voi vaikuttaa opiskelijoiden kulkemiseen hyvinkin negatiivisesti, osa haastateltavista jättää kokonaan menemättä paikkoihin, joihin on vaikea tai mahdoton päästä julkisilla ja jotka ovat yli pyöräilymatkan päässä. Tällainen kohde on esimerkiksi kansallispuisto Repovesi, johon on matkaa Kouvolasta 35 kilometriä. Suurimman osan mielestä Kouvolassa oma auto on elämisen kannalta lähes välttämättömyys, sillä harrastukset ja palvelut ovat hajallaan ja välimatkat pitkiä. Osa olikin miettinyt auton hankkimista tulevia työmatkoja varten, mikäli työpaikka tulee olemaan Helsingin ulkopuolella vaikeiden yhteyksien päässä, jos sen myötä tulee lisää vapaa-aikaa. Ohjurilauseeksi voidaan Todeta:

Tuo yhteiskäyttöauto käyttäjälle helposti saavutettavaan paikkaan.

8.2 Edullisuus ja mukavuus

Haastatteluissa opiskelijat vertasivat edullisuutta useimmiten mukavuuteen. Edullisuuteen rinnastui hitaampi matkanteko, kuten bussilla kulkeminen kaupungista toiseen, ja mukavuuteen taas kalliimpi mutta nopeampi vaihtoehto samalle matkalle, useimmiten juna. Akselilla hinta vai mukavuus opiskelijat jatkautuivat tasan. Toinen puoli menee halvemmalla vaihtoehdolla, vaikka se olisi hidas, sillä edullisuus on tärkeämpää matkanteossa kuin mukavuus. Yksi

opiskelija kulkee Kouvolasta Ouluun yöjunassa istumapaikalla makuuvaunun sijaan, sillä se on edullisempi. Nämä opiskelijat eivät käytä taksia missään tilanteessa. Kuitenkin edullisuudenkin perässä menevät opiskelijat olisivat voineet kuvitella käyttävänsä autoa sekä 8 euron tuntihintaan tunnin mittaisiin tarpeisiin, sekä 50 euron päivähintaan ystäväporukassa päivämatkoihin, sillä autolla kulkeminen oli melkein kaikille haastateltaville mukavin vaihtoehto liikkua paikasta toiseen. Opiskelijat, jotka arvostavat edullisuutta enemmän mukavuutta kulkevat paikkakunnalta toiseen useimmiten junalla, sillä se on nopeampi ja bussiin verraten mukavampi: junassa on enemmän tilaa liikkua, ravintolavaunu ja useita vessoja. Opiskelija matkustaa edullisuuden mukaan, paitsi jos matka on epämiellyttävä, mikä tarkoittaa hidasta bussia. Kauempana keskustasta asuva opiskelija voi myös tarvittaessa ottaa yhdensuuntaiselle matkalle taksin, koska se on helpompaa, yleensä öisin keskustasta kotiin, kun vaihtoehtona on selvittää kyytiä kotiin tuttavilta. Nopeus oli kuitenkin tärkein mukavuuskriteeri, joka ylitti edullisuuden. Ohjurilauseena voidaan pitää:

Markkinoi yhteiskäyttöauton hinnoittelun rinnalla mukavuutta erilaisiin tarpeisiin.

8.3 Liikkumisen varmuus ja vapaus

Opiskelijat jakoutuivat tasan myös liikkumisen varmuudessa ja vapaudessa. Puolet haastateltavista liikkuvat enemmän ja mieluummin spontaanisti ja toinen puoli suunnittelee kaiken matkustamisensa huolellisesti etukäteen. Opiskelijat, jotka suunnittelevat matkustamisensa etukäteen, välttävät sillä riskin myöhästyä ja ennakoivat ajankäytöllä mahdolliset ylimääräiset tilanteet, jotka muuttaisivat hänen suunnitelmaansa. Suunnittelu tuo varmuutta ja sitä kautta mukavuutta. Toisille taas liikkumisen suunnittelu on rasittavaa, he haluavat mennä ja tulla spontaanisti, miten haluavat. Vapaa liikkuminen kulki käsikädessä itsenäisen matkustamisen kanssa, spontaani matkustaja ei halua olla riippuvainen muista ihmisistä tai muiden ihmisten aikatauluista. Jos spontaani matkustaja suunnittelee liikkumistaan, hän hoitaa sen mieluummin itsenäisesti. En saanut tästä johdettua suunnitteluohjuria spontaaneille liikkujille, sillä auton kalenterivarausjärjestelmä palvelee varmasti matkansa suunnittelevia käyttäjiä, mutta spontaanille matkustajalle autojen saatavuutta voi olla mahdotonta taata. Toisaalta kalenterijärjestelmän tarkoitus on olla kaikille selkeä ja varma keino saada auto käyttöön.

8.4 Hyötyliikunta ja liikkumisen ekologisuus

Myös oman terveyden ylläpidon kannalta opiskelijat jakautuivat tasan kahtia. Puolet eivät mieti liikkumisen valintojaan terveyden ylläpidon kannalta lainkaan, heille terveyden ylläpito tarkoittaa muuta liikuntaa, kuin paikasta toiseen liikkumista. Toinen puoli taas tekee viiden kilometrin matkat kouluun, kauppaan tai töihin mieluummin pyörällä kuin bussilla tai junalla, koska pyöräily on hyötyliikuntaa. Pyöräily ylläpitää kuntoa ja sen lisäksi selvittää päätä, mikäli on muuten päivän aikana passiivinen. Yksi opiskelija kävelee säännöllisesti kauempana sijaitsevaan kauppaan, jotta saisi liikuttua enemmän. Hyötyliikunnan merkitys ei sinänsä liity yhteisautopalveluun, joten en johtanut ohjuria.

Liikkumisen valinnat ekologisuuden perusteella jäivät vähäisiksi. Seitsemän kahdeksasta opiskelijasta ei mieti tai tee liikkumisen valintoja ekologisuuden mukaan, vaan kokee realiteetit määrittäväksi tekijäksi, eli vallitsevan infrastruktuurin ja olemassa olevat vaihtoehdot. Kaikki haastateltavat kuitenkin toivoivat ekologisempia vaihtoehtoja liikkumiseensa tulevaisuudessa, kuten sähköautoja ja yhteiskäyttöpalveluita. Kaikki opiskelijat, jotka harkitsivat auton ostoa tulevaisuudessa, olivat harkinneet sähköautoa. Opiskelijat olivat kuitenkin tietoisia ympäristöarvoista ja toteuttivat vihreitä arvoja muussa elämässään kuin liikkumisessa jonkun verran. Näin ohjurilauseeksi voidaan johtaa:

Tuo yhteisautomatkustamisen ja sähköauton vihreät arvot käyttäjälle näkyväksi.

8.5 Jakamistalous

Yhteiskäyttöpalveluiden käytössä opiskelijoista enemmistö on käyttänyt palveluita ja tulee todennäköisesti käyttämään niitä uudestaan. Useimmiten käytetyt palvelut olivat airbnb ja über, ja motiivit niiden käyttöön helppous ja edullisuus verraten hotelleihin ja taksin käyttöön. Yksi opiskelija käyttää Facebookissa Kouvola–Helsinki -ryhmää, mikä on perustettu tätä väliä autolla kulkeville ja kyytiä tarvitseville ihmisille, ja on kokenut ryhmän hyödylliseksi, sillä useimmissa tapauksissa hän on päässyt kyydissä halvemmalla ja lähemmäksi määränpäätä kuin junalla kulkiessa. Kaksi opiskelijaa eivät käytä yhteiskäyttöpalveluita, sillä tällä hetkellä he kokevat tarjonnan olevan epäluotettavaa, turva-

tonta ja epämiellyttävää esimerkiksi airbnb:n suhteen, koska se on ”jonkun toisen koti”. He käyttävät mieluummin hotellia, koska ovat todenneet sen hyväksi ja helpoksi itselleen. Jakamistaloudesta kaikki haastateltavat ajattelivat positii-visesti, myös ne, jotka eivät käytä yhteiskäyttöpalveluita. Jakamistalouden esimerkiksi autolla ajamisen suhteen koettiin auttavan vähävaraisempia ihmisiä, joilla ei ole varaa omaan autoon tai ihmisiä, jotka eivät halua seisottaa autoa pihalla ja maksaa siitä. Kumpikin haastateltava, jotka asuivat yli kymmenen kilometrin päässä keskustasta, kulkevat kouluun kimpakyydeillä, sillä se tulee heille edullisemmaksi. Ohjurilauseena voidaan pitää:

Korosta yhteiskäyttöauton edullisuutta verraten omaan autoon.

8.6 Tulevaisuuden matkustaminen

Opiskelijoiden toiveet ja näkemykset tulevaisuuden matkustamisesta olivat monimuotoisia ja niissä korostuivat yhteisöllisyys, ekologisuus ja palvelut. Yhteisöllisyyttä toivottiin jakamistalouden yleistymisellä ja yhteiskäyttöpalveluiden aktiivisella käyttämisellä, mikä toisi ihmisiä yhteen ja tekisi ihmisistä sosiaalisempia. Tulevaisuuden liikkumisen tulisi ottaa kaikki huomioon, kuten liikuntarajoitteiset ihmiset (palvelut yltäisivät kotiovelle saakka) ja pienet kunnat, jotka nyt jäävät kaupunki- ja liikennesuunnittelussa suurien kaupunkien varjoon. Opiskelijat kuitenkin uskoivat, että julkisten suunnittelussa panostetaan edelleen suuriin kaupunkeihin, ja että yksityisautoilu ei tule juuri vähenemään, vaikka toiveena olisi, että se vähenisi ja liikenne olisi täten ekologisempaa.

