



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Haastattelut käyttäjätutkimuksena - Case: Helsinki Airport -mobiilisovellus

Asikainen, Minna

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Haastattelut käyttäjätutkimuksena -
Case: Helsinki Airport -mobiilisovellus

Minna Asikainen
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2016

Minna Asikainen

Haastattelut käyttäjätutkimuksena - Case: Helsinki Airport -mobiilisovellus

Vuosi	2016	Sivumäärä	50
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa haastatteluista käyttäjätutkimuksena ja siitä, mitä hyötyä on haastattelututkimuksen tekemisestä osana sovelluskehitysprojektia. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Finavia, jonka Helsinki Airport -mobiilisovellus ja sovelluksen kehitysprojekti toimivat case-esimerkkinä. ”Helsinki Airport” on Finavian vuonna 2012 julkaisema mobiilisovellus, josta lähdettiin kehittämään uutta versiota toukokuussa 2016.

Opinnäytetyön teoriapohja perustuu haastattelututkimuksen optimaaliseen toteuttamiseen. Haastattelututkimus voidaan toteuttaa monella eri menetelmällä ja nämä menetelmät on esitelty teoriaosuudessa. Haastattelututkimuksen toteuttamiseen liittyy haastattelukysymysten muotoilu ja haastatteluaineiston analysointi, mistä on myös kerrottu. Kun nämä asiat ovat kunnossa, saa haastattelututkimuksesta kaiken hyödyn irti omaan kehitysprojektiin. Työssä on käyty läpi, mitä hyötyä haastattelututkimuksen toteuttamisesta mahdollisesti on.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimus antoi mahdollisuuden tutkia haastattelututkimusta ilmiönä, eikä numeerisena tietona, ja kerätä haastateltavien sanallisia kommentteja tutkittavasta mobiilisovelluksesta. Numeerisella tiedolla ei olisi voitu saada tietoon haastateltavien motiiveja vastauksien takana. Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena Helsinki-Vantaan lentoasemalla kesällä 2016.

Haastatteluista saatiin hyviä ja rakentavia kommentteja Helsinki Airport -mobiilisovelluksesta. Haastattelututkimuksen aineistosta pystyttiin tekemään johtopäätöksiä liittyen haastattelukysymysten muotoiluun ja haastattelututkimuksen toteuttamisen hyödyllisyyteen sovelluskehitysprojektissa. Haastatteluista saatujen sanallisten kommenttien pohjalta Finavialle pystyttiin antamaan jatkokehitysideoita mobiilisovellusta varten.

Asiasanat: haastattelukysymykset, haastattelututkimus, käyttäjätutkimus, mobiilisovelluskehitys

Minna Asikainen

Interviews as a user research method - Case: Helsinki Airport -mobile application

Year	2016	Pages	50
------	------	-------	----

This study aimed to provide information about interviews as a user research method. Another goal was to show how mobile application development projects can benefit from user interviews. In this thesis the case company is Finavia. Finavia launched a development project in May 2016 to develop their Helsinki Airport -mobile app.

The thesis' theory section discusses how an optimal interview research is conducted. Interview research can be done in many different ways and these different methods are discussed in this section. This segment also includes information on how to formulate good interview questions and on how to analyze the interview material. By taking the aforementioned information into account, one can get the maximum benefit from an interview research for their own development project. The theoretic part also describes the possible benefits that interview research brings.

The study is based on qualitative research methods provided gave the opportunity to investigate the interview research as a phenomenon, as opposed to quantitative data, while also gathering verbal comments on the mobile application in question. The main reason that qualitative methods are preferred in this case is that the motives behind the interviewee's answers become analyzable. The thesis' research was conducted as an interview research at Helsinki Airport in the summer of 2016.

Good comments about Helsinki Airport -mobile application were gathered from the interviews. Conclusions could be made about the interview material concerning the construction of satisfactory interview questions and the benefits of conducting an interview research as a part of an application development project. By using the verbal comments from the interviews, some further development ideas could be made for the application for Finavia.

Keywords: interview questions, interview research, user research, mobile application development

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työn lähtökohdat	7
2.1	Case: Helsinki Airport -mobiilisovellus	8
2.2	Keskeisiä käsitteitä	11
3	Haastattelut käyttäjätutkimuksen lajina	12
3.1	Haastattelulajit.....	13
3.1.1	Avoin haastattelu.....	14
3.1.2	Teemahaastattelu.....	14
3.1.3	Puolistrukturoitu haastattelu	15
3.1.4	Strukturoitu haastattelu	15
3.1.5	Ryhmähaastattelu	16
3.1.6	Kerronnallinen haastattelu	17
3.2	Haastattelulajien vertailu	17
3.3	Haastattelutuloksien analysointi	18
3.4	Haastattelukysymysten laatiminen	20
4	Haastattelut sovelluskehitysprojektissa	21
4.1	Haastateltavien valinta	23
4.2	Haastattelukysymysten laadinta haastattelututkimusta varten	24
4.3	Haastattelut kehitysprojektin eri vaiheissa	24
4.4	Haastattelututkimuksen vahvuudet ja vaarat.....	25
5	Tutkimusmenetelmä.....	26
5.1	Laadullinen ja määrällinen tutkimus	26
5.2	Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus	28
6	Tutkimus.....	28
7	Tutkimustulokset.....	30
7.1	Taustatiedot	31
7.2	Sovelluksen tarjoama tieto.....	32
7.3	Rekisteröityminen.....	35
7.4	Ennakko-ostaminen	35
7.5	Vastausten linjaukset yleisesti.....	37
7.6	Valittu haastattelumenetelmä ja haastattelun toteutus.....	37
7.7	Haastattelukysymysten muotoilu kysymyksittäin.....	37
7.8	Haastattelukysymysten muotoilu yleisesti	40
7.9	Haastattelututkimus sovelluskehitysprojektia ajatellen	41
7.10	Sovelluksen jatkekehitysideoita Finavialle	42
8	Yhteenveto ja johtopäätökset	43
	Lähteet	45

Kuviot.....	46
Taulukot.....	47
Liitteet.....	48

1 Johdanto

Käyttäjätutkimusten tärkeyttä IT-alalla ei voida korostaa liikaa. Järjestelmien, sovellusten ja verkkosivujen täytyy olla tehdyt niiden käyttäjiä ajatellen, tai muuten kukaan ei käytä verkkosivuja, mobiilisovellus ei saavuta suosiota tai järjestelmä on täysin käyttökelvoton ja pahimmassa tapauksessa aiheuttaa yritykselle rahallista tappiota. Käyttäjätutkimuksia tekemällä yritys voi siis esimerkiksi lisätä onnistumisen mahdollisuutta kehitysprojektissa ja välttää epäonnistumisia.

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu käyttäjätutkimuksen yhtä menetelmää: haastatteluja. Lukija tulee oivaltamaan käyttäjähaastattelujen tekemisen hyödyt ja mahdolliset kompastuskivet. Lukija oppii myös haastattelujen toteuttamisesta ja oikeanlaisten haastattelukysymysten muodostamisesta.

Työssä havainnollistavana case-tapauksena on Finavian Helsinki Airport -mobiilisovellus. Finavia on Suomen valtion omistama julkinen osakeyhtiö. Finavia ylläpitää ja kunnostaa Suomessa 22 lentoasemaa, joista suurimman, Helsinki-Vantaan lentoaseman, kautta kulki vuonna 2015 yli 16 miljoonaa matkustajaa. (Finavia 2016.) Helsinki Airport -mobiilisovelluksen kehitysprojekti alkoi keväällä 2016 tavoitteenaan sovelluksen totaalinen uudistaminen. Kesän 2016 aikana sovellusta, kehitysprojektia ja tätä opinnäytetyötä ajatellen toteutettiin haastattelututkimus sovelluksen käyttäjille.

Työ on toteutettu kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän periaatteita noudattaen. Laadullisen tutkimuksen menetelmiä käyttämällä on pystytty kuvaamaan käyttäjähaastatteluja ilmiönä ja ymmärtämään niiden tarkoitusperä. Tutkimusaineisto on kerätty haastatteluja tekemällä, jolloin on saatu tietoon haastateltavien motiivit vastauksien takana.

2 Työn lähtökohdat

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa haastatteluista käyttäjätutkimuksena. Tämän opinnäytetyön perusteella lukija tietää, miten hänen kannattaa laatia haastattelukysymykset, jotta hän saisi niistä mahdollisimman paljon irti, esimerkiksi omaa sovelluskehitysprojektia ajatellen.

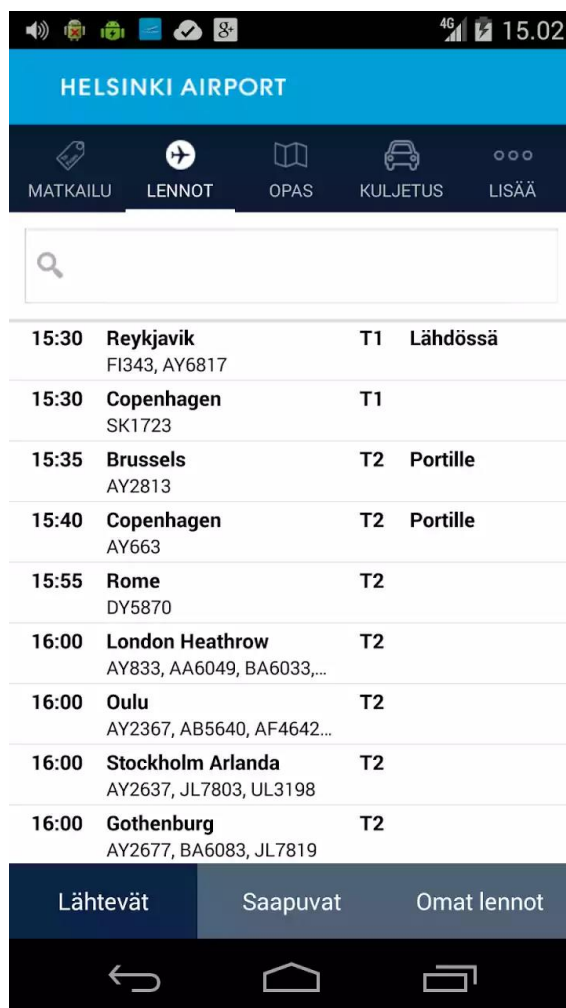
Tutkimuskysymyksinä opinnäytetyössä on:

- Mitä asioita kannattaa kysyä käyttäjiltä haastattelussa, jotta siitä saisi eniten hyötyä sovelluskehitysprojektia varten?
- Miten laatia haastattelukysymykset niin, että niistä on mahdollisimman paljon hyötyä sovelluskehitystä ajatellen?

Tutkimuskysymyksiin liittyen opinnäytetyön teoreettinen pohja kertoo eri haastattelumenetelmistä ja haastattelukysymysten laatimisesta. Haastattelumenetelmien lyhyen esittelyn jälkeen sopivimman menetelmän valinta omia käyttötarkoituksia varten on helpompaa. Teoriaosuudessa kerrotaan myös haastattelutuloksien analysoinnista. Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu muut käyttäjätutkimuksen menetelmät, kuten havainnointi.

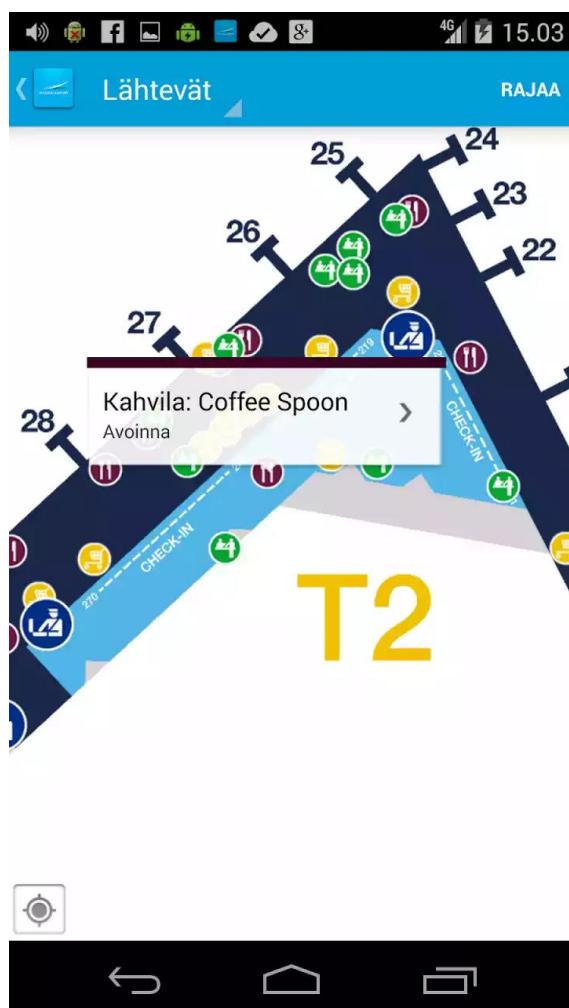
2.1 Case: Helsinki Airport -mobiilisovellus

“Helsinki Airport” on Finavian Helsinki-Vantaan lentoaseman oma mobiilisovellus, joka on otettu käyttöön vuonna 2012. Sovellus tarjoaa käyttäjälleen ajankohtaiset lentotiedot tilapäivityksineen. Käyttäjä voi lisätä listasta “oman lennon”, jolloin hän näkee lennon tiedot sovelluksen etusivulla ja saa push-notifikaatioita, kun lennon tila muuttuu. Kuviossa 1 on Helsinki Airport -sovelluksen lennot-näkymä Android-puhelimella.



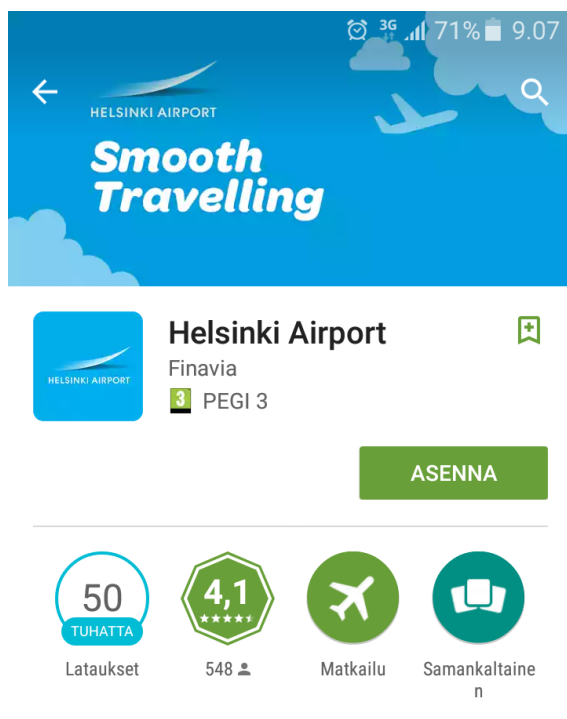
Kuvio 1: Helsinki Airport -sovelluksen lennot-näkymä

Lentojen lisäksi sovelluksessa on lentoasema-alueen kartta pysäköintitaloineen ja yksityiskohdainen terminaalikartta. Terminaalikartassa näkyy lähtöporttien, kauppojen ja muiden palveluiden sijainnit. Kuviossa 2 on sovelluksen terminaalikartta, jonka kohdennuksessa on Coffee Spoon -kahvila. Sovelluksessa on myös oma opas palveluille ja kulkuyhteyksille, sekä tietoa muun muassa rajatarkastuksesta ja tullista.



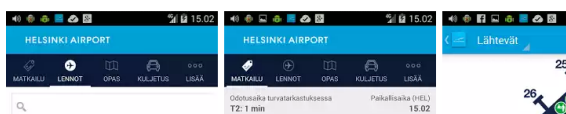
Kuvio 2: Helsinki Airport -sovelluksen terminaalikartta-näkymä

Sovellus on saatavilla Android-, iOS- ja Windows-puhelimille. Android-käyttöjärjestelmälle tarkoitettussa Google Play -kaupassa sovelluksella on yli 50 000 latausta ja 548 arvostelun perusteella 4,1 tähteä 5 tähdestä (Google Play 2016). Kuviossa 3 on Helsinki Airport - mobiilisovellus Google Play -kaupan näkyvässä. Sovellus on ilmainen ladata ja käyttää, eikä se vaadi käyttäjältä rekisteröitymistä.



Helsinki-Vantaan lentoaseman virallinen sovellus sujuvaa matkustamista varten!

LISÄTIETOJA



Kuvio 3: Helsinki Airport -mobiilisovellus Google Play -kaupassa

Helsinki Airport -mobiilisovelluksen kehittämisprojekti alkoi keväällä 2016. Tarkoituksena oli uudistaa sovelluksen ulkoasu, sisältö, toiminnallisuudet ja tekninen toteutus. Uuden sovellusversion toimittajaksi valittiin Futurice, joka on tehnyt Finavialle myös sovelluksen ensimmäisen version. Sovelluksen alustaksi valittiin Unity, jolla pystyttiin luomaan samanlainen käyttökokemus ja ulkoasu kaikille puhelimille käyttöjärjestelmästä riippumatta. Unity on pääasiassa rakennustyökalu peleille, mutta sitä käytetään myös mobiilisovellusten tekemiseen. (Unity 2016.)

Kehitysprojektiä ajatellen tehtiin haastatteluja. Haastattelujen pohjalta saatiin niin kuvaa sovelluksen sen hetkisestä tilanteesta kuin ajatuksia uudistuksen myötä tulevista uusista toiminnallisuuksista ja muutoksista. Samaan aikaan haastatteluista kerätty aineisto toimii tutkimusaineistona tälle opinnäytetyölle.

Kehitysprojektin tavoitteena oli saada sovellukselle lisää käyttäjiä, saada käyttäjät rekisteröitymään ja lisätä kaupallisten palveluiden myyntiä. Sovelluksen kautta myyntiä saataisiin kas-

vatettua pysäköinnin ennakkovaraus- ja Click&Collect-toiminnallisuuksilla, joita ei sovelluksen ensimmäisessä versiossa ollut. Uusi ulkoasu tekee sovelluksesta houkuttelevamman käyttää ja modernimman.

2.2 Keskeisiä käsitteitä

Opinnäytetyössä käytettyjä keskeisiä käsitteitä ja niiden selitykset.

Mobiilisovellus on mobiililaitteella käytettävä pienoishjelma. Mobiilisovellukset voivat olla hyöty- tai viihdekäyttöisiä. Mobiilisovelluksista käytetään myös nimiä mobiiliapplikaatio tai pelkkä applikaatio. Mobiililaitteita ovat esimerkiksi matkapuhelimet ja tablet-tietokoneet.

Mobiilisovelluskehitys on mobiilisovelluksen kehittämistä. Mobiilisovelluskehityksen myötä syntyy uusi mobiilisovellus tai sen avulla voidaan kehittää jo olemassa olevaa mobiilisovellusta.

Käyttäjätutkimus on esimerkiksi tietokoneohjelman tai mobiilisovelluksen käyttäjistä tehty tutkimus. Käyttäjätutkimuksessa voidaan tutkia esimerkiksi ohjelman tai muun sellaisen todellista käyttöympäristöä ja -tarkoitusta tai käyttäjäryhmiä. Käyttäjätutkimusta voidaan tehdä esimerkiksi haastattelemalla tai havainnoimalla käyttäjiä.

Käyttäjärühmä on esimerkiksi tietyn tietokoneohjelman tai mobiilisovelluksen vakiintuneista käyttäjistä koostuva ryhmä.

Haastattelumuoto on tietynlaisesti toteutettu haastattelu. Yksi haastattelumuoto noudattelee haastattelumuodolle tyypillisiä sääntöjä, muun muassa sen suhteen, kuinka tarkasti noudatetaan kysymysten sanajärjestystä tai kysymysten järjestystä yleensä. Haastattelumuodosta käytetään myös sanoja haastattelulaji ja haastattelutyyppejä.

Käyttäjähastattelussa käytetään haastattelututkimusta ohjelmiston tai mobiilisovellusten käyttäjien tutkimiseksi.

Push-notifikaatio on mobiililaitteiden ominaisuus. Ominaisuuden avulla mobiililaitte huomauttaa käyttäjää esimerkiksi mobiilisovellukseen tulleesta uudesta tai päivitetystä sisällöstä. Push-notifikaatioon liittyy yleensä visuaalisen huomautuksen, kuten pop-up-ikkunan, lisäksi äänellinen huomautus.

Mobiilisovelluksen käyttäjäksi **rekisteröitymisessä** henkilö antaa yleisimmin oman etu- ja sukunimensä sekä sähköpostiosoitteensa. Rekisteröitymisen jälkeen esimerkiksi henkilön tekemät ostokset sovelluksen kautta tallentuvat muistiin myöhempää tarkastelua varten.

Ennako-ostamisessa henkilö valitsee ja maksaa haluamansa tuotteen ennen kuin hän saa sen itselleen. Tuote noudetaan sovitusta paikasta sovittuun päivämäärään mennessä.

Airside-alue on lentoasemasanastoa, ja käytännössä se tarkoittaa aluetta turvatarkastuksen jälkeen. Airside-alueelle pääsevät siis esimerkiksi lentoaseman henkilökunta ja matkustajat, joilla on voimassa oleva tarkistuskortti (boarding pass) lennolle. Airside-aluetta kutsutaan myös puhtaaksi puoleksi.

Landside-alue on lentoasemasanastoa, ja se tarkoittaa aluetta ennen turvatarkastusta. Landside-alue on julkista tilaa, ja sinne pääsee kuka tahansa.

Schengen-puoli on lentoaseman terminaalissa oleva tila, josta lähtee lentoja Schengen-alueen sisäpuolella. Schengen-alueen matkustajat pääsevät non-Schengen-puolelle terminaalissa vain menemällä passintarkastuksen läpi.

Non-Schengen-puoli on lentoaseman terminaalissa oleva tila, josta lähtee lentoja non-Schengen-alueille.

3 Haastattelut käyttäjätutkimuksen lajina

Käyttäjätutkimuksia voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Yksi näistä tavoista on haastattelut. Muita tapoja ovat muun muassa havainnointi, eläytymismenetelmä ja erilaiset lomakkeiden avulla tehdyt kyselyt. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Tässä opinnäytetyössä keskitymme haastattelututkimukseen.

Haastattelututkimuksia voidaan hyödyntää eri tavoin. Laadullisessa tutkimuksessa hankitulla haastatteluaineistolla pyritään ratkaisemaan jokin ilmiö (Kananen 2014, 65). Sovelluskehitystä ajatellen oikean kohderyhmän haastatteluilla saadaan arvokasta tietoa esimerkiksi kehitettävän sovelluksen puutteista, toiminnallisuuksista, käyttäjäryhmistä ja käyttötarkoituksista (Hyysalo 2009, 14 - 17). Haastatteluille asetetaan tietty teema tai useampia teemoja, jolloin haastatteluista saadaan vastauksia esimerkiksi sovelluksen puutteisiin tai johonkin muuhun haluttuun osa-alueeseen liittyen (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47 - 48).

Tutkijan rooli käyttäjätutkimuksissa vaihtelee. Yleisimmin tutkija on osallisena haastattelussa, mutta hän voi olla myös täysin näkymätön tutkimukseen osallistuville. Ei-osallistuvassa havainnointitutkimuksessa tutkija ei ota minkäänlaista kontaktia tutkittaviin kohteisiin, vaan havainnoi näitä hiljaa sivusta. Haastattelututkimuksessa tutkija käy vuoropuhelua haastateltavan kanssa, joten hän on hyvinkin näkyvä. (Kananen 2014, 66 - 67.) Tutkijan asemasta tai roolista huolimatta tutkijan pielipiteen tulee olla aina puolueeton, eivätkä hänen omat arvot-

sa tai olettamuksensa saa vaikuttaa tutkimuksen kulkuun tai tuloksiin (Kananen 2014, 150 - 151).

Haastattelutilanne on ennen kaikkea vuorovaikutusta tutkijan ja haastateltavan välillä. Haastattelututkimuksessa esimerkiksi tutkijan asenteella, sananpainoilla, kokemuksella, luonteella ja pelkällä läsnäololla on vaikutusta haastateltavan käyttäytymiseen ja vastauksiin ja täten myös haastattelututkimuksen lopputulokseen. Haastattelemista harjoittelemalla haastattelutilanteesta tulee luonnollisempi haastateltaville, ja näin heiltä voidaan saada kattavampia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 102 - 104.)

Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitusperät sekä haastattelututkimuksen edut ja haitat määrittelevät, kannattaako aineisto kerätä haastattelemalla, vai olisiko jokin toinen menetelmä tarkoitukseen sopivampi. Haastattelemisen etuna voidaan pitää muun muassa sitä, että haastateltavilta voidaan tarvittaessa pyytää täsmentäviä vastauksia heti, kun huomataan jotain tarkentamisen arvoista. Syvälisten vastauksien avulla opitaan haastateltavien motiiveista tehdä jotakin, mitä ei välttämättä saavutettaisi esimerkiksi lomakekyselyn toteuttamisella. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 35 - 34; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 205 - 206; Routio 2000, 80.)