Opiskelijat toivoivat tulevaisuudelta enemmän yhteiskäyttöpalveluita ja erityisesti kokonaisvaltaisempaa palvelua, mikä sisältäisi kaiken liikkumisen ja kaataisi liikenteen raja-aitoja. Liikkumisen toivottiin olevan tulevaisuudessa halvempaa ja helpompaa tällaisten palveluiden ansiosta. Haastateltavat käyttäisivät palveluja enemmän, mikäli ne yleistyisivät esimerkiksi Kouvolassa. Ohjurilauseeksi voidaan todeta:

Tuo esiin uuden liikkumismuodon yhteisöllistä arvoa.

8.7 Yhteiskäyttöauto

OP yhteiskäyttöauton käytöstä ja hinnoista opiskelijat antoivat yhteneviä mielipiteitä, sekä kritiikkiä. Haastateltavien mielestä 8 euron tuntihinta on sopiva nopeisiin, suoritusluontoisiin tarpeisiin, kuten isommassa ruokakaupassa tai

rautakaupassa käyntiin ja seitsemän kahdeksasta haastateltavasta näki tämän todennäköisenä auton käyttötilanteena, mutta yli tunnin ajoon hinta on liian kova. Päivähinta 50 euroa oli kaikkien haastateltavien mielestä edullinen, ja haastateltavat vuokraisivat auton kaveriporukassa päiväreissuja varten. Hinnan edullisuus perustui esimerkiksi kahdesta neljään ihmisen junalippujen hintaan kohteeseen, mihin 50 euron päivähinta voi olla monin kerroin halvempi verraten jopa VR:n opiskelijahintoihin. Kohteita tällaisille reissuille ovat muun muassa pelit, keikat ja muut tapahtumat, kansallispuistot ja pienet roadtripit. Haastateltavat käyttäisivät autoa nimenomaan sellaisiin kohteisiin kulkeamiseen, minne on Kouvolasta käsin vaikea tai mahdoton päästä ilman autoa. Opiskelijat voisivat myös käyttää autoa toisen auttamiseen, esimerkiksi käyttää kaveria kaupassa tai viemällä valokuvauskamoja studiolle. Ikeasta autolla voisi hakea jotain pienempää, koska oletettavasti yhteiskäyttöauto on pieni. Opiskelijat keksivät näitä käyttötilanteita perustuen omiin eniten ja harvemmin tapahtuviin liikkumistarpeisiinsa. Opiskelijat mainitsivat moneen kertaan liikkuvansa enemmän ja erilaisiin kohteisiin, mikäli se olisi helpompaa. Kiitettävää oli myös, että OP autossa ei tarvitse miettiä muita kuluja. Ohjurilauseeksi voidaan vetää:

Anna esimerkkejä käyttötilanteista.

OP auton valvonta mietitytti muutamia haastateltavia. He olivat huolissaan auton siisteydestä ja kunnosta muiden jäljiltä, sekä akun lataustasosta esimerkiksi seuraavan päivän varausta ajatellen, jos edellinen ei olekaan laittanut autoa latautumaan. Opiskelijat haluaisivat jotain kautta varmuutta siitä, että auton käyttöä todella valvotaan. Myös jokainen opiskelija totesi esitellessäni Kotkan kaupunkiauto-casen, että autoja pitäisi olla käytössä enemmän kuin kaksi. Ohjurilauseena voidaan pitää:

Korosta, että auton käyttöä valvotaan.

9 KÄYTTÄJÄPROFIILIT

Suunnitteluohjureista johdetaan suunnittelua ohjaavat käyttäjäprofiilit. Käyttäjäprofiilit ovat tutkimusaineistoon (haastattelut ja analyysi) perustuvia kuvauksia, jotka ovat palvelun potentiaalisia käyttäjäryhmiä ja suunnittelutyökaluina varmistavat käyttäjien tarpeiden huomioimisen (Koivisto 2016.) Profiilit ovat työkalu käyttäjien ymmärtämistä varten (Miettinen 2018). Yksittäinen profiili

edustaa tiettyä käyttäjien ryhmää, joilla on samankaltaisia motivaatioita, arvostuksia, mielenkiinnon kohteita, unelmia ja / tai käyttäytymismalleja tietyissä palvelun käyttötilanteissa. Sama ihminen voi edustaa erilaisissa tilanteissa eri profiileja. Käyttäjäprofiilit auttavat kertomaan, mitkä ovat eri ryhmien päämäärät ja tavoitteet. (Koivisto 2016.) Yksittäinenkin löydös voi olla tärkeä havainto käyttäjätutkimuksessa, mutta tärkeämpää on havaita suurempien ryhmien toteuttamia toimintamalleja ja tähän malliin perustaen voidaan rakentaa palveluja ja ratkaisuja (Tuulaniemi 2011, 67).

Profiilien luomisella korostetaan käyttäjän päätöksentekoa ja tavoitteita, eikä palvelua tuottavan organisaation tavoitteita. Profiileilla poistetaan yleinen ”käyttäjä” ja pidetään käyttäjien relevantit tarpeet suunnittelussa päällimmäisenä, eikä suunnittelijan omia tarpeita. Erilaisilla käyttäjäprofiileilla voidaan priorisoida erilaisten käyttäjäryhmien eri tarpeita, sillä palvelun ei tarvitse vastata kaikkien profiilien tarpeisiin vaan voi priorisoida tiettyjä profiileja. (Koivisto 2016.) Määrällinen käyttäjäprofilointi antaa palvelusta kriittistä tietoa ja helpottaa päätöksentekoa siitä, mitä ideoita kannattaa pitää suunnittelussa mukana ja mitä hylätä. Suunnittelijoiden ymmärtäessä erilaisia käyttäytymismalleja ja niiden taustalla olevia arvoja, merkityksiä ja tavoitteita, voidaan luoda edellytykset käyttäjäkokemukselle. Käyttäjäkokemuksen tulisi samaan aikaan vastata käyttäjän piileviin tarpeisiin ja puhutella ja synnyttää lojaliteettia, sekä muuttaa käyttäjän käyttäytymistä sellaiseen suuntaan, mikä on liiketoiminnallisten tavoitteiden kannalta mielekästä. (Tuulaniemi 2011, 67.)

Kerätystä ja tulkitusta aineistosta pyritään löytämään käyttäjien välisiä, toisistaan eroavia käyttäytymismalleja käyttäjäprofiileiksi. Profiileja kannattaa työstää noin kolmesta seitsemään, ja ne työstetään hieman karitattyrisiksi jotta ne olisivat selkeitä ja muistettavia. Jokaiselle identifioidulle käyttäjäryhmälle luodaan oma profiili ja se nimetään niin, että nimi kuvaa kyseisen ryhmän käyttäytymismallia. Profiileille kirjoitetaan kuvaus, mikä kertoo profiilin erottuvuutta tuovista piirteistä. Kullekin ryhmälle luodaan design driverit. Profiilit lopuksi visualisoidaan ja kullekin lisätään sitaatteihin profiilin toimintamallia tai ajattelela kuvaava lausahdus, mielellään aito käyttäjän lausahdus haastattelutilanteissa. (Koivisto 2016.)

9.1 Profiili 1: Optimoija

Optimoija on henkilönä noin 23–26-vuotias, opintojensa loppupuolella oleva keskustassa asuva henkilö. Hän on harrastustensa vuoksi ajanut autoa paljon elämässään, mutta ei kuitenkaan tällä hetkellä omista autoa. Hän ei suunnittele auton ostoa, sillä hän näkee itsensä muutamassa suurempaan kaupunkiin, jossa on hyvin toimiva julkinen liikenne. Autoa hän tarvitsisi harrastusvälineiden kuljettamiseen. Hän ei käy töissä opintojensa ohella. Hänen kiinnostuksenkohteitaan ovat vauhdikkaat liikunnalliset harrastukset, luonnossa liikkuminen sekä keikat ja peleissä käyminen.

Optimoija on itsenäinen liikkuja ja liikkuu paikasta toiseen mieluiten pyörällä. Hän pyöräilee myös pidemmät matkat, maksimoidakseen liikkumisen hyödyt liikunnallisesti. Optimoija maksimoi myös liikkumisen ulkopuolisen ajan liikkumalla tehokkaasti. Hän käyttäisi kyllä julkisia liikennevälineitä, mikäli se ei olisi niin vaivalloista hänen asuinpaikkakunnallaan. Optimoija inhoaa parkkipaikkojen etsimistä. Hän suunnittelee matkantekonsa itsenäisesti välttyäkseen muiden mielipiteiden aiheuttamalta vaivalta, mutta jättää spontaanina henkilönä suunnittelun kuitenkin viime tinkaansa. Hän jättää menemättä paikkoihin, minne matkan järjestäminen on vaivalloista.

Optimoija tulisi huomioida OP Kulku -palvelun suunnittelussa seuraavasti: yhteiskäyttöauto on helppo ratkaisu käyttöön, sillä sillä on olemassa oleva parkkipaikka ja auto on hyvien yhteyksien varrella hyvin saatavissa. Optimoijaa ajatellen sovelluksen täytyy olla yksinkertainen ja varaamisen nopeaa. Yhteiskäyttöautolla ajaminen lyhyillä matkoilla on tehokasta ja mukavaa, ja pidemmillä matkoilla sillä on helppo päästä vaikeasti saavutettaviin paikkoihin, kuten luonnonpuistoihin. Kaveriporukalla OP yhteiskäyttöauto on edullinen ja elämä helpottava ratkaisu mennä peleihin toisiin kaupunkiin, joista julkiset kulkevat iltaisin ja öisin huonosti. Hän myös arvostaa yhteisauton ekologisuutta.