Haastattelututkimuksen haittapuolena on se, että haastateltavat saattavat antaa epärehellisiä vastauksia ajatellessaan, että jokin toinen vastaus on moraalisesti oikeampi kuin toinen tai jos he haluavat olla mieliksi haastattelijalle. Haastattelut vievät resursseja niin rahallisesti kuin ajallisesti. Rahalliset menot koostuvat mahdollisista nauhureista ja matkakuluista. Aikaresurssit kuluvat pääosin haastattelun toteutukseen ja haastattelujen litterointiin. Myös haastatteluaineiston analysointi on haitta, koska analysointiin ei ole yhtä, helppoa mallia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 35 - 34.)

3.1 Haastattelulajit

Haastattelulajeja on kuusi: avoin haastattelu, teemahaastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, strukturoitu haastattelu, ryhmähaastattelu ja kerronnallinen haastattelu. Näistä strukturoitua haastattelua nimitetään formaaliksi haastatteluksi ja kaikki muut haastattelulajit muodostavat oman luokkansa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 43). Raja eri haastattelulajien välillä voi olla joskus häilyvä, mutta jokaisessa niistä havaitaan kyseiselle haastattelulajille ominaisia piirteitä.

Haastattelulajit erotetaan toisistaan niiden strukturointiasteen perusteella. Strukturointiasetta mitataan sillä, kuinka tarkkaan seurataan kysymysten muotoiluja ja järjestyksiä. Mitä tiukemmin seurataan kysymysten sanamuotoja ja järjestystä, sitä strukturoidumpi haastattelu

on. Haastattelulajeista kaikista vapaamuotoisin, eli strukturoimattomin, on avoin haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 43; Hirsjärvi ym. 1997, 208.)

3.1.1 Avoin haastattelu

Avoimen haastattelun kulku muistuttaa läheisesti keskustelua, koska avoimessa haastattelussa keskustellaan siitä, mitä haastattelussa mahdollisesti tulee luonnostaan esille. Tästä johtuen keskustelun aihe saattaa muuttua tai se vähintäänkin pomppii laajasti tietyn aihealueen sisällä (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Haastattelulajin vapaamuotoisuus mahdollistaa haastateltavan ajatusten, mielipiteiden ja tunteiden selvittämisen perin pohjin. Avointa haastattelua käytetään muun muassa terapeuttisessa keskustelussa sekä terveydenhuollon ja lääketieteen tutkimuksissa. Avointa haastattelua kutsutaan myös nimillä vapaa haastattelu, strukturoimaton haastattelu, syvähaastattelu ja ei-johdettu haastattelu. (Hirsjärvi ym. 1997, 209.)

Haastattelulajina avoin haastattelu on vaativa. Avoin haastattelu vie paljon aikaresursseja, koska se ei noudata mitään runkoa ja keskustelu saattaa rönsyillä. Yhdellä haastattelukerralla ei välttämättä saada tarvittavia tietoja kasaan, joten haastatteluja saatetaan pitää useampi. Haastattelurungon puuttuminen jättää haastattelun ohjailun haastattelijalle, joten aloittelevat haastattelijat saattavat tässä kohdin olla vaikeuksissa. Avoimessa haastattelussa haastattelijat ei saa yrittää tarjota valmiita vastauksia vaan haastateltava puhuu mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi ym. 1997, 209 - 208.)

Haastattelijan rooli avoimessa haastattelussa on olla keskustelukumppani haastateltavalle. Kysymyksillään haastattelijat ohjaa haastattelua uusiin aiheisiin tai sitten menee syvemmälle haastattelun teemaan. Keskustelun hienovarainen ohjaaminen vaatii kuitenkin taitoa. Avoin haastattelu on oivallinen arkaluontoisten ja tunteita herättävien asioiden esiintuomiselle. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

3.1.2 Teemahaastattelu

Nimensä mukaisesti teemahaastattelussa käydään läpi ennalta määriteltyjä teemoja ennalta suunnitellun haastattelurungon mukaisesti. Teemat muodostavat keskustelun laaja-alaisen aiheen eivätkä ole välttämättä kysymysmuodossa esitettäviä. Haastattelun teemat syntyvät tutkittavan ilmiön ennakkonäkemyksistä, jolloin haastattelun avulla saadaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja ratkaisu tutkimusongelmaan. Teemahaastattelussa ei rönsyillä tutkittavan ilmiön ulkopuolelle, vaan pysytään ilmiöön liittyvissä aiheissa. (Kananen 2014, 70, 72, 78, 86; Routio 2000, 81.)

Teemahaastattelu on hyvä valinta silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei tiedetä paljoa. Haastattelija voi tarvittaessa esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltavalle, mutta muuten haastateltava saa kertoa vapaasti teemasta. Haastattelussa saattaa tulla esille uusia asioita, jotka täytyy ottaa huomioon ilmiötä tutkittaessa. Näin ollen voi olla tarpeen tehdä toinen haastattelukierros samojen haastateltavien kanssa. Teemahaastattelu vie paljon aikaa. (Kananen 2014, 76 - 77.)

3.1.3 Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelurungosta voidaan poiketa. Haastattelukysymykset ja niiden järjestys on mietitty etukäteen, mutta kysymysten sanamuotoja tai niiden järjestystä ei tarvitse noudattaa. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Puolistrukturoidun haastattelun määrittelyssä on monta näkemystä, mutta kaikki mielipiteet yhtenevät siinä, että haastattelulla on aina jokin tietty näkökulma. Mielipiteet eroavat siinä, voiko kysymysten sanamuotoa tai järjestystä vaihtaa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47; Ruusuvoori & Tiittula 2005, 11.)

Valmiiksi laaditut kysymykset eivät anna haastateltaville liian paljon vapautta, vaan ne pitävät huolen, että haastattelu pysyy aiheessa. Tämän ansiosta puolistrukturoidulla saadaan kerättyä tietoa, jota on alun perinkin lähdetty keräämään. Formaaliudessaan haastattelulaji asettuu teemahaastattelun ja strukturoidun haastattelun välille. Puolistrukturoidulla haastattelulla on paljon yhteistä teemahaastattelun kanssa. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

3.1.4 Strukturoitu haastattelu

Strukturoidussa haastattelussa käytetään lomaketta haastattelun pohjana. Lomakkeen käyttäminen saattaa kuulostaa siltä, että se ei täyttäisi haastattelun määritelmää. Lomakkeella kuitenkin tarkoitetaan sitä, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot on määritelty ennalta ja lomake täytetään ohjatusti haastattelutilanteessa. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Lomake on eri asia kuin kysely, joka voidaan täyttää itsenäisesti ilman varsinaista ”face-to-face” haastattelutilannetta (Vehkalahti 2008, 11).

Haastattelulajina strukturoitu haastattelu sopii kvantitatiivisen, eli numeerisen tiedon keräämiseen, koska lomakehaastattelussa saadaan kerättyä tietoa, jota voidaan kvantifioida ja analysoida tilastollisesti. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Strukturoidun haastattelun kysymykset perustuvat fakta-asioihin, mutta sen avulla voidaan kysyä myös mielipideasioita (Kananen 2014, 74 - 75). Vastausvaihtoehdot perustuvat olettamukseen yleisimmistä vastuksista, esimerkiksi sukupuoleksi vastataan useimmiten ”mies” tai ”nainen”. Joissakin kysymyksissä vastaajaa voidaan pyytää valitsemaan vastaus, joka on lähinnä oikeaa vastausta hä-

nen kannaltaan tai mielestään. Vastausvaihtoehdoissa ei saa olla päällekkäisiä vastauksia ellei vastaajan pidä valita monesta sopivasta vastausvaihtoehdosta useimmin tai vähiten toteen käyvä vastaus. (Eskola 1975, 163; Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.)

Yksittäisiä strukturoituja kysymyksiä vastausvaihtoehdoineen voidaan sisällyttää muihin haastattelulajeihin. Esimerkiksi teemahaastattelun alussa voidaan kysyä haastateltava sukupuolta ja ikää taustatietona. Juurikin sukupuoli tai ikä voi olla tärkeä erottava tekijä, joka auttaa tutkittavan ilmiön ymmärtämisessä. (Kananen 2014, 75.)

3.1.5 Ryhmähaastattelu

Haastattelut voidaan jakaa kahteen ryhmään niiden osallistujamäärän mukaan. Yksilöhaastattelussa on vain yksi haastateltava ja ryhmähaastattelussa enemmän kuin yksi haastateltava. Vaikka haastattelulajeja erottaa selvimmin toisistaan kysymystyyppien mukaan, voi ryhmähaastattelun katsoa olevan oma lajinsa, koska muissa haastattelulajeissa niiden pääasiallinen toteutustapa on yksilöhaastattelu. (Kananen 2014, 70.)

Ryhmähaastattelu sisältää alahaastattelulajeja. Parihaastattelu on yksi näistä alalajeista. Parihaastattelussa voidaan haastatella esimerkiksi pariskuntia, jos aiheen, kuten lapsettomuuden, nähdään koskettavan molempia parisuhteen osapuolia. Toisessa ryhmähaastattelun alalajeista, täsmähaastattelussa (focus group interview), haastatteluun valitaan tarkoin useampi haastateltava. Haastateltavat ovat yleensä asiantuntijoita, joilla on annettavana jokin näkökulma aiheeseen, tai sitten esimerkiksi tuotteen tai palvelun käyttäjäkunta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61.)

Ryhmähaastattelu on keskustelunomainen tilanne. Haastattelija esittää kysymyksen, joka on suunnattu kaikille haastateltaville. Tarkoituksena on kirvoittaa keskustelua aiheesta. Spontaani keskustelu antaa monipuolista kuvaa tutkittavasta ilmiöstä. Välillä kysymyksiä voi suunnata myös yhdelle henkilölle. Ryhmähaastattelutilanteessa haastattelijan pitää huolehtia siitä, että keskustelu pysyy aiheessa; monta haastateltavaa keskustelemassa aiheesta voi johtaa siihen, että aiheesta poiketaan. Haastattelijan tehtävänä on pitää myös huoli siitä, että kaikki haastateltavat pääsevät ääneen. Ryhmähaastattelu jäljittelee osaltaan oikeaa elämää, koska siinä nähdään, miten toisten ihmisten läsnäolo mahdollisesti vaikuttaa mielipiteen muodostumiseen jostakin asiasta. Tästä on hyötyä esimerkiksi markkinoinnin ja kulttuurin tutkimisessa. (Alasuutari 2011, 152; Hirsjärvi & Hurme 2009, 61 - 62.)

Ryhmähaastattelu vie vähemmän aikaresursseja kuin yksilöhaastattelu, koska montaa ihmistä voidaan haastatella samaan aikaan. Toisena etuna on se, että ujut persoonat uskaltavat sanoa sanottavansa, kun he eivät jännitä haastattelijoita niin paljoa. Toisaalta ryhmässä saattaa

olla haastateltavia, jotka dominoivat keskustelua. Dominointi voidaan estää suuntaamalla jotkut kysymyksistä tietyille henkilöille ryhmässä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63.)

3.1.6 Kerronnallinen haastattelu

Kerronnallisessa haastattelussa korostuvat haastateltavan kertomukset. Haastattelijan on osattava pyytää kertomuksia ja haastateltavan odotetaan vastaavan kertomuksilla. Kertomus voidaan määritellä tapahtumasarjana, jossa jokin asia johti toiseen. Sama pätee kerronnallisen haastattelun vastauksissa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 190 - 191.)

Kertomus voi tarkoittaa kertomusta pidemmältä ajanjaksolta, kuten elämäntarinaa, tai sitten lyhemmältä ajanjaksolta, kuten tänänaamuisesta työmatkasta. Kertomuksessa tapahtuu jokin muutos, joten sen täytyy sisältää vähintään kaksi tapahtumaa. Kerronnalliset haastattelut voidaan jakaa eri lajeihin niiden aihepiirin, tekniikan, kysymysten määrän ja toivotun vuorovaikutuksen mukaan. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 190 - 192.)

3.2 Haastattelulajien vertailu

Taulukossa 1 on vertailtu eri haastattelulajeja toisiinsa. Haastattelulajit eroavat strukturoinnin tason, käyttökohteen ja/tai saatavan tiedon, resurssien ja tutkijan roolin osalta. Taulukosta käy ilmi haastattelulajien jakautuminen avoimeen, puolistrukturoituihin ja strukturoituihin haastatteluihin.