Optimoijaa kuvaavat asiasanat:

- spontaani
- tehokas
- mukavuudenhaluinen
- aktiivinen



Kuva 7. Optimoija (Gore 2018)

”Haluan lähteä silloin, kun huvittaa.”

9.2 Profiili 2: Mukavuudenhaluinen

Henkilönä Mukavuudenhaluinen on noin 27–30-vuotias, joka on aloittanut opintonsa myöhemmällä iällä. Hän on ajanut autoa paljon elämässään ja omistaa auton tälläkin hetkellä. Mukavuudenhaluinen asuu omistusasunnossa naapurikylässä ja matkustaa kouluun kimpakyydeillä ajaen autoa omalla vuorollaan. Hänellä ei ole suunnitelmissa muuttaa isompaan kaupunkiin vaan hän ajaa omalla autolla jatkossakin. Hän ei käy töissä opintojen ohella.

Kaupunkiin hän liikkuu mieluiten omalla autolla tai junalla ja välttelee busseja, sillä ne ovat epämukavia. Hän hoitaa asiansa kaupungissa yhdellä kertaa, mieluummin niin sanotusti ”ovelta ovelle”. Hän liikkuu itsenäisesti ja suunnittelee matkustamisensa hyvin etukäteen. Mukavuudenhaluinen ei koskaan jätä menemättä paikkoihin, sillä hän on tottunut suunnittelemaan reittinsä ja matkansa. Pidemmät matkat hän liikkuu mieluiten junalla, koska sitä ei tarvitse itse ajaa, tasainen kyyti, siellä on ravintolavaunu ja tilaa liikkua. Tarvittaessa hän voi käyttää rahaa matkustamisen mukavuuteen, kuten suoriin yhteyksiin, junalla kulkemiseen bussin sijaan tai lentämiseen. Matkanteon nopeus ei välttämättä määrittele hänen matkustusmuotoaan, kunhan matka sujuu mukavasti. Hän ei ajattele paikasta toiseen liikkumista hyötyliikunnan kannalta, vaan sitä varten on omat liikkumisensa. Mukavuudenhaluinen on kiinnostunut

kulttuurista ja matkailusta sekä kotimaassa, että ulkomailla. Hän käy keikoilla ja harrastaa rauhallisempia lajeja.

Mukavuudenhaluinen tulisi huomioida OP yhteiskäyttöpalvelun suunnittelussa yhteisauton käytön helppoudella: olemassa oleva parkkipaikka ja auton sijainti hyvien yhteyksien varrella. Yhteisautolla ajaminen on tehokasta ja mukavaa lyhyillä tarpeilla ja pidemmällä matkoilla mukavaa ja yksityistä.

Mukavuudenhaluista kuvaavat asiasanat:

- mukavuudenhaluinen
- suunnitelmallinen
- panostaja



Kuva 8. Mukavuudenhaluinen (BARNAB Paris 2018)

”Autolla voi mennä ja tulla miten haluaa.”

9.3 Profiili 3: Suunnittelija

Suunnittelija on noin 20–24-vuotias keskustassa asuva henkilö, joka on opintojensa keskivaiheilla. Hän on ajanut autoa jonkun verran, mutta ei omista autoa. Hän suunnittelee sähköauton ostamista itselleen, mikäli joutuu töiden takia hankalien yhteyksien päähän. Suunnittelija käy töissä opintojensa ohella.

Suunnittelija liikkuu millä tahansa kulkuvälineellä, mutta mieluiten jonkun toisen autolla ja ajamalla sitä itse, koska sillä välttää riskit aikatauluttamisessa. Hän stressaantuu, mikäli suunnitelmat muuttuvat. Hän suunnittelee matkustamisensa itsenäisesti hyvin etukäteen ja mielellään myös muiden matkat, kunhan ei myöhästy kohteestaan. Hän liikkuu sekä itsenäisesti, että seurallisesti, kunhan kulkeminen on hyvin suunniteltua. Suunnittelija ei koskaan jätä menemättä paikkoihin vaan löytää aina keinon päästä perille. Hän voi tarvittaessa käyttää rahaa matkustamisen mukavuuteen, kunhan vain pääsee perille hyvissä ajoin (suorat yhteydet, taksi), mutta tätä tapahtuu harvemmin. Hän on kriittinen matkustusvälineiden ja muiden ihmisten kanssa ja huomioi riskit kaikessa. Hän ei ajattele paikasta toiseen liikkumista hyötyliikuntana. Suunnittelija on kiinnostunut kulttuurista ja käy keikoilla. Hän myös harrastaa erilaisia aktiviteetteja.

OP yhteisautopalvelun suunnittelussa Suunnittelija pitäisi huomioida yhteisauton varaamisen ja ylläpidon luotettavuudessa. Hän epäilee auton siisteyttä muiden käyttäjien jäljiltä, sekä näkee riskin akkujen varaustasossa. Yhteisautolla ajaminen on kuitenkin lyhyillä matkoilla tehokasta ja mukavaa, ja pidemmillä matkoilla varmaa ja edullista.

Suunnittelijaa kuvaavat asiasanat:

- suunnitelmallinen
- tarkka
- aktiivinen
- kriittinen



Kuva 9. Suunnittelija (Avopix 2018)

”Olen suunnitelmallinen, suunnittelen kaiken liikkumiseni etukäteen.”

9.4 Profiili 4: Seikkailija

Seikkailija on 19–25-vuotias opintojensa keskivaiheilla oleva, keskustassa asuva henkilö. Hän ei omista autoa, mutta on ajanut paljon harrastuksiansa vuoksi, sekä roadtripeillään. Hänen todennäköisin tulevaisuudenskenaarionsa on muutto isoon kaupunkiin töiden perässä, jolloin hän ei tule tarvitsemaan omaa autoa. Hän käy töissä opintojen ohella.

Seikkailija on aktiivinen kaikilla elämänsä osa-alueilla, niin koulu-, työ- ja sosiaalisessa elämässä. Hän liikkuu mieluiten millä tahansa kulkuvälineellä, mutta spontaanina liikkujana liikkuu mieluiten autolla, koska sillä välttää aikataulut. Matkustamisen suhteen hän on kekseliäs, eikä lamaannu yllättävissä tilanteissa. Hän kokeilee innokkaasti uusia palveluja. Seikkailija suunnittelee matkansa viime tipassa tai matkan varrella. Hän ei koskaan jätä menemättä paikkoihin vaan löytää aina keinon päästä perille, tarvittaessa myös liftaten. Hän vierailee kansallispuistoissa ja liikkuu luonnossa ystäviensä kanssa, harrastaa matkustelua, roadtripejä, keikkoja ja aktiviteetteja.

OP Kulku -yhteisautopalvelun suunnittelussa Seikkailijaa ajatellen tulisi markkinoida yhteisauton ajamisen tehokkuutta ja mukavuutta lyhyisiin tarpeisiin, kuten yllättävälle Ikea-reissulle. Yhteisautolla on edullista ja mukavaa kulkea

pitkiä matkoja ja sillä on helppo kulku vaikeasti saavutettaviin kohteisiin. Yhteiskäyttöauto edustaa hänelle tärkeitä arvoja, kuten sosiaalista arvoa ja ekologisuutta.

Seikkailijaa kuvaavat asiasanat:

- periksi antamaton
- energinen
- seikkailullinen
- aktiivinen
- vastaanottavainen



Kuva 10. Seikkailija (Flickr 2018)

”Käyttäisin kimppakyytejä joka paikkaan, se toisi elämäni lisää seikkailuja.”

9.5 Profiili 5: Epäilijä

Henkilönä Epäilijä on 27–30-vuotias, opintojensa loppupuolella oleva ja kaudempaan keskustasta asuva. Hän on ajanut paljon autoa elämässään. Hän ei käy töissä opintojensa ohella ja suunnitelmissa on jäädä kotikaupunkiin asumaan.

Epäilijä liikkuisi kaikista mieluiten omalla autolla, koska kontrolloi silloin omaa liikkumistaan itse parhaalla mahdollisella tavalla. Hän kulkee pyörällä, kävelen tai julkisilla, kaikilla liikkumismuodoilla mitkä hän on todennut hyväksi keinoksi liikkua. Hän suunnittelee matkustamisensa hyvin etukäteen, välttyäkseen ikäviltä yllättäviltä tilanteilta, kuten joutumista sellaiseen kulkuvälineeseen mitä hän ei ole ennen käyttänyt. Hän liikkuu itsenäisesti ja kohteisiin, mitkä hän tietää hyväksi tai ystävät ovat suositelleet. Hän vierastaa ”toisen omaa” ja käyttää mieluummin hotellia kuin airbnb-asuntoa. Hän käyttää uusia palveluja vasta kun niiden käyttöön tulee tarvetta ja ne on todettu hänen lähi-
piirissään hyväksi. Hän ei mielellään lainaa tavaroitaan muille. Häntä kiinnostavat matkailu ja keräily.