Avoimessa haastattelussa haastattelun eteneminen on hyvin vapaamuotoista ja se vie paljon aikaa. Kerronnallisen haastattelun voisi katsoa olevan avoin haastattelu. Puolistrukturoiduksi haastatteluksi voidaan katsoa myös teemahaastattelu. Näille haastatteluille on tyypillistä teemojen ja kysymysten miettiminen etukäteen, mutta järjestyksen vapaamuotoinen seuraaminen. Ajaltaan ne vievät vähemmän aikaa kuin avoin haastattelu riippuen, kuinka monta haastattelukierrosta on tarpeen tehdä. Strukturoitu haastattelu on oma lajinsa, jossa kysymykset ja niiden järjestys sekä vastausvaihtoehdot on mietitty tarkalleen ja niitä noudatetaan. Tällä haastattelulajilla saadaan suuri aineisto nopeasti. (Metsämuuronen 2003, 188 - 189.)

	Strukturoinnin taso	Milloin kannattaa käyttää? / Millaista tietoa saadaan?	Tarvittavat resurssit	Tutkijan rooli / asema
Avoin haastattelu	Vapaamuotoinen	Terapeuttiset keskustelut, kliiniset tutkimukset	Vie aikaa, mahdollisesti useampia haastattelukertoja	Ei varsinaista haastattelurunkoa, haastattelija ohjaa keskustelua hienovaraisesti
Teemahaastattelu	Keskustellaan laaja-alaisesti ennalta määritellyistä teemoista	Kun ilmiöstä ei tiedetä paljoa	Vie aikaa, mahdollisesti useampia haastattelukertoja	Teemoissa pyyminen
Puolistrukturoitu haastattelu	Kysymykset mietitty etukäteen, mutta ei välttämättä noudateta pilkun tarkasti	Joustavuutta haastattelutilanteeseen, kun ilmiöstä ei tiedetä paljoa	Vie suhteellisen vähän aikaa	Tilanteen havainnointi ja kysymysten esittäminen tilanteen mukaisesti
Ryhmähaastattelu	Kysymykset mietitty etukäteen, mutta ei välttämättä noudateta pilkun tarkasti	Markkinointitutkimus, mielipiteen muodostuminen muiden ihmisten vaikutuksessa	Nopea toteuttaa, useampi haastateltava kerralla	Ohjaa haastateltavien keskustelua, ottaa huomioon myös hiljaisemmat haastateltavat
Strukturoitu haastattelu	Noudatetaan tarkalleen kysymyksiä, vastausvaihtoehdot	Kun halutaan faktaa tai numeerista tietoa, systemaattisen tiedonhankintaan	Nopea toteuttaa suurellekin ryhmälle	Seuraa lomakkeessa olevien kysymysten järjestystä
Kerronnallinen haastattelu	Voi olla jopa vain yksi kysymys, jonka vastauksena saadaan kertomus	Kertomuksia	Vie aikaa	Pieni rooli

Taulukko 1: Haastattelulajien vertailu

3.3 Haastattelutuloksien analysointi

Vaikka haastateltavia olisikin vähän, noin 15-20 henkilöä, saattaa haastatteluissa kertyä paljon aineistoa. Analysointivaihetta on hyvä miettiä jo ennen haastattelujen tekemistä. Haastattelujen aikana haastattelija voi huomata vastauksissa toistuvuutta tai useutta, jolloin hän voi jäsenellä ja luokitella vastauksia jo haastatteluvaiheessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135 - 136.) Aineistoa analysoidessa on hyvä pitää mielessä myös mahdolliset tutkimusongelmat tai kysymykset, joihin etsitään vastausta. Jos tutkimuskysymyksenä on, miten käyttäjät navigoivat sovelluksessa, pitää aineistoa analysoida tämän kysymyksen kannalta. (Puusniikka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 137) mukaan aineiston analyysia voidaan lähestyä kuudella eri tavalla:

- Haastateltavan antamaa spontaania kuvausta kokemuksistaan ja tuntemuksistaan ei liiemmin tulkita.
- Haastateltava tekee itse havaintoja tai huomaa uusia asiayhteyksiä kertomustensa lomassa. Haastattelija ei tee tulkintoja.
- Itseäänkorjaava haastattelu, jossa haastattelija kertoo tekemänsä tulkinnot haastateltavalle ja tämä voi tarvittaessa korjata haastattelijan tekemiä tulkintoja.
- Haastattelija tulkitsee litteroitua aineistoa tuomalla esiin aineiston rakentumista, selvittämällä aineistoa esimerkiksi eliminoimalla siitä toistoja tai tekemällä varsinaista analyysia tiivistämällä ja luokittelemalla.
- Haastateltavaa haastatellaan uudelleen sen jälkeen kun haastattelija on tehnyt tulkintansa, jolloin haastateltava kertoo osuiko tulkinta oikeaan vai ei.
- Haastateltava alkaa toimia haastattelijan tekemien tulkintojen pohjalta.

(Hirsjärvi & Hurme 2009, 137.)

Sisällönanalyyseissä keskitytään jo olemassa oleviin teksteihin ja niiden sisältöön. Valmiista teksteistä kootaan tiivis kokonaisuus ilmiöön ja aiempiin tutkimuksiin liittyen. Vaikka haastattelutulokset ovatkin laadullista aineistoa, voi aineiston analyysissä silti hyödyntää kvantifiointia, jolloin analyysin päätelmille saadaan numeerista varmuutta. Laskemisen lähtökohtana voi käyttää esimerkiksi asioiden esiintymistiheyttä, jotka ovat tulleet ilmi luokittelun yhteydessä. Teemoittelussa, jota käytetään eniten teemahaastattelun yhteydessä, haastatteluista etsitään yhdistäviä tai erottavia tekijöitä, jolloin aineisto järjestyy eri teemojen alle. (Puusnieka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Haastatteluaineiston analysointi aloitetaan esimerkiksi purkamalla kaikki haastatteluaineisto samaan muotoon. Tätä toimea sanotaan yhteismitallistamiseksi. Kun kaikki aineisto on samassa muodossa, voidaan se koodata. Koodauksen tarkoituksena on etsiä aineistosta samankaltaisia sisältökokonaisuuksia. Löydetyille kokonaisuuksille annetaan koodit, jotka ilmaisevat niiden asiasisällön. Koodien perusteella muodostetaan abstraktimpia ryhmiä, eli tehdään luokittelua. Koodausta ja luokittelua tehdessä ohjenuorana pidetään tutkimusongelma tai tutkimuskysymykset. (Kananen 2014, 99 - 100.)

Haastattelun aineistoa ei voi analysoida samalla tavalla kuin numeerista tietoa. Analysointiin ei voida käyttää siis esimerkiksi systemaattisia kaavoja. Analyysissa ei jäädä pelkän haastatteluvastausten kuvaamisen tasolle, ellei yksittäisten vastausten erilaisuuden esittäminen ole juuri tarkoituksena. Vastauksista tulisi etsiä samankaltaisuuksia, joita vastausten jäsentelystä on ilmennyt. Jäsentelyn jälkeen pyritään kuitenkin löytämään vielä yhtenäisempiä vastauksia

yleisemmällä tasolla. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Haastattelutuloksista ei voida tehdä yleistyksiä samaan tapaan kuin esimerkiksi lomakekyselyistä saaduista numeerisista tiedoista (Kananen 2014, 22).

Analysointivaihetta saattaa seurata uusi aineistonkeruuvaihe, jos aineiston analyysissa on noussut esille uusia kysymyksiä. Uudella haastattelukierroksella voi olla samat haastateltavat, jolloin saadaan syventävää tietoa, tai uudet haastateltavat, jolloin saadaan kokoon täysin uusi aineisto. Laadullisessa tutkimuksessa ei välttämättä tiedetä etukäteen, kuinka paljon aineistoa tullaan tarvitsemaan. (Kananen 2014, 99 - 100.)

3.4 Haastattelukysymysten laatiminen

Haastattelukysymysten tarkkuus riippuu käytettävästä haastattelulajista. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ja vastausvaihtoehdot on muotoiltu tarkasti etukäteen, kun taas esimerkiksi avoimessa haastattelussa kysymysten muoto saattaa vaihdella haastateltavasta toiseen. Kun ilmiö tunnetaan, kysymykset voidaan laatia tarkasti etukäteen. Jos ilmiöstä ei tiedetä paljoa, ei kysymyksiä voi miettiä etukäteen tarkalleen. Strukturoidussa haastattelussa lähtökohtana on, että tutkittava ilmiö tunnetaan. Avoimessa tai puolistrukturoidussa haastattelussa ilmiötä ei tunneta ollenkaan tai sen tuntemus on vähäinen. (Kananen 2014, 73.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 105) mukaan kysymysten laadinnassa tulisi noudattaa seuraavia ohjeita:

- Kysymyksissä tulee välttää jargonia, koska haastateltava ei välttämättä tunne kyseisiä käsitteitä.
- Pituudeltaan lyhyet kysymykset ovat haastateltavista helpompi sisäistää kuin pitkät kysymykset. Pitkät kysymykset voi pilkkoa useampaan lyhempään kysymykseen.
- Kysymysten tulee olla motivoivia ja keskustelua ylläpitäviä sekä myönteistä vuorovaikutusta edistäviä.
- Tarkkoja vastauksia ei kannata odottaa, jos haastateltavaa pyydetään muistamaan vanhoja tapahtumia. Epätasällisia vastauksia tulee myös, jos haastateltavalla ei ole kokemuksia kyseisestä asiasta.
- Kysymyksissä kannattaa välttää kielteisiä termejä sekä loukkaavia ja arkaluonteisia asioita.

(Hirsjärvi & Hurme 2009, 105.)

Kysymyksistä saatu tietomäärä riippuu kysymysten muotoilusta. Jos haastateltava voi vastata kysymykseen ”kyllä” tai ”ei”, kyseessä on dikotominen kysymys. Dikotomisista kysymyksistä saatu tieto ei ole laadukasta tai syvällistä, eikä sillä ole käyttöä aineistoa analysoidessa, koska aineistosta tulee liian suppea yksitoikkoisten vastausten vuoksi. Lisäksi dikotomisesta kysy-

mykset ohjaavat haastateltavaa liikaa. Dikotomisuutta voi välttää aloittamalla kysymyksen esimerkiksi kysymyssanoilla “millainen”, “miten”, “mikä” ja “mitä”. (Kananen 2014, 73 - 74.)

Kysymysten muotoilussa on hyvä miettiä myös, kuinka ohjailevia kysymykset ovat ja mihin tilanteen hienovarainen ohjailu ehkä sopii ja mihin ei. Tiettyjä asioita voidaan olettaa, esimerkiksi, että haastateltavalla on kokemuksia junalla matkustamisesta, varsinkin, jos haastateltavaksi pääsemisen kriteerinä on ollut junalla päivittäin matkustaminen. Ei voida kuitenkaan olettaa, että henkilöllä on ollut yhtäkään negatiivista matkustuskokemusta, joten kysymys ei saa olla muotoiltuna: “Mikä on ollut negatiivisin kokemuksesi junamatkustamisessa?” Kysymysten laatimiseen liittyy myös kysymysten esittämisjärjestyksen miettiminen. Tavoitteena on, että kysymykset esitettäisiin suurpiirteisemmästä yksityiskohtaisempaan. Strukturoidut kysymykset ovat muodoltaan erilaisia, ja ne ovat myös ohjailevia, koska haastateltavalla on tietyt vastausvaihtoehdot. (Kananen 2014, 73 - 75.)

Haastattelun yhteydessä saattaa tulla tarve esittää tarkentavia kysymyksiä. Haastattelulajeista teemahaastattelussa kysymys saattaa synnyttää uuden, tarkentavan kysymyksen. Teemahaastattelussa ei käytetä dikotomisia kysymyksiä, joten tarkentavatkaan kysymykset eivät ole dikotomisia. (Kananen 2014, 77.)

Kysymykset voidaan ryhmitellä niiden sisältöalueen perusteella täsmällisiin tosiasiatietoihin, arvionvaraisiin tosiasiatietoihin, käyttäytymisen syihin, asenteisiin, arvoihin ja mielipiteisiin sekä sosiaalisiin suhteisiin. Kysymykset muodostetaan sen mukaan, mitä tietoa halutaan kerätä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 105 - 106.) Täsmällisiin tosiasiatietoihin liittyviin kysymyksiin on helppo vastata, koska ne perustuvat tosiasioihin. Esimerkiksi kysymys ”Omistatko auton?” on täsmällinen tosiasiakysymys, koska henkilö joko omistaa auton tai ei. (Eskola 1975, 165.)

Kysymykset voivat olla joko avonaisia tai esikoodattuja. Esikoodaus tarkoittaa, että kysymyksellä on vastausvaihtoehdot. Avonainen kysymys on esikoodatun kysymyksen vastakohta eli sillä ei ole vastausvaihtoehtoja. Esikoodattuja kysymyksiä käytetään varsinkin lomakehaastattelussa, kun taas avonaisia kysymyksiä muissa haastattelulajeissa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 105 - 106.)