Hänet tulisi huomioida OP yhteisautopalvelun suunnittelussa seuraavasti: hänet täytyy tavoittaa suositusten kautta. Epäilijälle yhteisauton varaaminen ja ajamisen tulee olla varmaa. Yhteisautolla ajamisen mukavuustekijä on yksityisyys verrattuna julkisiin kulkuvälineisiin. Häntä ajatellen suunnittelussa tulisi huomioida valvonnan merkitys, sillä hän on erittäin epäileväinen yhteisauton kuntoa ja siisteyttä kohtaan muiden käyttäjien jäljiltä.

Epäilijää kuvaavat asiasanat:

- kriittinen
- säästeliäs
- omistushaluinen
- mukavuudenhaluinen



Kuva 11. Epäilijä (Goinfor2 2018)

”En luota tuntemattomiin ihmisiin, haluan omat tavarat.”

9.6 Profiili 6: Säästeliäs

Säästeliäs on 18–24-vuotias, keskustan ulkopuolella erittäin edullisesti asuva, opintojensa alkupuolella oleva henkilö. Hän ei omista autoa, on ajanut autoa jonkun verran ja haluaisi hankkia tulevaisuudessa sähköauton, mikäli joutuu töiden takia hankalien yhteyksien päähän.

Säästeliäs kulkee paikasta toiseen mieluiten pyörällä tai kävellen, koska se on ilmaista. Hänen liikkumisensa on työlästä, mutta säästeliästä. Hän suunnittelee matkustamisensa hyvin etukäteen rahallisesti ja käyttää julkisia vasta tilanteen pakosta. Matkanteon hitaudella ei ole hänelle mitään merkitystä, kunhan hän pääsee perille mahdollisimman edullisesti. Hänelle autolla kulkemisen mukavuutta on oma musiikki ja matkaseura. Säästeliäs jättää menemättä paikkoihin, jos sinne on liian vaikeaa tai kallista päästä. Jos määränpäähän on pitkä matka, hän voi tarvittaessa vaikka istua yöjunassa koko yön, jos se on halvempaa kuin makuupaikalla matkustaminen. Säästeliäs on kriittinen matkustusvälineiden ja muiden ihmisten kanssa, hän ei halua riskeerata rahaa

sellaiseen kulkuvälineeseen mikä voi olla rikki tai likainen. Hänen kiinnostuksen kohteitaan ovat luonnossa liikkuminen ja musiikki.

Säästeliästä ajatellen OP Kulku -palvelua suunnitellessa pitäisi kiinnittää huomiota luotettavuuteen yhteisauton ylläpidon kannalta (siisteys ja akkujen varaustasot). Säästeliäs arvostaa yhteisautolla ajamisen mukavuutta ja tehokkuutta lyhyisiin tarpeisiin, kuten kauppamatkoihin joilla voi isosta marketista ostaa ruokaostokset halvemmalla kuin lähikaupasta. Yhteisautolla ajaminen on varmaa ja edullista ystäväporukassa pitkillä matkoilla.

Säästeliästä kuvaavat asiasanat:

- suunnitelmallinen
- tarkka
- säästeliäs
- pitkäjänteinen
- kriittinen

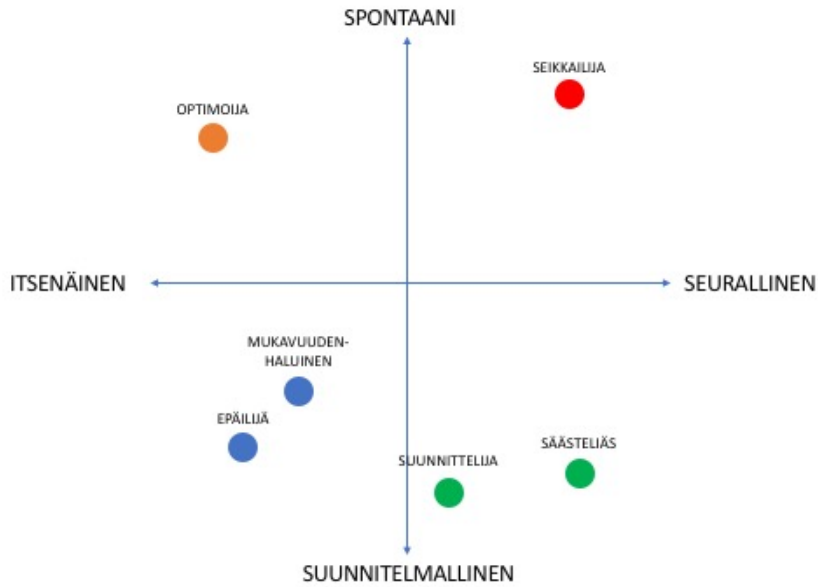


Kuva 12. Säästeliäs (Spire&Co 2018)

”Mä oon opiskelija jolla ei oo rahaa ja se pitää kattoo mihin se riittää.”

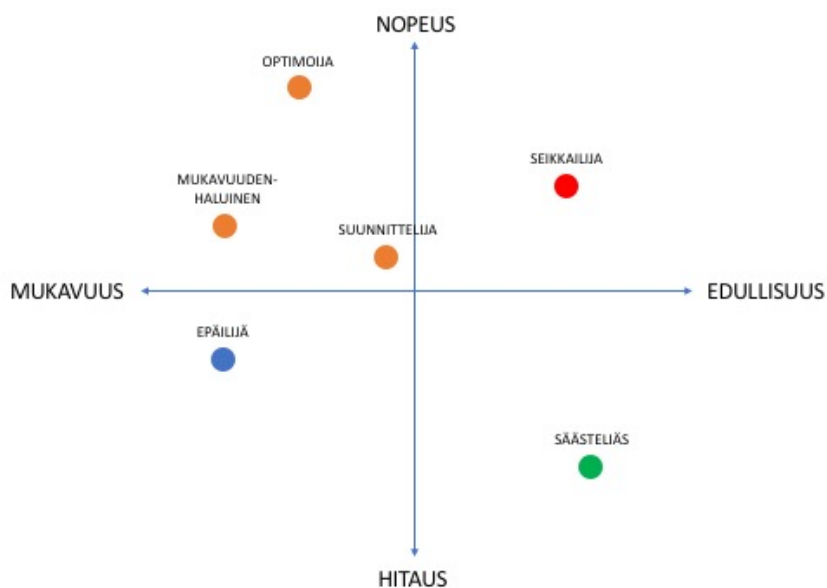
9.7 Käyttäjäprofiilit kaavioissa

Sijoitin käyttäjäprofiilit itsenäinen–seurallinen ja spontaani–suunnitelmallinen -akseleille (kuva 13) sekä hitaus–nopeus ja edullisuus–mukavuus -akseleille (kuva 14) kaaviokuvaan havainnollistaakseni profiilien suhdetta toisiinsa ja analysoituun haastatteludataan. Ensimmäisestä kaaviosta on havaittavissa, että muodostetut opiskelijaprofiilit jakautuvat tasan itsenäinen–seurallinen akselilla, kuten samankaltaisuusdiagrammin lopullisessa datassa. Spontaaniudessa ja suunnitelmallisuudessa käyttäjäryhmät jakaantuvat kaaviossa enemmän suunnitelmallisuuden puoleen. Todennäköisimmät spontaanit liikkujat, jotka eivät halua aikatauluttaa liikkumistaan, henkilöityivät useimmiten joko optimoijiin tai seikkailijoihin, kun taas suunnitelmallisuus liikkumisessa kuvasi enemmän laajempaa käyttäjäkuntaa. Optimoija liikkuu kaikista mieluiten itsenäisesti mieluisiin kohteisiin ja rutiinimatkoilleen, ja juuri silloin kun itse haluaa. Seikkailija jakaa kokemuksensa mieluiten ystävän tai ystävien seurassa, mutta on myös spontaani liikkuja ja saattaa saada yhtäkkisiä tarpeita lähteä reissuun. Mukavuudenhaluinen liikkuja on itsenäinen, mutta suunnittelee matkustamistaan, ettei joutuisi itselleen yllättäviin tai epämiellyttäviin tilanteisiin, kuten matkustamaan junan sijasta bussissa. Epäilijä viihtyy useimmiten omassa seurassaan ja suunnittelee matkustamistaan huolellisesti, että pysyy normaalissa ja tutussa ympäristössään. Suunnittelija on luonnollisesti omassa elementissään suunnittelemassa liikkumistaan, pääasiallisena riskinään myöhästyä aikatauluista. Hän on hieman enemmän seurallinen liikkuja, sillä tykkää suunnitella oman liikkumisensa lisäksi myös muiden aikatauluja. Säästeliäs, rahallisista menoistaan tarkka käyttäjä matkustaa mieluiten seurassa, sillä yhdessä matkustaminen vähentää matkustamisen kuluja.



Kuva 13. Käyttäjäprofiilit ensimmäisessä kaaviossa (Äijälä 2018)

Seuraavassa kaaviossa käyttäjät ryhmittyvät enemmän nopean puoleen, sillä miltei kaikki haastateltavat kertoivat valitsevansa aina nopeamman vaihtoehdon liikkeessaan. Kuitenkin haastattelun edetessä jotkut opiskelijat arvottivat nopeuden edelle muita tekijöitä, pääasiassa edullisuuden. Luonnollisesti kennelläkään haastatelluista opiskelijoista ei ole paljoa rahaa käytettävänä, mutta useimmiten löytyi toisiinsa verraten erilaisia opiskelijoita, jotka ovat valmiita maksamaan hieman lisää siitä, että matkanteko sujuu nopeasti ja itselleen mukavasti.



Kuva 14. Käyttäjäprofiilit toisessa kaaviossa (Äijälä 2018)

Optimoija on valmis maksamaan lisää siitä, että matka sujuu nopeasti ja se tuo hänelle mukavuutta kaiken muun yli, sillä silloin hänelle jää enemmän aikaa muulle elämälle. Mukavuudenhaluiselle nopeus on tärkeä tekijä, mutta tärkeämpää hänelle on matkanteon mukavuus esimerkiksi junamatkustamisen palveluissa, kuten ravintolavaunussa ja tasaisemmassa liikkumatilassa, kuin mitä bussi voi tarjota. Mukavuudenhaluinen voi jopa lentää Suomen sisällä, että pääsee nopeammin ja mukavammin perille. Suunnittelijalle matkanteon nopeus tuo hieman lisää mukavuutta hänelle, mutta tärkeämpää hänelle on varmuus siitä, että hän on ajoissa määränpäässä ja siitä hän on valmis maksamaan tarvittaessa hieman lisää (jos bussi on myöhässä, hän ottaa taksin ehtiäkseen ajoissa iltatöihin). Epäilijä maksaa mielellään enemmän siitä, että hän pääsee tutusti ja turvallisesti perille, ja matka voi täten sujua myös hieman hitaammin. Seikkailijalle nopeus on tärkeä tekijä, sillä hän on malttamaton matkustaja ja tärkeää on myös edullisuus, sillä hän liikkuu usein. Säästeliäälle matka voi sujua myös hitaasti, kunhan hän säästää siinä rahaa ja edullisuus on hänelle liikkumisen tärkein tekijä.

10 PÄÄTELMÄT

Haastatelluista yhdeksän kymmenestä matkustaa kaikista kulkuneuvoista mieluiten autolla, paitsi Helsingissä, jossa julkiset yhteydet ovat hyvät. Yksi haastateltava ei mielellään hanki autoa itselleen, eikä enää jaksaisi ajaa autoa, mutta jos yhteisautolla pääsee kulut jakaen edullisesti ja yhteishyödyllisesti (yhteiskäyttöpalvelut, ekologisuus) perille, hän käyttäisi autoa. Jokainen haastateltava harkitsisi mieluummin hankkivansa sähköauton bensa- tai dieselauton sijaan, sillä se on ympäristöystävällisempi. Kaikkien haastateltavien mielestä auto on ehdoton Kouvolassa mikäli on tarvetta liikkua kauemmas keskusta-alueelta ja kuljettaa mukanaan tavaroita, sillä paikkakunnat, palvelut ja harrastusmahdollisuudet ovat pirstoutuneet ja julkiset bussiyhteydet huonoja.

10.1 Design driverit

Kaavioita ja profiileja hyväksikäyttäen voi muodostaa jo samankaltaisuuskaavion perusteella määritettyjä suunnitteluohjureita, että käyttäjäprofiileille määritettyjä tarkennettuja huomioita. Yhteiskäyttöauto on tuotava käyttäjille helposti

saavutettavaan paikkaan hyvien kulkuyhteyksien varrelle. Erityisesti tässä ajatellen optimoijaa, joka saa liikkumisen nopeuden täten maksimoitua, ja mukavuudenhaluisella ei olisi autolle liian pitkä matka.

OP yhteisauton hinnoittelu oli kaikille haastatelluille mukavan selkeä ja kaikkien mielestä edullinen alle tunnin mittaisiin ajoihin ja koko päivän tai kahden kestäviin reissuihin. Opiskelijat lähtisivät päivähinnalla kaverin tai kaveriporukan kanssa kansallispuistoihin, keikoille ja peleihin toisiin kaupunkeihin, tai muuten vaan maakuntamatkalle. Selkeä hinnoittelu toi suurimmalle osalle myös ajatuksen siitä, ettei auton käytöllä tarvitse olla vastuussa kokonaan kiinteistä kuluista, kuten vakuutuksista, tai siitä että seisottaa autoa pihalla käyttämättömänä.

Kaikki haastateltavat näkivät OP yhteisauton hinnoittelun lisänä autolla kulkeamisen mukavuuksia omiin tarpeisiinsa. Pääasiallisesti alle tunnin mittaisiin ajoihin auton hyötyjä ovat tehokkuus ja mukavuus ruokakaupassa tai rautakaupassa käyntiin, kun isompia ostoksia ei tarvitse kuljettaa bussissa tai pyörällä, tai kantaa kotiin kävellen. Säästeliään ajatuksena ostoksia on myös monesti edullisempaa tehdä isossa marketissa, kuin pienissä lähikaupoissa. Pitkille matkoille kaikki opiskelijat näkivät myös erilaisia etuja hinnoittelun lisäksi. Kun kaukana tai vaikeasti saavutettavaan paikkaan ei tule muuten lähdettyä, yhteisauto toisi tähän ratkaisun. Mukavuudenhaluisille ja epäilijöille autolla ajaminen tuo kaivattua yksityisyyttä ja mahdollisuuden päästä ”ovelta ovelle”, mikäli kohteeseen on julkisten pysäkeiltä pitkä matka. Suunnittelijoille autolla itse ajaminen on varmempi tapa päästä ajoissa perille kuin luottaa julkisiin, ja mahdollisiin vaihtoihin ei tarvitse varata niin paljoa aikaa. Seikkailijat liikkuvat niin paljon paikoista toisiin, että yhteisauto toisi liikkumismuotona edullisuutensa ja mukavuutensa takia vartenotettavan vaihtoehdon. Seikkailijat ovat myös todennäköisimpiä ensimmäisiä käyttäjiä ja hyvän sanan levittäjiä, jotka voivat tavoittaa myös Epäilijät. Säästeliäälle ei yhteisautolla porukassa liikkussa tule mahdollisesti matkoille yhtä paljon hintaa tai yllättäviä kuluja, joten tämä matkustusmuoto tuo varmuutta.

Varmuutta yhteisauton varaamiseen ja käyttöön kaipasivat Suunnittelijat, Epäilijät ja Säästeliäät käyttäjät. Heille tärkeää on sovelluksen ja auton käytön luotettavuus, että kaikki varmasti toimii kuten luvattu. Luotettavuuden lisäksi

eri opiskelijoilta tuli paljon epäluuloisia ajatuksia yhteisautojen siisteydestä, kunnosta ja akkujen varaustasosta, eli autojen yleisestä valvonnasta. He eivät yleisesti luota niin paljoa muihin ihmisiin ja pelkäävät, että edellinen ei laita autoa lataukseen ajoissa ennen omaa varausta, tai autossa ilmenee jotain vikaa edellisen käyttäjän jäljiltä ja tämä haittaa tai estää hänen ajoaan. Varmuutta tällaisten mahdollisuuksien estämiseen tulisi tuoda esille.

Yhteisautomatkustamisen ja sähköauton vihreät arvot olivat omasta kulutuksesta tietoisille opiskelijoille tärkeitä tekijöitä ja he toivoivat olemassa olevien realiteettien rinnalle ympäristöystävällisempiä vaihtoehtoja liikkua. Yhteiskäyttöauto koettiin sellaiseksi, sillä se on sähköauto ja auton maksimaalinen käyttöaste pienentää sen hiilijalanjälkeä. Yhteiskäyttöpalveluiden koettiin myös pienentävän uuden materiaalin käyttöä, kun asiat ja tavarat ovat mahdollisimman monen käytössä, eivätkä loju tyhjän panttina.

Tulevaisuuden matkustamisesta kaikki haastateltavat toivoivat enemmän yhteiskäyttöpalveluita, palveluiden käytön helppoutta ja edullisuutta. Yleisesti opiskelijat toivoivat ihmisten olevan tulevaisuudessa sosiaalisempia, mikä johtaisi yhteispalveluiden suurempaan käyttöön. Kouvolassa tällaisella palvelulla olisi sosiaalisena palveluna uutuusarvoa.

Opiskelijoille tuli yhteiskäyttöauton käyttötilanteita mieleen vaihtelevasti. Spontaanit liikkujat keksivät mahdollisia tilanteita tyhjästä, ja suunnitelmallisten käyttäjien käyttötilanneideat tulivat enemmän esimerkkien kautta. Kun esimerkki oli annettu, mietiskelevämmät käyttäjät saivat kiinni ajatuksesta ja keksivät sitä myöten mahdollisia käyttötilanteita itselleen.

1. Tuo yhteiskäyttöauto helposti saavutettavaan paikkaan, hyvien yhteyksien varrelle.
2. Korosta yhteiskäyttöauton edullisuutta verraten omaan autoon.
3. Markkinoi selkeän hinnoittelun rinnalla yhteiskäyttöauton mukavuutta erilaisiin tarpeisiin.
4. Korosta, että auton käyttöä valvotaan.
5. Tuo yhteisautomatkustamisen ja sähköauton vihreät arvot käyttäjälle näkyväksi.
6. Tuo esiin uuden liikkumismuodon yhteisöllistä arvoa.
7. Anna esimerkkejä käyttötilanteista.

Kaikille käyttäjäryhmille, etenkin optimoijille ja mukavuudenhaluisille plussaa OP yhteisautossa on sen kiinteä parkkipaikka, joten ainakaan auton luovutusvaiheessa sitä ei tarvitse miettiä. Myös appi oli kaikille hyvin selkeä ja helppokäyttöisen oloinen ja mahdollistaa yksinkertaisuudellaan nopean varaamisen.