4 Haastattelut sovelluskehitysprojektissa

Kehitysprojektia varten ei välttämättä saada tarpeeksi syvällistä tietoa, jos sitä varten tehdään esimerkiksi vain havainnointitutkimus. Haastattelututkimuksella saadaan paljon arvokasta tietoa muun muassa käyttäjistä, heidän mielipiteistään ja sovelluksen käyttämisestä, kun taas esimerkiksi havainnointitutkimuksella saadaan tietoa todellisesta käyttöympäristöstä ja käyttöyhteydestä. Kun käyttäjät pääsevät kertomaan itse tekemisistään, avautuu aivan toisenlainen maailma. (Hyysalo 2006, 117.)

Haastattelun aiheina voivat olla esimerkiksi kilpailijavertailu ja käyttäjien tarpeet, halut ja mieltymykset. Näiden avulla jo olemassa tai kehitteillä olevaa sovellusta voidaan verrata kilpailijoiden sovelluksiin: Mikä muiden sovelluksissa on ehkä parempaa kuin omassa? Kohdekäyttäjryhmän tarpeita, haluja ja mieltymyksiä selvittämällä osataan rakentaa sovellus juuri heitä varten. (Hyysalo 2006, 118.)

Jos kehitettäisiin sovellusta, joka helpottaisi työn tekemistä, voitaisiin kehityksen tueksi haastatella työntekijöitä näiden lisäksi heidän työnkuvastaan, työn muutoksesta, työn välineistä ja teknologisesta muutoksesta. Näillä tiedoilla voitaisiin kartoittaa millaista sovellusta työntekijät kaipaaisivat helpottamaan työtänsä tai miten jo olemassa olevaa sovellus auttaa heitä työssään tai miten sitä voitaisiin jatkokehittää. Lisäksi työntekijät osaavat arvioida, millä tulevaisuudennäkymät alalla näyttävät ja miten uutta teknologiaa voitaisiin mahdollisesti hyödyntää. (Hyysalo 2006, 117 - 118.)

Sopivaa tutkimustapaa sovelluskehitystä varten mietittäessä täytyy pohtia, onko sovellus muuttumassa kuinka paljon ja tuleeko käyttäjäkunta pysymään samana. Jos uusi sovellus on vanhan kaltainen ja käyttäjäkunta ei eroa nykyisestä, voidaan tutkimustapana käyttää esimerkiksi ryhmähaastattelua ja kyselyitä. Näin saadaan tietoa millaiseksi sovellus kannattaa rakentaa, jotta siitä tulisi mahdollisimman kilpailukykyinen markkinoilla. Tällöin tiedetään jo, mitä sovellukseen tulee ja ketkä sovellusta käyttävät. (Hyysalo 2006, 228.)

Haastatteluita voidaan tehdä myös, kun käyttäjäkunta ja sovellus ovat muuttumassa jonkin verran. Tällöin voidaan käyttää syvähaastattelua. Jos sovelluksessa tullaan käyttämään täysin uudenlaisia asioita ja käyttäjäkunta tulee olemaan aivan eri, haastatteluita ei välttämättä kannata tehdä. Silloin kyseeseen tulevat markkinakokeilut, trendien extrapolointi ja skenaariotyöskentely. Lisäksi, jos käyttäjäkunta on sama, mutta toteutuksesta ei niinkään tiedetä, voidaan luottaa tuotekehittäjien intuitioon. Toisessa ääripäässä, kun tunnetaan toteutus, mutta ei käyttäjäkuntaa, tuotetta kannattaa kokeilla räätälöidä tämän uuden käyttäjäkunnan tarpeita varten. (Hyysalo 2006, 228.)

Haastattelua voidaan käyttää yksinään tai yhdessä muiden käyttäjätutkimustapojen kanssa osana sovelluskehitysprojektia. Monta tutkimustapaa käytettäessä saadaan enemmän tarpeellista tietoa kuin vain yhtä käytettäessä. Haastattelut ovat yleensä hyvä täydentävä lisä esimerkiksi havainnoinnin tai kyselyiden rinnalle. (Hyysalo 2009, 240; Sinkkonen, Nuutila & Törnä 2009, 71.)

Sovelluskehitysprojektin onnistumiseen on kolme tärkeää avainta: tekninen osaaminen, liiketoiminnan näkökulma sen suhteen, mikä on kannattavaa, ja käytön suunnittelu, eli mikä on

hyödyllistä ja haluttavaa. Sovelluskehityksen ajatellaan usein olevan riippuvainen vain teknisestä osaamisesta, mutta aivan yhtä tärkeää on tuntea käyttäjät, jotta tiedetään kuka on ostamassa tuotetta sekä osataan valita oikeat markkinointi- ja jakelukanavat. (Hyysalo 2006, 6 - 7.)

Käyttäjätieto perustuu todelliseen tietoon siitä, kuka sovellusta käyttää, miten ja mihin sitä käytetään, mitä käyttäjät arvostavat sovelluksessa, minkälaisissa ympäristöissä sovellusta käytetään ja mikä heille on tärkeintä. Käyttäjätieto on eri asia asiakastiedosta ja markkinatiedosta. Asiakastieto muun muassa luokittelee käyttäjiä eri segmentteihin, kun taas markkinatieto luonnehtii käyttäjäkuntaa. Käyttäjätieto yhdistää markkinatiedon ja asiakastiedon, jolloin ostajaryhmästä tiedetään enemmän ja heitä ymmärretään paremmin. (Hyysalo 2009, 18 - 19.)

Käyttäjätietoa kerätään tutkimalla nykyisiä tai potentiaalisia käyttäjiä tai tekemällä heidän kanssaan yhteistyötä. Käyttäjätiedon vahvuutena on sen antama tieto käyttäjien sielunelämästä, eli tieto käyttäjien käyttäytymisestä ja siitä miksi he käyttäytyvät niin. Käyttäjätieto antaa vastauksen myös siihen, mitä tarpeita ja haluja käyttäjillä on ja mitä he arvostavat. Yritykset eivät kuitenkaan välttämättä osaa hankkia käyttäjätietoa, ja vaikka sitä osattaisiin hankkia, pitää hankittua tietoa täydentää tekemällä lisää kyselyitä tai markkinatutkimuksia. (Hyysalo 2006, 9.)

Hankitun käyttäjätiedon avulla pystytään rakentamaan onnistunut sovellus. Onnistuneen sovelluksen tunnistaa siitä, että se on rakennettu sovelluksen käyttäjiä ajatellen, on heille oikeasti hyödyllinen ja vastaa heidän toiveita ja tarpeita. Lisäksi sovellus toimii suunnitellusti ja sen käyttö lisää käyttäjänsä mielihyvää. (Hyysalo 2006, 10.)

4.1 Haastateltavien valinta

Haastatteluun kannattaa valita sovelluksen käyttäjäkuntaan kuuluvia henkilöitä. Näitä löytyy sovelluksen oikeasta käyttöympäristöstä. Jos kyseessä on esimerkiksi junalippujen ostamiseen tarkoitettu sovellus, kannattaa haastateltavia etsiä juna-asemilta tai junista. Näin haastateltavat ovat potentiaalisia sovelluksen käyttäjiä, jolloin sovellusta tullaan rakentamaan juuri heitä varten. (Sinkkonen ym. 2009, 87.)

Haastatteluun saattaa olla paljon ehdokkaita, jos tyylinä on haastatteluun kutsuminen. Seulontakyselyn avulla haastattelu ehdokkaista voidaan karsia muutamia pois, jolloin jäljelle jäävät ehdokkaat ovat sopivimpia haastattelun aiheita ajatellen. Seulontakyselyssä voidaan kysyä henkilötietoja ja haastateltavan suhdetta samankaltaisiin sovelluksiin. Kun seulonta on tehty, voidaan olla varmoja, että haastateltavilla on jotain tärkeää annettavaa tutkimukseen. (Sinkkonen ym. 2009, 89.)

Kun käytetään esimerkiksi syvähaastattelua, havainnointia tai suoraa käyttäjäyhteistyötä, saatetaan saada odottamattomia tuloksia, koska tuloksia ei ole määritelty etukäteen. Jos uusi sovellus sisältää paljon uudenlaisia toteutustapoja, voi niistä olla vaikea haastatella käyttäjiä, koska heillä ei ole mielikuvaa toiminnallisuudesta. Kun käyttäjät eivät osaa antaa haastattelussa yksityiskohtia, ei siitä ole apua sovelluksen suunnittelun kannalta. (Hyysalo 2006, 228 - 229.)

4.2 Haastattelukysymysten laadinta haastattelututkimusta varten

Sovelluskehityksessä ollaan yleensä tekemisessä uuden tuotteen tai uuden käyttäjäkunnan kanssa. Tämä pitää ottaa huomioon haastattelukysymyksiä laatiessa. Haastattelukysymyksissä strukturoinnin taso vaikuttaa siihen, millaista tietoa saadaan kerättyä. Strukturoidut kysymykset ovat hyviä silloin, kun tiedetään tuotteesta etukäteen. Jos haastateltavat eivät tiedä sovelluksesta mitään, eivät he osaa myöskään vastata strukturoituihin kysymyksiin. Tässä tapauksessa haastateltavilta saadaan hyödyllisempiä vastauksia, kun kysymykset ovat avoimempia. Kun avoimilla kysymyksillä on selvitetty, mitkä asiat ovat tärkeitä, voidaan lähteä strukturoiduilla kysymyksillä hankkimaan tarkempaa tietoa. (Hyysalo 2006, 120 - 121.)

Sovelluskehitystä varten tehtävässä haastattelussa, tai haastattelututkimuksessa yleensä, kysymykset eivät saa olla johdattelevia. Oma tuotetta ei saa esimerkiksi verrata kilpailijoiden tuotteisiin kysymyksellä, joka johdattelee oman tuotteen olevan parempi kuin kilpailijan. Kun kysymykset ovat kohdistettu oikeisiin kokemuksiin, vastaukset ovat varmemmin haastateltavien oikeita kokemuksia eivätkä idealisoituja tai yksinkertaistettuja. (Hyysalo 2006, 121 - 122.)

Keskittämällä haastattelukysymykset vain oman sovelluksen vahvuuksiin, saadaan vääristyneitä tuloksia. Haastateltavan täytyy saada itse kertoa mielipiteensä sovelluksesta. Kysymykset eivät saa myöskään olla kaksiosaisia, koska tällöin ei välttämättä tiedetä, kumpaa osaa vastaus koskee. Kaksiosaiset kysymykset jaetaan kahdeksi eri kysymykseksi. (Hyysalo 2006, 122.)

4.3 Haastattelut kehitysprojektin eri vaiheissa

Käyttäjätutkimus tehdään, kun aletaan miettiä konseptia sovellukselle. Ennen haastattelututkimusta voidaan tehdä markkinatutkimus, eli tutkia onko tuotteelle edes kysyntää, mutta se ei vastaa käyttäjätutkimusta. Edellisestä sovellusversiosta on saatettu kerätä palautetta tai muuta sellaista tietoa, mutta tämäkään ei sovi sovelluskehitysprojektin käyttäjätutkimukseksi. Kerättyä palautetta voidaan hyödyntää joissakin määrin: Sen avulla voidaan välttää tekemästä samoja virheitä kuin aikaisemmassa versiossa. (Sinkkonen ym. 2009, 71.)

Sovelluskehitysprojektin jälkeen käyttäjätutkimusta kannattaa tehdä kyselyillä. Sovelluksessa voi olla palautteenantomahdollisuus, jolloin käyttäjien on helppo jättää palautetta. Saaduista palautteista voidaan oppia ja niitä voidaan hyödyntää sovelluksen jatkokehityksessä. (Sinkkonen ym. 2009, 71.)

4.4 Haastattelututkimuksen vahvuudet ja vaarat

Haastatteluista saadaan paljon irti sovelluskehitystä varten oikealla haastattelumenetelmällä ja haastattelujen kohderyhmällä. Haastattelut avaavat käyttäjien arvomaailmaa, haluja, mielipiteitä ja käyttäjien toimia kokonaisuudessaan, mistä on apua sovelluskehitysprojektissa. Haastattelumenetelmiä on paljon, joten jokainen pystyy valitsemaan niistä omiin tarpeisiinsa sopivimman. Haastattelut on helppo toteuttaa: niihin ei välttämättä tarvita kuin vain paperia ja kynä sekä oikean hetken löytäminen. Haastattelu voidaan myös viedä käyttäjien luokse jalkautumalla sovelluksen oikeaan käyttöympäristöön. Resursseissa haastatteluihin tarvitsee varata aikaa itse haastattelujen tekemiseen sekä niiden purkuun ja tulosten analysoimiseen. (Hyysalo 2006, 119, 133.)