10.2 Potentiaaliset profiilit

Kuten sivulla 33 on mainittu, käyttäjäprofiilien avulla voidaan priorisoida erilaisten käyttäjäryhmien välisiä tarpeita tai kokonaisia profiileja, eli palvelun ei tarvitse vastata kaikkien käyttäjien tarpeisiin. Profiloinnilla varmistetaan, että palvelun suunnittelu tuottaa potentiaalisten käyttäjien tarpeita ja odotuksia vastaavia ratkaisuja. (Koivisto 2016.)

Luoduista opiskelijaprofiileista potentiaalisin palvelun käyttäjä on Seikkailija. Häntä parhaiten kuvaavia adjektiiveja ovat muun muassa aktiivinen, energinen ja vastaanottavainen uusien asioiden suhteen. Hän on tottunut autolla ajaja, mutta ei omista autoa ja mielellään ei tule sellaista hankkimaan, koska odottaa tulevaisuudelta enemmän ja parempia yhteiskäyttöpalveluja. Hänen suustaan tullut lausahdus kuuluu: ”Käyttäisin kimppekyytejä joka paikkaan, se toisi elämäni lisää seikkailuja.” Seikkailija on matkustamistapojen suhteen kekseliäs, sillä ei halua jättää tilaisuuksia tai mahdollisuuksia väliin. Hän suunnittelee matkustamisensa itsenäisesti ja on spontaani liikkuja, eikä suunnitella monimutkaisia aikatauluja, joten hänelle parhaiten sopivat liikku- mismuodot, millä pääsee pikaisesti ja yksinkertaisesti liikkeelle. Haastattelussa oli tehtävänä kuvitella OP yhteisauto oman lähikaupan pihaan ja miettiä sen perusteella mahdollisia käyttötilanteita. Hänelle todennäköisin tunnin mittainen tarve OP yhteiskäyttöautolle olisi spontaani tavarankuljetus paikasta toiseen, esimerkiksi Ikea-reissu tai Facebook-kirppikseltä ostetun suuri- kokoisen esineen haku. Hänen sydäntään lähellä ovat kansallispuistot, joissa hän vieraillee mahdollisuuksiensa mukaan, kun saa joltain kyydin, ja hän visi- oikin itsensä käyttämässä OP yhteiskäyttöautoa tällaiseen päiväreissuun ystä- vän kanssa. Hänelle OP yhteiskäyttöautossa oli hyvin tärkeää sähkökäyttöisen yhteisauton ekologisuus, sosiaalinen arvo ja kulkemisen helppous vaikeasti saavutettaviin kohteisiin. Seikkailija on myös todennäköisin yhteisauton ensi- käyttäjä opiskelijaprofiileista, ja hän on aktiivinen jakamaan kokemuksiaan so- siaalisen median alustoilla.

Optimoija ja Suunnittelija ovat palvelun potentiaalisia käyttäjiä siinä vaiheessa, kun palvelu on ollut jonkun aikaa olemassa ja käytössä, ja todettu toimivaksi. Optimoija ei jaksakaan tuhlaa aikaansa kokeilemalla palveluja, joista ei ole olemassa käyttökokemuksia, ja Suunnittelija ei voi riskeerata ajankäyttöään valitsemalla liikkumismuodokseen palvelua, mistä ei voi etukäteen tietää kuinka hyvin se toimii. Kuitenkin jos OP Kulku -palvelu saisi jalansijan heidän lähikauppojensa pihassa, heillä todennäköisesti olisi sille käyttöä. Optimoija kävisi esimerkiksi jääkiekkopeleissä tai keikoilla naapurikaupungeissa, mikäli sieltä ei olisi niin vaivalloista tulla julkisilla kotiin iltamyöhään, ja yhteiskäyttöauto toisi tähän ratkaisun. Optimoijalla olisi myös joskus käyttöä yhteisautolle rautakaupassa tai urheiluvälinekaupassa käymiseen. Suunnittelija taas haluaa pitää liikkumisensa ohjat omissa käsissään, ja yhteisauto toisi tätä mukavuutta ja miellyttävyyttä hänelle lyhyille ja pidemmille matkoille.

Vältettäviä profiileja ovat Säästeliäs, Epäilijä ja Mukavuudenhaluinen. Säästeliäs matkustaa todennäköisimmin jatkossakin paikallisbussilla ja kävellen, sekä kauemmas Onnibussin säästölipuilla. Epäilijä on jo valmiiksi todella kriittinen uusien palvelujen ja matkustusmuotojen kohtaan, että hän tulee tuskin kokeilemaan yhteiskäyttöautoa, ennen kuin muita vaihtoehtoja liikkumiseen ei ole. Epäilijä ei myöskään mielellään halua jakaa omaansa tuntemattomien kanssa, joten hänelle ei sovi sellainen palvelu, missä yksityiseksi koettu liikkumismuoto on kaikkien käytössä. Mukavuudenhaluisilla todennäköisesti on oma auto, millä he hoitavat omat juoksevat asiansa, ja kauemmas he matkustavat junalla, missä pääsevät halutessaan ravintolavaunuun.

10.3 Liikkumisen tulevaisuus

Palvelu tulisi saada osaksi käyttäjän omaa henkilökohtaista yhteisöllisyyden tunnetta, eikä rinnastettavaksi julkisiin kulkuvälineisiin. Autolla ajaminen on rinnastettavissa liikkumisen mukavuuteen, helppouteen ja nopeuteen, ja yhteiskäyttöauto on helppo tuntea käytössä hetkellisesti omaksi ja yksityiseksi.

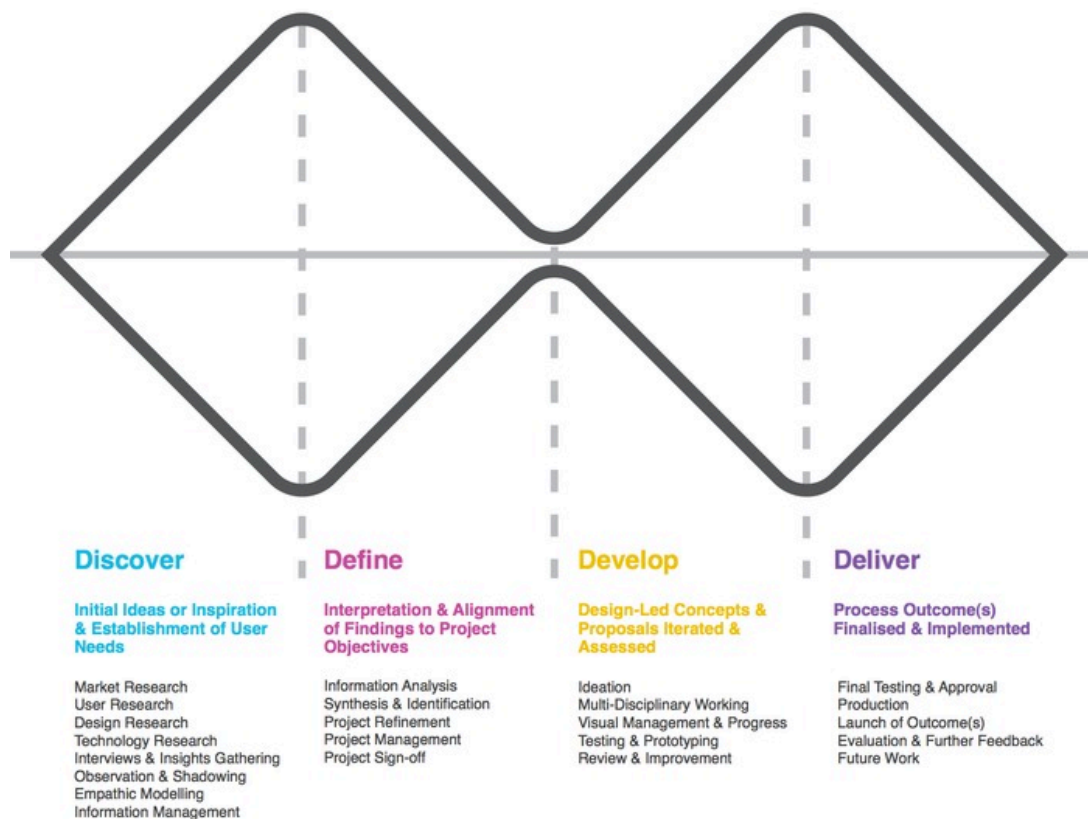
Opiskelijat olivat yksityisautoilusta suurin piirtein yhtä mieltä. Kaikille yksityisautoilu on mieluinen matkustusmuoto, kun hyvää julkista liikennettä ei ole saa-

tavilla, ja suurin osa toivoikin tulevaisuuden liikkumiselta julkisen liikenteen kehittämistä pienemmissäkin kaupungeissa ja enemmän alustoja käyttäviä eri palveluja liikkumiselle. Kaksi haastateltavaa kuitenkin uskoi, ettei julkisiin panosteta, kuin suurissa kaupungeissa, kuten Helsingissä, Tampereella ja Turussa, ja uskoivat ettei yksityisautoilu tule vähentymään. Heidän kanssaan samoilla linjoilla on Lari Malmbergin (2018) Helsingin Sanomissa haastateltu Tel Avivin yliopiston liikennetutkimusyksikön johtaja ja professori Moshe Givoni. Uutinen käsittelee älyliikennettä ja teknologian kehityksen ongelmakohtia kaupunkisuunnittelussa. Älyliikenteeksi luetaan itsestään ohjastavien autojen ja sähköisesti toimivan ympäristöystävällisen liikenteen lisäksi jakamispalveluiden mahdollistama vapaus auton omistamisesta. Älyliikenteen koetaan olevan ihmiskunnan tulevaisuuden haave, jossa liikkumisesta tulee päästötöntä, tasa-arvoista ja uutta liiketoimintaa luovaa. Givonin mukaan ongelma älyliikenteen mahdollistavien autojen automatisoitumisen ja sähköistymisen lisääntyessä on se, että ne lisäävät ihmisten halua käyttää autoja ja tekee autoilusta houkuttelevaa. ”Emme me pidä jakamisesta. Me haluamme olla yksilöllisiä”, Givoni sanoo. Jos autoilu lisääntyy, seuraukset voivat olla suuret suuressa, tiiviisti rakennetussa kaupungissa, jossa joukkoliikenne on ainoa tehokas kulkutapa, ja siksi Helsingin uusi yleiskaava perustuu ajatukseen yksityisautoilun vähentämisestä. Älyliikenteen kehitys tapahtuu yritysten vetämänä ja yritysten tehtävänä on tuottaa voittoa. Kaupunkien tehtävänä sen sijaan on miettiä yhteiskunnan kestävä kehitystä, joten sen sijaan että julkinen valta raivaa esteet muutoksien tieltä, funktioiden pitäisi tehdä enemmän yhteistyötä kestävä kehityksen suhteen. (Malmberg 2018.)