Haastattelututkimuksen tekemisellä voitaisiin katsoa olevan viisi hyötyä sovelluskehitysprojektille:

- Tekemällä haastattelututkimus sovelluskehitysprojektin yhteydessä vältetään kalliilta jälkikorjauksilta sovellukseen sen julkaisun jälkeen, koska käyttöä koskevaa tietoa ei ole ollut tarpeeksi tuotteen keskistä toteutusta ajatellen. Suunnitteluvaiheessa mahdollisia ongelmia on helpompi korjata kuin projektin jälkivaiheissa.
- Käyttäjätiedon puuttuessa uuden sovelluksen toimitus saattaa viivästyä tai se joudutaan jopa vetämään takaisin, jolloin markkinointiin laitettu panostus menee hukkaan.
- Haastatteluista hyötyy myös liiketoiminta, kun uuden sovelluksen käyttöönotto ei ole "sukellus tuntemattomaan", vaan sovelluksen sopivuudesta käyttäjäkunnalle on jotain takeita.
- Sovellukseen liittyvä tekninen ylläpitotuki ja käyttöohjeet osataan suunnitella etukäteen, kun tiedetään käyttäjien tarpeet ja sovelluksen käytön vaatimukset.
- Huonosti tehdyllä sovelluksella on suurin haitta itse käyttäjille. Kun sovellus on rakennettu juuri heitä varten, heiltä saatujen tietojen pohjalta, sovelluksen julkaiseminen tulee olemaan todennäköisesti onnistuneempaa.

(Hyysalo 2006, 5.)

Käyttäjätutkimukseen kannattaa investoida. Ongelmia syntyy jo ennen kuin itse sovelluksen ohjelmistoa aletaan koodata. Nämä ongelmat voidaan selättää käyttäjätiedon avulla, ja tätä käyttäjätietoa voidaan kerätä tekemällä haastatteluja. Haastattelujen avulla tiedetään heti, mitä käyttäjät haluavat eikä suunnitelmia tarvitse muuttaa jatkuvasti, kun ei olla varmoja, mitä toiminnallisuuksia kannattaisi lähteä toteuttamaan ja mitä ei. (Hyysalo 2006, 6.)

Käyttäjillä saattaa olla liian suuria odotuksia uuden sovelluksen suhteen. Uuden sovelluksen ilmestyessä käyttäjät saattavat olettaa, että heillä on heti käytössään kaikki ominaisuudet. Todellisuudesta sovelluksesta saatetaan julkaista versio, joka täyttää sille asetetut minimivaatimukset. Tämän jälkeen siitä julkaistaan päivitettyjä versioita, joissa on otettu huomioon sekundääriset vaatimukset. (Hyysalo 2006, 6.)

Haastatteluissa on myös muutama kompastuskivi. Tulokset saattavat vääristyä, jos esimerkiksi kysymykset ovat johdattelevia tai ne sisältävät olettamuksia. Lisäksi haastateltavat saattavat ottaa vaikutteita yleisistä mielipiteistä; esimerkiksi siitä, mitä lehdissä ja sosiaalisessa mediassa on kirjoitettu kyseisestä aiheesta ja ajatella, että tämä pitäisi olla myös heidän mielipiteensä. Joskus on vaikea kuvailla asioita, jos niitä täytyy muistaa ulkoa ja tapahtuma on ollut motorinen suoritus. (Hyysalo 2006, 118 - 119.)

5 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Koska kyseessä on haastattelututkimusta koskeva tutkimus, oli laadullisen tutkimusmenetelmän ja haastattelututkimuksen tekemisen valinta ilmeinen. Tämän avulla pystytään todentamaan opinnäytetyön lukijalle ja mahdolliselle oman haastattelututkimuksen toteuttajalle oikean haastattelututkimuksen hyödyt ja heikkoudet.

Tutkimuksen tarkoitus on luonteeltaan selittävä ja kuvaileva: Tutkimuksessa kerätään käyttäjien mielipiteitä muun muassa sovelluksen uusista toiminnallisuuksista. Sekä selittävään että kuvailevaan tutkimukseen sopii laadullinen tutkimus. Molempiin sopii myös kvantitatiivinen tutkimus ja kenttätutkimus. (Hirsjärvi ym. 2009, 138 - 139.)

5.1 Laadullinen ja määrällinen tutkimus

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan syyn ja seurauksen lakeja sekä aistihavaintoja ja loogista päättelyä. Tutkimusmenetelmässä on keskeistä muun muassa aiemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset, hypoteesien tekeminen, käsitteet, havaintoaineiston sopiminen määrälliseen mittaamiseen ja päätelmien tekeminen tilastojen analyysiin perustuen. Teorian merkitys on suuri. (Hirsjärvi ym. 2009, 139 - 140.) Mobiilisovellukseen kohdistuvassa käyttäjä-tutkimuksesta tällä tutkimusmenetelmällä saisi tietoa sovellukseen kohdistuvista mielipiteistä hyvin yleisellä, numeerisella tasolla. Jos aineistoa kerättäisiin esimerkiksi lomakekyselyllä ja kysymyksenä olisi: "Kuinka tyytyväinen olet sovellukseen?" ei vastaus "40 prosenttia vastaajista vastasi etteivät he ole tyytyväisiä sovellukseen", antaisi mitään kuvaa käyttäjien syistä vastata näin. Toki tutkija voi analysoida tuloksia ja tehdä niistä omia johtopäätöksiä, mutta palautetta sovelluksista on parhainta saada suoraan käyttäjiltä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa, esimerkiksi haastatteleamalla tai havainnoimalla. Tietoja kerää tutkija, eli ihminen, eikä sitä kerätä erilaisilla mittausvälineillä. Tutkimuksen lähtökohtana on paljastaa uusia asioita kerätyn aineiston pohjalta. Tutkittavat ja heidän sanomansa asiat ovat keskeisessä roolissa, ja jokainen tapaus on ainutlaatuinen. Tutkimus on luonteeltaan joustava, esimerkiksi tutkimussuunnitelma voi muuttua tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Mobiilisovelluksen käytön tutkimiseen laadullinen tutkimus sopii hyvin, koska tutkija näkee käyttäjät käyttämässä sovellusta oikeassa ympäristössä.

Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen eroja on helpompi löytää kuin samankaltaisuuksia. Kvantitatiivinen tutkimus on järkeilevää, teoriaan pohjautuvaa, kun taas kvalitatiivinen tutkimus on käytännön- ja ihmisläheistä. Teoriaan viitattaessa käsitteiden määrittely ja niiden ymmärtäminen on tärkeää, joten määrällisessä tutkimuksessa käsitteiden määrittely on tärkeämpää kuin laadullisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 139 - 140, 164.) Laadullisessa tutkimuksessa liikutaan käytännöstä teoriaan. Määrällisessä tutkimuksessa tämä on taas toisin päin, eli teoriasta muodostuu käytäntö. (Kananen 2014, 26.) Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksista saadaan erilaista tietoa. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta syntyy tilastoja ja numeerista tietoa, kun taas kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset pyrkivät selittämään ilmiötä. (Hirsjärvi ym. 2009, 139 - 140, 164.)

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen aineistot kerätään eri tavoin. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmisläheisiä metodeja, kuten haastatteluja, havainnointia ja keskustelua. Määrällisessä tutkimuksessa aineistoa kerätään esimerkiksi lomakekyselyjen tai mittareiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 139 - 140, 164.) Tässä tutkimuksessa käytettiin haastattelumenetelmää.

Tutkimukseen voidaan yhdistää piirteitä niin kvalitatiivisesta kuin kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Tutkimusotteet kannattaakin nähdä toisiaan täydentävinä. Jos kvantitatiivinen tutkimus tuo tutkimukseen laajuutta, niin kvalitatiivinen tutkimus tuo siihen syvyyttä. Laadullinen tutkimus voi olla määrällisen tutkimuksen esitutkimus, jonka avulla saadaan tietoa ilmiöstä ja sen tekijöistä ennen varsinaisen määrällisen tutkimuksen toteutusta. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta saadut tulokset selventyvät ymmärrettävään muotoon, jos sitä seuraa kvalitatiivinen tutkimus esimerkiksi haastatteluineen. (Hirsjärvi ym. 2009, 136 - 137; Kananen 2014, 142 - 143; Metsämuuronen 2001, 63 - 64.)

Molemmille tutkimuksille yhteistä on objektiivinen näkökulma. Tutkijan täytyy olla puolueeton eikä hän saa vaikuttaa tutkittavaan tai tutkittaviin. Jos hän vaikuttaa näihin asioihin, tutkimuksen luotettavuus kärsii. Laadullisessa tutkimuksessa on vaarana liika subjektiivisuus, kun

tutkija käyttää omaa harkintaansa. Määrällisessä tutkimuksessa on vaarana tutkijan tekemät virheet. (Kananen 2014, 24 - 25.)

Tutkimukset lähtevät liikkeelle tutkimusongelmasta. Kvalitatiivisessa ja kvantitatiivisessa tutkimuksessa asetetaan ensin tutkimusongelma, josta johdetaan tutkimuskysymys tai -kysymyksiä, joihin etsitään vastauksia. Kysymykset johdetaan olemassa olevasta teoriasta. Molemmista tapauksista tutkimus saattaa herättää lisää kysymyksiä, jotka ovat hyviä jatko-tutkimusaiheita. (Kananen 2014, 24.)

5.2 Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus

Validiteettia eli tutkimuksen pätevyyttä voidaan arvioida muun muassa sillä, onko tutkija osannut kysyä oikeita asioita ja onko hän osannut tarkastella oikeiden asioiden suhteita toisiinsa. Myös tutkimuksen perusteellisuus vaikuttaa validiteettiin. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Määrällisessä tutkimuksessa validiutta voidaan arvioida arvioimalla käytettyjä mittareita, kun taas laadullisessa tutkimuksessa arvioimalla sitä, sopivatko tulokset yhteen tutkimuksen olosuhteiden kanssa (Hirsjärvi ym. 2009, 232).

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta ja se liittyy tutkimuksen toteutukseen. Tutkimus on luotettava, kun se voidaan toistaa ja saadaan samankaltaisia tuloksia. Määrällisessä tutkimuksessa tuloksia voi verrata keskenään helpommin. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus syntyy siitä, kuinka hyvin tutkimuksen olosuhteita kuvaillaan. Voidaan kuvailla esimerkiksi haastattelutilannetta ja -paikkaa ja mahdollisia häiriötekijöitä. Mitä tarkemmin tutkimuksen toteutusta on selostettu, sitä luotettavampi tutkimuksen voidaan katsoa olevan. (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232.)

6 Tutkimus

Toteuttamalla haastattelututkimus pystyttiin todentamaan opinnäytetyön teoriaosuudessa läpikäytyjä asioita. Haastattelututkimuksen tavoitteena oli myös kerätä mielipiteitä ja muuta tietoa Helsinki Airport -mobiilisovelluksen sekä nykyisiltä että potentiaalisilta käyttäjiltä Finnaviaa varten. Haastattelut toteutettiin kesän 2016 aikana.

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä valittiin, koska kysymykset ja teemat haluttiin suunnitella etukäteen, mutta ei tehdä kuitenkaan strukturoitua haastattelua. Menetelmää käytettäessä voitiin olla joustavia haastattelutilanteissa. Joustavuudesta oli apua, koska haastattelutilanteet olivat spontaaneja tilanteita haastateltaville, jolloin oli hyvä, että haastattelutilanne oli keskustelunomainen eikä pelkkä lomakehaastattelu. Haastateltavia oli yhteensä 13. Heidät valittiin satunnaisesti lentokentällä olevista matkustajista.

Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ja vastausvaihtoehdot olisi pitänyt määritellä etukäteen. Varsinkin tilanteessa, jossa haastateltava ei tunne sovellusta, josta tutkimusta ollaan tekemässä, voi olla vielä vaikeampi valita vastaus vaihtoehtojen joukosta (Kananen 2014, 73). Tämän tutkimuksen tapauksessa suurin osa haastateltavista ei tiennyt sovellusta ennalta.

Avoin haastattelu tai teemahaastattelu olisi osaltaan voinut toimia. Kummassakin haastattelumenetelmässä valitaan tietyt teemat, joista haastatellaan. Teemoja olisi voinut olla esimerkiksi matkustamiseen tai lentomatkustamiseen liittyvät mobiilisovellukset haastateltavan elämässä ja tuotteiden ennako-ostaminen. Kuitenkin, koska tiedossa oli sovellus, jota tutkittiin, haluttiin kysymyksiä kohdentaa juuri tähän kyseessä olevaan sovellukseen.

Haastattelut toteutettiin Helsinki-Vantaan lentoaseman airside-puolella. Haastateltavia olisi voitu valita myös landsiden-puolelta, mutta koska tällä puolella ihmiset ovat oletettavasti kiireisempiä: heillä on kiire lennolle, hakemaan läheisiään lentokentältä tai muuta vastaavaa, joten haastattelutilanteista olisi tullut hätäisen oloisia ja ihmisten keskittyminen ei olisi ollut yhtä hyvää. Airside-puolella matkustajilla on lähtökohtaisesti enemmän tai jopa paljon aikaa, koska he odottavat lennolle pääsyä.

Haastateltavat päätettiin valita Helsinki-Vantaan lentoasemalta, koska se on yksi Helsinki Airport -mobiilisovelluksen käyttöympäristöistä. Jokainen valittu haastateltava oli siis potentiaalinen sovelluksen käyttäjä, koska he olivat matkustamassa Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Jos haastattelut olisi tehty muualla kuin lentokenttäympäristössä, eivät haastateltavat olisi välttämättä osanneet samaistua sovelluksen käyttäjäkuntaan. Haastatellessa ihmisiä lentokentällä pystyivät he kuvittelemaan itsensä käyttämässä sovellusta. Muita mobiilisovelluksen käyttöympäristöjä voisi olla esimerkiksi sovelluksen käyttäjän oma koti, jossa hän tarkastelee saapumista lentokentälle, varaa pysäköintipaikan etukäteen tai ostaa tuotteita ennakoon. Haastattelut tehtiin lounasaikaan, koska silloin lentokentällä ei ole pahoja ruuhkia.

Haastattelurunkoja tehtiin kaksi: yksi haastateltaville, jotka tuntevat Helsinki Airport -mobiilisovelluksen, ja toinen niille, jotka eivät tunne tätä sovellusta. Kaksi haastattelurunkoa piti tehdä, koska varauduttiin siihen, että suurin osa Helsinki-Vantaan matkustajista ei tunne sovellusta. Kahden haastattelurungon avulla varmistettiin, että kaikkia pystyttiin kuitenkin haastattelemaan, huolimatta siitä, tuntevatko he sovellusta vai ei. Molemmissa haastattelurungoissa kysymykset vastasivat toisiaan tai koskivat vähintäänkin samaa teema, jolloin saatiin kannanottoja samoihin asioihin.

Jos mobiilisovellus ei ollut haastateltavalle tuttu, se esiteltiin hänelle lyhyesti tablet-tietokoneen avulla. Esityksessä havainnollistettiin mobiilisovelluksen senhetkisiä ominaisuuksia.

sia ja toiminnallisuuksia. Toiminnallisuuksia olivat muun muassa oman lennon lisääminen ja niistä saatavat push-notifikaatiot laitteeseen, listaus Helsinki-Vantaan lentokentällä olevista palveluista, kartta, josta käy ilmi oma sijainti ja eri palveluiden sijainnit, kuljetusyhteydet lentokentälle, pysäköintitilanteen näkeminen ja pysäköinnin hintalaskuri sekä muu saatavilla oleva tieto, kuten lentokentän uutiset ja muun muassa turvatarkastukseen liittyvää tietoa. Esittelyn avulla haastateltavat pystyivät muodostamaan sovelluksesta ensivaikutelma-arvion ja ylipäättään antamaan kommenttia sovelluksesta, kun he olivat sen nähneet toiminnassa.

Haastattelututkimuksen tulokset on analysoitu sisällönanalyysimenetelmällä. Aineistosta on etsitty samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, eli analyysissä analysoidaan valmista tekstiä (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Tässä sisällönanalyysissä tekstinä on toiminut tutkimuksen haastatteluista syntynyt aineisto.

Sisällönanalyysin tuloksena saadaan tiivistetty kuvaus ilmiöstä ja mahdollisista tutkittavista teemoista (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Tämän opinnäytetyön ilmiönä voidaan pitää haastattelututkimusta osana sovelluskehitysprojektia: Mitä tätä opinnäytetyötä varten toteutetusta haastattelututkimuksesta saataisiin irti sovelluskehitysprojektiin? Teemoina ovat mobiilisovelluksen käyttäminen yleisesti, rekisteröityminen sovellukseen ja tuotteiden ennako-ostaminen mobiilisovelluksella. Millaista tietoa haastattelututkimus tuotti näitä teemoja ajatellen? Olivatko teemat oikeita sovelluskehitysprojektia ajatellen? Opinnäytetyön teoriassa on pohdittu myös haastattelukysymysten muotoilua. Oliko kysymykset muotoiltu optimaalisesti oikean tiedon saamiseksi vai olisiko kysymykset voineet muotoilla jotenkin paremmin tai kysyä toisenlaisia kysymyksiä?

7 Tutkimustulokset

Haastatteluja tehtiin yhteensä 13. Jo noin kuuden haastattelun jälkeen aineistosta alkoi hahmottua tiettyjä vastauksia haastattelun teemoja, eli Helsinki Airport -mobiilisovelluksen käyttämistä yleisesti, sovelluksiin rekisteröitymisestä ja tuotteiden ennako-ostamista, ajatellen. Seuraavaksi käydään läpi neljän taulukon avulla haastateltavien vastauksia ja mielipiteitä erikseen jokaisen kysymyksen kohdalla. Taulukoista käy ilmi kysymys ja haastateltavien vastauksien linjaus. Jokaisen taulukon jälkeen on myös kerrottu, mitä tietoa kysymyksillä on tavoiteltu.

Haastattelurunkoja oli valmisteltu kaksi: yksi niille, jotka tuntevat sovelluksen, ja toinen niille, jotka eivät tunne sovellusta. Työssä käydään läpi kuitenkin vain haastattelurunko, joka oli valmisteltu niille, jotka eivät tunne sovellusta. Haastattelulla ei tavoitettu yhtäkään sovelluksen nykyistä käyttäjää, joten toista suunniteltua haastattelurunkoa ei tarvittu. Kaksi haastateltavaa oli joskus käyttänyt sovellusta, mutta he eivät olleet käyttäneet sitä aktiivisesti eikä heillä ollut sitä enää ladattuna omalla laitteellaan. Kaksi haastateltavaa oli joskus kuullut

Helsinki Airport -mobiilisovelluksesta, mutta eivät olleet kuitenkaan kokeilleet sitä. Haastattelurungot haastattelukysymyksineen ovat liitteessä 1.

7.1 Taustatiedot

Taulukossa 2 on haastattelun ensimmäiset neljä kysymystä, jotka oli suunnattu haastateltavan taustatietojen saamiseksi. Ensimmäiseksi haluttiin tietää, kuinka usein henkilö matkustaa Helsinki-Vantaan lentokentän kautta. Tällä tiedolla ei vain avattu keskustelua, mutta saatiin myös arvioitua kuinka relevantti Helsinki Airport -sovellus olisi haastateltavalle. Sovellus on suunnattu henkilöille, jotka matkustavat lentäen säännöllisesti. Henkilöt, jotka vastasivat tähän kysymykseen lentävänsä esimerkiksi vain pari kertaa vuodessa, eivät kuulu sovelluksen kohderyhmään. Heitä kuitenkin haastateltiin, koska ajateltiin, että heiltä saataisiin näkemystä varsinkin sovelluksen käyttämistä aloittelevien käyttäjien näkökulmasta.

Toinen kysymys määritteli, mikä haastattelurunko otettiin käyttöön kunkin haastateltavan kohdalla. Varsinaista tietoa tällä kysymyksellä ei tavoiteltu. Toisaalta tällä kysymyksellä tavoiteltiin tietoa siitä, kuinka moni käyttää sovellusta. Tutkimusote oli kuitenkin niin pieni, että tähän kysymykseen saadut vastaukset eivät kerro koko totuutta. Jos haastateltava ei tuntenut sovellusta, se esiteltiin hänelle lyhyesti. Esittelyssä haastateltava pääsi näkemään sovelluksen toiminnassa.

Kolmannella kysymyksellä kartoitettiin, onko haastateltava mahdollisesti käyttänyt kilpailevaa mobiilisovellusta. Jos haastateltava oli käyttänyt jotakin kilpailevaa sovellusta, hän osasi verrata Helsinki Airport -mobiilisovellusta käyttämäänsä sovellukseen. Haastateltavilta, joilla oli jokin vertailukohde mielessään, voitiin odottaa saavan hieman syvällisempiä vastauksia. Kysymyksellä saatiin tietoon sovelluksen mahdollisia kilpailijoita. Haastateltavalta tullut vertaus Google Kalenteriin oli yllättävä, koska Google Kalenteria ei välttämättä aivan heti tunnistaisi sovelluksen kilpailijaksi.

Kaikille ei välttämättä tule heti ensimmäisenä mieleen, että lentokentällä voisi olla oma mobiilisovellus. Niinpä neljäs kysymys tavoitteli haastateltavan mielteitä tämän suhteen. Jos mobiilisovelluksen markkinointiin ei panostettaisi, niin tajuaisivatko matkustajat edes, että sellainen voisi olla olemassa? Jos yksikin on joskus esimerkiksi pohtinut: "Olisipa minulla lentokentän terminaalin kartta nyt puhelimesi ja siitä näkisi missä se ravintola on", niin tämänkaltaiselle mobiilisovellukselle voi olla kysyntää. Kaikessa yksinkertaisuudessaan neljäs kysymys kartoitti tarvetta Helsinki Airport -mobiilisovellukselle.

#	Kysymys	Vastauksien linjaus
1	Kuinka usein matkustat Helsinki-Vantaan lentokentän kautta?	Suurin osa (10) vastaajista matkustaa noin 1 - 3 kertaa vuodessa. Loput kolme vastaajaa useammin.
2	Oletko käyttänyt ennen Helsinki Airport -mobiilisovellusta?	Kaksi haastateltavista oli joskus ladannut sovelluksen laitteelleen, mutta eivät ole kuitenkaan käyttäneet sitä aktiivisesti eikä heillä ole sitä enää asennettuna laitteessaan. Kaksi haastateltavista oli joskus kuullut sovelluksesta, mutta eivät olleet tutustuneet siihen sen enempää. Loput yhdeksän haastateltavaa eivät olleet kuulleet sovelluksesta.
3	Oletko käyttänyt jonkun muun lentokentän tai jotain muuta lentomatkustamiseen liittyvää mobiilisovellusta?	Yksi haastateltavista kertoo kuinka Google-kalenteriin voi lisätä oman lennon ja se antaa samalla tavalla ilmoituksia lennon statuksesta kuin tutkittava sovellus. Muut haastateltavat eivät osanneet mainita yhtään käyttämäänsä sovellusta, joka olisi vastannut tutkittavaa sovellusta.
4	Osasitko ajatella, että Helsinki-Vantaan lentokentällä olisi oma mobiilisovellus?	Suurin osa vastasi, että eivät osanneet kuvitella, mutta sitten he järjeilivät, että moni yritys tarjoaa nykyään oman mobiilisovelluksen, joten miksi ei myös Helsinki-Vantaan lentokenttä.

Taulukko 2: Taustatietokysymyksistä saadut vastaukset

7.2 Sovelluksen tarjoama tieto

Taulukossa 3 on kysymyksiä, joilla kerättiin tietoa liittyen sovelluksesta saatuun ensivaikutelmaan ja sovelluksen tarjoamaan tietoon sekä toiminnallisuuksiin liittyen. Viidennessä kysymyksessä painotuttiin saatuun ensivaikutelmaan. Ensivaikutelman haastateltavat pystyivät muodostamaan lyhyen sovellusesityksen perusteella. Helppointa ensivaikutelman perusteella oli kommentoida sovelluksen ulkoasua ja haastateltavan mielestä hyviä toiminnallisuuksia. Finavian kannalta ensivaikutelman halutaan tietenkin olevan mahdollisimman positiivinen, koska ihmiset tekevät nopeita päätöksiä ensivaikutelman perusteella. Jos ensivaikutelma ei ole positiivinen, vaan käyttäjä kokee sovelluksen hankalaksi käyttää, hän saattaa helposti vain poistaa sovelluksen tutkimatta sitä yhtään sen enempää. Varsinkin käyttäminen lopetetaan, jos tarjolla on toinen samankaltainen sovellus, joka mahdollisesti olisi parempi.

Kuudennessa kysymyksessä haastateltava kuvitteli mielessään, mikä voisi olla sovelluksen pääkäyttäjärühmä ja mitä hyötyä sovelluksesta voisi olla tälle ryhmälle. Kysymyksellä saatiin tietoon, minkä ryhmän ihmiset ajattelevat sovelluksen pääkohderyhmäksi. Tämä kysymys alusti itsessään seuraavia kolmea kysymystä.

Seitsemännessä kysymyksessä haastateltava asettui itse sovelluksen käyttäjäksi kuvitellakseen, miten hän voisi hyötyä sovelluksen tarjoamasta tiedosta. Mikä oli haastateltavien mielestä tärkein tieto minkä sovellus tarjoaa? Vastauksista pystyttiin päättämään mitä toiminnallisuuksia tai informaatiota sovelluksesta ei kannata missään nimessä poistaa.