11 POHDINTA

Eniten aikaa opinnäytetyön tekemisessä veivät haastattelut ja niiden litterointi, sekä samankaltaisuuskaavion tekeminen. Keskimääräinen haastattelun kesto oli noin puolitoista tuntia: kahdeksalta haastateltavalta materiaalia tuli noin 11 tuntia ja näiden auki kirjoittamiseen noin kolmetoista tuntia. Haastattelu on sinänsä itselleni tuttu menetelmä, joten sain jokaiselta haastateltavalta hyvin dataa ja opin jokaisen haastateltavan jälkeen aina jotain uutta näkökulmaa haastattelukysymyksiin. Tämä oppiminen tuotti taas enemmän hedelmää seuraavissa haastatteluissa, kun haastateltavat pohtivat kysymyksiä ja lapuilla olevia

sanoja niin monelta erilaiselta kantilta ja tämä tutkittava ryhmä avautui itselleni asenteiltaan, toiveiltaan ja tarpeiltaan laajasti.



Kuva 15. Palvelumuotoilun prosessikuvaus (*double diamond*) (Nurikim 2015)

Hankaluuksia kohtasin samankaltaisuusdiagrammin teossa. Koska haastatteludataa kertyi määrällisesti paljon, myös huomioita ja muistiinpanoja kertyi kaavioon suuri määrä ja tämän määrän hallitseminen tuntui vaikealta, sillä en ole aikaisemmin tehnyt tutkimusta tällä menetelmällä. Ratkaisuksi ja oleellisen asian ymmärrykseksi asioiden kiteyttämiseen oli datan raakkaus, samankaltaisten lappujen liimaaminen päällekkäin ja lappujen pisteyttäminen relevanttiuden mukaan. Määrällisen datan laadullistamisella ja lopulta suunnitteluohjureihin ja profiileihin kiteytettyinä koko prosessi alkoi taas kirkastumaan itselleni. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön prosessia kuvasi täydellisesti tuplatimantti, palvelumuotoilun prosessikuvaus (kuva 15), tutkimuksen tekemisen aloituksesta käsistäni lähteneeseen tiedon määrään, ja tämän tietomäärän kiteyttämisen kautta saatuihin löydöksiin. Toimeksiantaja OP Lab oli työn tulokseen tyytyväinen ja tulee käyttämään profiileja palvelun kehittämisessä.

LÄHTEET

Harmaala, Minna-Mari; Toivola, Tuija; Faehnle, Maija; Manninen, Petri; Mäenpää, Pasi; Nylund, Mats. 2017. Jakamistalous. Alma Talent Oy. E-kirja. Saatavissa: [Koivisto, Mikko. 2016. Asiakas- ja käyttäjäymmärryksen hankinta. 15.4.2016. PDF-dokumentti. Sähköpostiliite 31.1.2018. OP Lab.](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/IAC-BCXDTEB#kohta:K((e4)ritelista((20)((2013)((20)jakamistalouden((20)ABC((20) [viitattu 15.3.2018].</p></div><div data-bbox=)

Koskenranta, Riikka. 2018. Yhteiskäyttöautojen kiinnostavuus kasvaa – Uusi palvelu tuo autot kotipihaan. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/571084-yhteiskayttoautojen-kiinnostavuus-kasvaa-uusi-palvelu-tuo-autot-kotipihaan> [viitattu 14.3.2018].

Lönnqvist, Onni. 2017. Liikkumisen tulevaisuus ja digitalisaatio. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132820/Lonnqvist_Onni.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 19.3.2018].

Malmberg, Lari. 3.4.2018. Helsingin Sanomat: Robottiautot ja älyliikenne voivat viedä Helsingin synkkään tulevaisuuteen, pelkää liikenneguru. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/paivanlehti/03042018/art-2000005626854.html> . [viitattu 5.4.2018].

Miettinen, Satu. 2018. Asiakasymmärrys – Työkalut käyttäjätiedon hankkimiseen. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://videonet.fi/web/tekes/uudisraivaajat/2011/palvelumuotoilu-asiakasymmarrys/kalvot.pdf> [viitattu 20.3.2018].

Mykkänen, Pekka. 7.2.2018. Helsingin Sanomat: Amsterdamista tuli jakamistalouden Mekka, jossa tupakkaseurankin voi tilata netistä – ilmiön varjopuoli toi oksentelevat polttarimatkaajat kerrostalonaapureiksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/paivanlehti/07022018/art-2000005555748.html> [viitattu 19.3.2018].

Nalbantoglu, Minna; Räisänen, Kari. 15.3.2018. Helsingin Sanomat: Junalippujen hintoja laskettiin – seurauksena VR:n historian paras tulos, matkustajamäärien kasvu ja miljoonaosingot valtiolle. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/paivanlehti/16032018/art-2000005604728.html> [viitattu 19.3.2018].

Nieminen, Susanna. 2017. Yhteiskäyttöautoilu osana yrityksen matkustuskäytäntöä. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/127589> [viitattu 14.3.2018].

OP Ryhmä. 2018. OP Kulku yhteiskäyttöauto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://op-kulku.fi/yhteiskaytto> [viitattu 14.3.2018].

Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna. 2006a. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: *Aineiston määrä ja tutkittavat*. Verkkojulkaisu.

Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html [viitattu 18.3.2018].

Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna. 2006b. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: *Edustavuus*. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_4.html [viitattu 18.3.2018].

Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna. 2006c. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: *Haastattelu*. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html [viitattu 18.3.2018].

Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna. 2006d. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: *Keskusteluanalyysi*. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_6.html [viitattu 18.3.2018].

Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna. 2006e. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: *Tutkimusongelmat*. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_1.html [viitattu 18.3.2018].

Salmela, Jussi. 13.3.2018. Helsingin Sanomat: Uber palaa Suomeen ensi kesänä – ”Emme aio rajoittaa sitä, kuka autoja ajaa”. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hs.fi/paivanlehti/13032018/art-2000005601364.html> [viitattu 19.3.2018].

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. 2018. Espoo. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf [viitattu 18.3.2018].

Talouselämä. 18.2.2018. VR:n uusi hinnoittelu nostaa joidenkin lippujen hintoja – halvimpia tarjolla vaihtelevasti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/vrn-uusi-hinnoittelu-nostaa-joidenkin-lippujen-hintoja-halvimpia-tarjolla-vaihtelevasti/a7b67bfc-3cc5-3e8b-b279-9e2bc11e411a> [viitattu 19.3.2018].

Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. 13, 32, 35–37, 51, 61–62, 67, 69

Vapaavuori, Tommi. 2017. Yhteiskäyttöautopalvelun potentiaali ja menestymismahdollisuudet Turussa. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129776/Tommi%20Vapaavuori.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 19.3.2018].

KUVALUETTELO

Kuva 1. OP Kulku. OP Ryhmä 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://op-kulku.fi/> . [viitattu 11.5.2018].

Kuva 2. Viitekehys (Äijälä 2018)

Kuva 3. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessin päävaiheet. Laakso, Essi. 2010. Moritz, Stefan. 2005. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://serviceinnovationcorner.blogspot.ch/2010/10/> . [viitattu 11.4.2018].

Kuva 4. Diagrammin alkuvaiheita (Äijälä 2018)

Kuva 5. Haastattelulaput (Äijälä 2018)

Kuva 6. Isommat klusterit (Äijälä 2018)

Kuva 7. Optimoija. Gore. 2018. Gore Bike Wear: Why biking to work is a good idea? WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://portal.gorewear.com/cycling-to-work/> . [viitattu 4.4.2018].

Kuva 8. Mukavuudenhaluinen. BARNAB Paris. 2018. Chubster Look Feat. Eduardo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://barnab-paris.com/blog/conseils/> . [Viitattu 4.4.2018].

Kuva 9. Suunnittelija. Avopix. 2018. Woman sitting on bean bag white using Macbook in front of round table with green leafed plant. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://avopix.com/photo/32149-woman-sitting-on-bean-bag-white-using-macbook-in-front-of-round-table-with-green-leafed-plant> . [viitattu 4.4.2018].

Kuva 10. Seikkailija. Flickr. 2018. Jillian: Tea time in a high place. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.flickr.com/people/28057482@N05/> . [viitattu 4.4.2018].

Kuva 11. Epäilijä. Goingfor2. 2018. Skeptical guy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://goingfor2.com/top-15-worst-fantasy-team-owners/skeptical-guy/> . [viitattu 4.4.2018].

Kuva 12. Säästeliäs. Spire&Co. 2018. Why you should start saving money RIGHT NOW. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://smartgirlsgroup.com/category/career/finance/> . [viitattu 4.4.2018].

Kuva 13. Käyttäjäprofiilit ensimmäisessä kaaviossa (Äijälä 2018)

Kuva 14. Käyttäjäprofiilit toisessa kaaviossa (Äijälä 2018)

Kuva 15. Palvelumuotoilun prosessikuvaus (*double diamond*). Nurikim. 2015. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nurikim.wordpress.com/2015/01/29/discover-define-develop-deliver/> . [viitattu 8.4.2018].

Käyttäjäprofilointihaastattelu / OP yhteisauto

Perustiedot

1. Paikkakunta / kaupunginosa missä asut?

2. Ikäsi

- a) 18-20
- b) 21-23
- c) 24-26
- d) 27-29
- e) Vanhempi kuin 29

3. Oletko

- a) Yksinasuva
- b) Yksinhuoltaja
- c) Parisuhteessa, ilman lapsia
- d) Parisuhteessa, lapsia
- e) Muu, mikä?

4. Asumistapa

- a) Vuokralla
- b) Omistusasunto
- c) Asun vanhempieni kotona
- d) Muu, mikä?

5. Elämäntilanteesi

- a) Päätoiminen opiskelija, en käy töissä
- b) Päätoiminen opiskelija, osa-aika työssä
- c) Päätoiminen työntekijä, iltaopiskelija

6. Tulotasosi vuositasolla

- a) Alle 5000
- b) 5 000 – 10 000
- c) 11 000 – 30 000
- d) 31 000 – 50 000
- e) 51 000 – 70 000
- f) Yli 70 000

Henkilökohtaiset liikkumisen tavat

7. Onko käytössäsi henkilöauto?

- a) Kyllä, omistan oman auton
- b) Kyllä, voin tarvittaessa lainata jonkun muun autoa **VIOLETIT JA VIHREÄT KYSYMYKSET**
- c) Ei, **PUNAISET JA VIHREÄT KYSYMYKSET**

8. JOS B, Kuinka helposti henkilöauto on saatavillasi?

9. JOS A TAI B, Kuinka usein käytät henkilöautoa?

- a) Päivittäin
- b) Viikoittain
- c) Muutaman kerran kuukaudessa
- d) Harvemmin tai en koskaan

10. Jos C, Millaisissa tilanteissa tarvitsisit henkilöautoa?

11. JOS C, Miten ratkaiset tällä hetkellä satunnaisen tarpeesi käyttää henkilöautoa?

12. JOS B TAI C, Uskotko hankkivasi itsellesi oman auton jossain elämäntilanteessa?

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

JOS A, Millaisessa elämäntilanteessa ja miksi?

JOS B, Miksi et?

Muistele viimeisintä puolen vuoden ajanjaksoa taakse päin ja erityisesti erilaisia tarpeita/tilanteita, mitkä ovat vaatineet sinulta liikkumista paikasta toiseen ja liikkumismuotoja, miten olet hoitanut nämä liikkumiset.

13. **Kerro ARJESTASI viisi eniten toistuvaa tarvetta/tilannetta, mitkä vaativat sinulta liikkumista paikasta toiseen?** (esim. matkat kodin ja opiskelupaikan välillä, työmatkat, harrastukset, lasten vienti tarhaan, ruokakauppa, harrastukset, ystävät jne.)

14. **Mitkä ovat sinun yleisimmät liikkumisenmuodot, joita käytät näihin viiteen eniten toistuvaan tilanteeseen?** (yhdessä tilanteessa voi tulla useampia liikkumisenmuotoja, kuten henkilöauto, pyörä, kävely, bussi, taksi jne.)

15. **Mitä hyvää tai etua sinulle on näissä liikkumisenmuodoissa, joita käytät?**

16. **Mitä huonoa tai haasteita sinulle on näissä liikkumisenmuodoissa?**

17. **Äsken kävimme läpi sinulle viisi eniten toistuvaa tilannetta arjessasi, jotka vaativat liikkumista. Mieti ja kerro nyt muutamia, harvemmin tapahtuvia tilanteita, jotka vaativat sinulta liikkumista.**

18. **Millä tavoin hoidat näiden harvemmin tapahtuvien tilanteiden liikkumiset?**

19. **Seuraavaksi näytän sinulle lapulla erilaisia asioita. Mieti ja kerro jokaisen asian kohdalla, onko sillä vaikutusta sinun liikkumisiin. Jos koet tällä asialla olevan vaikutusta valintoihisi liikkua tietyillä tavoilla niin kerro mihin se vaikuttaa, miten ja miksi?**

Välimatka
Nopea / Hidas
Saatavilla / Ei saatavilla
Edullisin / Mukavuus
Vaivaton / Työläs
Virkeys / Väsymys
Spontaanius / Suunnitelmallisuus
Terveys
Ympäristöarvot / Realiteetit

Turvallisuus / Riski
Itsenäinen / Seurallinen

Jos näistä puuttui sinulle joku merkityksellinen asia, joka vaikuttaa liikkumisen valintoihisi, niin kertoisitko mikä ja mihin se vaikuttaa, miten ja miksi?

LOPUKSI: Seuraavaksi voisit järjestää näitä sinun liikkumiseen vaikuttavia tekijöitä. Valitse muutamia eniten vaikuttavia ja muutamia vähiten vaikuttavia tekijöitä.

Jakamistalous, yhteiskäyttöpalvelut

Jakamistaloudessa toimivat ihmiset mieluummin vuokraavat tavaroita tai asioita kuin ostavat niitä omaksi. Perinteisimmät esimerkit tästä ovat mm. Kirjasto ja elokuvien vuokraamot. Taloyhtiöissä saattaa olla tavaroita esim. ruohonleikkuri, jota jokainen yhtiön asukas voi lainata.

*Nykyteknologia ja sosiaalinen media on mahdollistanut yhteiskäyttöpalveluiden kehittymisen ja yleistymisen, niin että palveluita voi helposti käyttää puhe-
linsovelluksilla. Hyvä nykypäivän esimerkki jakamistaloudesta on Airbnb, jossa ihmiset voivat vuokrata asuntoaan satunnaisesti muille ihmisille esim. oman lomamatkansa ajaksi.*

Autoilun yhteiskäyttöpalvelun esimerkkejä ovat kyytienjakopalvelut, kuten Uber ja Kyytitaksi. Ne perustuvat siihen, että ihmiset jakavat taksin, jolloin loppuhinta jaetaan kaikkien kyydissä olleiden kesken. Helsingin alueella toimiva DriveNow -palvelu taas tarjoaa ympäri kaupunkia 150 autoa, joita kuka tahansa voi vuokrata lyhyiden matkojen liikkumiseen kaupungin sisällä. Suomessa on myös muutamia palveluita, joissa omaa autoa tai pysäköintipaikkaa voi vuokrata muille silloin, kun se ei ole itsellä käytössä.

20. Millaisia ajatuksia jakamistalous ja siihen liittyvät yhteiskäyttöpalvelut sinussa herättävät?

21. Oletko käyttänyt jotakin uusimpia jakamistalouteen liittyviä palveluita?

- a) Kyllä
- b) ei

22. Jos KYLLÄ, niin mitä?

23. Miksi käytät/(käytit) kyseistä palvelua?

24. Jos EI, Mitkä asiat estävät sinua käyttämästä näitä palveluita?

Suhtautuminen OP yhteisauto palveluun

Näytetään OP Yhteisauton paikkakuntakohtainen nettisivu esim. Kotka ja kerrotaan hänelle lyhyesti palvelusta, jotta haastateltavalle syntyy ymmärrys, millaisesta palvelusta on kyse.

25. Millaisia ajatuksia OP yhteisautopalvelu sinussa herättää?

26. Mitä hyvää tai huonoa näet tässä palvelussa?

Hyvää:

Huonoa:

Kuvitellaan, että lähikauppasi pihaan ilmestyy tällainen yhteisauto, jonka tuntihinta olisi 8€/h ja 50€/vuorokausi.

27. Voisitko kuvitella, että kulkisit jonkun niistä viidestä eniten toistuvasta tarpeestasi/ tilanteestasi yhteisautolla?

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

28. JOS KYLLÄ, Miksi ajattelet, että yhteisauto näissä tilanteissa voisi olla toimiva liikkumismuoto?

Jos vastaus kysymykseen 27. vaihtoehdot b tai c niin

29. Voisitko yrittää kertoa tarkemmin, Miksi vastaat ei tai et osaa sanoa?

30. Tuleeko sinulla mieleen mitään muita tilanteita tai tarpeita, joihin voisit käyttää yhteisautoa, joista meillä ei ole ollut nyt puhetta? (esim. mökille meno, laskettelureissu, rautakauppa jne.) JOS Tulee mieleen niin mitä ja miksi käyttäisi?

Muutokset tulevaisuuden liikkumisessa

31. Millaiseksi näet tulevaisuuden liikkumisen muuttuvan?

32. Miten se mahdollisesti tulee vaikuttamaan sinun liikkumiseesi?