Kahdeksas kysymys oli luonteeltaan samanlainen kuin seitsemäs kysymys, mutta siinä toivottiin haastateltavalta negatiivista kommenttia sovelluksesta. Haastateltava asettui itse sovelluksen käyttäjäksi kuvitellakseen, mitä sovelluksen tarjoamaa tietoa hän ei välttämättä tarvitsisi. Mikä oli haastateltavien mielestä sovelluksen turhin tarjoama tieto? Vastauksista pystyttiin päättämään, mitä toiminnallisuuksia tai informaatiota ei sovelluksessa välttämättä tarvitsisi olla.

Osion viimeinen kysymys liittyi sovelluksen käyttöönottamiseen. Näkikö haastateltava sovelluksen tarjoaman tiedon niin tärkeänä, että hän ottaisi sovelluksen käyttöön? Kysymyksestä saadaan erittäin arvokasta tietoa siitä, pitävätkö ihmiset sovellusta tärkeänä vai eivät.

#	Kysymys	Vastauksien linjaus
5	Millaisen ensivaikutelman sait sovelluksesta?	Haastateltavat kuvailivat ensivaikutelman perusteella sovellusta hyödylliseksi. Varsinkin push-notifikaatiot ja terminaalin kartta koettiin hyväksi ominaisuuksiksi.
6	Millaisissa tilanteissa tai kenelle ajattelet sovelluksesta olevan hyötyä?	Haastateltavat päätyivät tulokseen, että sovelluksesta olisi eniten hyötyä niille, jotka matkustavat usein (= noin 5-8 kertaa vuodessa). Yhden haastateltavan mielestä sovellus sopisi myös niille, jotka hermoilevat siitä ehtivätkö he lennolle vai ei ja kaipaavat ajan-kohtaista tietoa lennon statuksesta.
7	Millaisesta tiedosta tai toiminnallisuudesta kuvittelet, että lentokenttäsovelluksessa olisi eniten hyötyä?	<p>Push-notifikaatiot toisivat yhden haastateltavan mielestä rauhaa hänen lentomatkustusprosessiin. Nyt hän tarkistaa lennon statuksen lentokentän info-näyttöiltä ja kiirehtii portille hyvissä ajoin. Push-notifikaatioiden avulla hän voisi ottaa rauhallisemmin ja luottaa siihen, että hän ei myöhästy lennolta.</p> <p>Kartta-toiminnallisuus koettiin hyväksi, koska siitä näkee sijaitseeko palvelu, missä kohtaa terminaalialueita. Kartassa oli hyvää myös suodatus-toiminnallisuus, jolla saa esimerkiksi vain myymälät kartalle.</p> <p>Yksi haastateltavista matkustaa lentokentälle yleensä autolla, mutta tällä kertaa hän oli tullut junalla. Hänen mielestään pysäköintitilanteen ja -talojen näyttäminen kartalla on hyödyllinen tieto.</p>
8	Millaista turhaa tietoa tai toiminnallisuuksia lentokenttäsovelluksessa voisi olla?	<p>Osaltaan kartan sanottiin olevan hyödyllinen, mutta joidenkin mielestä se oli turha, koska Helsinki-Vantaan lentokenttä ei ole kovin iso tai monimutkainen. Tähän liittyen myös kartan paikannuksen todettiin olevan kömpelö ja tarpeeton.</p> <p>Kartalla ja muutenkin kaikkialla sovelluksessa näkyvät terminaalien Schengen- ja non-Schengen-alueen palvelut samassa listauksessa eikä erottelua näiden välille ole tehty.</p>
9	Ottaisitko sinä sovelluksen käyttöösi? Miksi / miksi ei?	<p>Suurin osa haastateltavista ei ottaisi sovellusta käyttöönsä, koska vähäisen matkustamisen vuoksi he eivät hyötyisi siitä tarpeeksi. Tällöin sovellus veisi vain tilaa heidän laitteestaan.</p> <p>Yksi haastateltava ottaisi sovelluksen käyttöönsä push-notifikaatioiden vuoksi.</p> <p>Yhden haastateltavan mielestä Google-kalenteri ajaa saman asian kuin tutkittava sovellus, joten hän ei näe tarvetta sovelluksen lataamiselle.</p>

Taulukko 3: Sovelluksen tarjoamaan tietoon liittyvistä kysymyksistä saadut vastaukset

7.3 Rekisteröityminen

Taulukossa 4 on haastattelun ainut kysymys rekisteröitymiseen liittyen. Helsinki Airport - mobiilisovelluksen uuteen versioon tulee mahdollisuus tehdä käyttäjätunnus. Käyttäjätunnuk- sen tekemällä saa lisäominaisuuksia, kuten ennakko-ostamismahdollisuus ja pysäköinnin en- nakkovaraus.

Kysymyksestä saatiin tietoa siitä, mitä mieltä haastateltavat ovat rekisteröitymisestä. Kysy- myksessä ei ollut määritelty tiettyä sovellusta, jonka kannalta haastateltavien olisi pitänyt miettiä asiaa. Täten saadut vastaukset eivät välttämättä koske juuri tätä sovellusta, vaan re- kisteröitymistä sovelluksiin yleensäkin.

#	Kysymys	Vastauksien linjaus
10	Mitä mieltä olet sovelluk- sista, joissa saa rekisteröi- tymällä sovellukseen lisä- ominaisuuksia?	Suurin osa haastateltavista kokee sovellukseen rekisteröi- tymisen työläänä osittain siksi, että moneen paikkaan vaaditaan nykyään rekisteröityminen ja tämän johdosta käyttäjätunnuksia ja salasanoja on monta muistettavana. Toisaalta rekisteröityminen nähdään hyödyllisenä, jos sen kautta saadaan lisäominaisuuksia.

Taulukko 4: Rekisteröitymiseen liittyvästä kysymyksestä saadut vastaukset

7.4 Ennakko-ostaminen

Ennakko-ostaminen oli haastattelun iso teemakokonaisuus, jonka kysymykset ja vastausten linjaukset on käyty läpi taulukossa 5. Ennakko-ostamista ja verkko-ostamista on tarjolla mo- nissa sovelluksissa, mutta lentokentälle sitä ei välttämättä mielletäisi aivan heti. 11. kysy- myksessä kysyttiin tähän liittyen mitä mieltä haastateltavat olivat ennakko-ostamisesta lentokenttäympäristöstä. Kysymyksen avulla kartoitettiin, olisiko tällaiselle toiminnallisuudel- le kysyntää. Sovelluksen uuteen versioon on tulossa tuotteiden ennakko- ostamistoiminnallisuus.

Teemaan liittyen kysyttiin myös, millaisia tuotteita ja miksi juuri näitä tuotteita haastatelta- vat ostaisivat ennakkoon. Lentokentällä on monia myymälöitä aina duty free-kaupoista ravin- toloihin, joten kysymyksellä haettiin täsmennystä, mitä tuotteita Finavian kannattaisi laittaa ennakkomyyntiin. Haastateltavia pyydettiin myös perustelemaan, miksi he ostaisivat juuri näitä tuotteita, koska muuten he saattaisivat vain sanoa asioita, joita he yleensäkin ostavat lentokentällä ollessaan.

Kysymyksessä 13 haastateltavia pyydettiin ottamaan kantaa, kenelle ostamistoiminnallisuus sopisi. Haastateltava joutui siis miettimään, mikä olisi kyseessä olevan toiminnallisuuden pää-

kohderyhmä. Myöhemmin haastateltava joutui vielä miettimään, kuuluisiko itse toiminnallisuuden käyttäjäryhmään.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä otettiin kantaa tuotteiden noutamistapaan eli, miten ja mistä haastateltavat haluaisivat ennako-ostetut tuotteet noutaa. Tuotteiden noutamistapa tiedettiin jo Finavialla, mutta sitä ei kuitenkaan paljastettu haastateltaville. Saatujen vastausten avulla pystyttiin arvioimaan käytettävää noutamistapaa haastateltavien toiveita noutamistapaan liittyen.

Teemaosion ja samalla koko haastattelun viimeinen kysymys koski haastateltavan henkilökohtaista valintaa liittyen ennako-ostamiseen. Tämän kysymyksen vastauksiin saattoi vaikuttaa myös henkilön oma mielipide ja kokemus verkko-ostamisesta. Joillakin saattoi olla huonoja kokemuksia verkko-ostamisesta tai heillä ei ole ehkä ollenkaan kokemusta siitä. Tämän vaikutuksesta he saattoivat vastata kysymykseen, että eivät ostaisi. Kysymyksellä kartoitettiin, kuinka moni olisi valmis käyttämään ennako-ostamistoiminnallisuutta, sillä vaikka monen mielestä se olisikin hyvä idea, niin todellisuus voi olla eri.

#	Kysymys	Vastauksien linjaus
11	Mitä mieltä olisit, jos pystyisit sovelluksen kautta ostamaan lentokentältä saatavia tuotteita ennakkoon (ja noutamaan ne sitten kun olet saapunut kentälle)?	Haastateltavat näkevät tuotteiden ennako-ostamisen positiivisena asiana.
12	Millaisia tuotteita ostaisit ennakkoon ja miksi?	Haastateltavat ostaisivat seuraavia ennakkoon: Hajusteita, karkkia, ruokaa (lentokentän ravintoloista) ja lahjoja tai tuliaisia läheisilleen.
13	Kenelle ennako-ostamistoiminnallisuus mielestäsi sopisi?	Haastateltavilla on vaikeuksia miettiä sopivaa kohderyhmää. Useat päätyivät kuitenkin vastaukseen ”kenelle tahansa”.
14	Miten haluaisit noutaa tuotteet?	Tuotteet haluttaisiin olevan valmiina odottamassa lähtöportilla. Tuotteiden kerääminen monesta eri paikasta koetaan vaivalloiseksi.
15	Ostaisitko sinä tuotteita ennakkoon?	Joidenkin mielestä ennako-ostaminen ei ole tarpeellista, koska jotkut lentoyhtiöt tarjoavat myös mahdollisuuden ostaa tuotteita ennakkoon ja ne ovat valmiina lentokoneessa odottamassa heitä. Yksi haastateltava antaa kommentin, että hän ei ostaisi tuotteita ennakkoon. Hän ostaisi tuotteet mieluummin, kun on palaamassa kotiin eikä silloin, kun on menossa lomakohteeseen.

Taulukko 5: Ennako-ostamiseen liittyvistä kysymyksistä saadut vastaukset

7.5 Vastausten linjaukset yleisesti

Samankaltaisuuksia oli enemmän kuin eroavaisuuksia, joten haastatteluvastauksien linjauksissa on esitetty enemmän samankaltaisuuksia kuin eroavaisuuksia. Erilaisia vastauksia saatiin varsinkin sovelluksen tarjoamaan hyödyllisimpään ja turhimpaan tietoon liittyen. Tämä kysymys jaotteli vastauksia varmaankin siksi, että haastateltavilla on oma arvomaailma sen suhteen, mitä he pitävät tärkeänä ja mitä eivät. Vastaukset menivät myös jonkin verran ristiin sen suhteen, että jonkun mielestä hyödyllisin tieto oli toisen mielestä turhin.

Haastateltavien oli vaikeampi antaa negatiivista kuin positiivista palautetta. Tämän voidaan katsoa johtuvan siitä, että haastattelijan läsnä ollessa ei välttämättä kehdata antaa negatiivista palautetta. Kysymys 8 oli kuitenkin muotoiltu niin, että osa haastattelun vastauksista olivat sävyiltään negatiivisia.

Taustoiltaan haastateltavat olivat suurimmaksi osaksi samanlaisia: He olivat matkustamassa viihdemielessä esimerkiksi ystäviensä luokse ulkomaille. Iältään haastateltavia oli laidasta laitaan noin 20 - 50 ikävuoden väliltä. Sukupuolijakauma meni melko tasan: miehiä oli pari enemmän kuin naisia. Haastatteluun olisi kaivattu enemmän liikematkoilla olevia ihmisiä, jotka mahdollisesti matkustavat useamman kerran vuodessa. Heitä olisi ollut hyvä haastatella, koska uusi Helsinki Airport -mobiilisovellus on suunnattu ihmisille, jotka matkustavat säännöllisesti.

7.6 Valittu haastattelumenetelmä ja haastattelun toteutus

Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelumenetelmää. Valittu haastattelumenetelmä palveli tutkimuksen tarkoitusta hyvin, koska sillä saatiin vastauksia haluttuihin kysymyksiin. Esimerkiksi avoimella haastattelulla vastaukset eivät olisi olleet kohdistettuja haluttuihin teemoihin, vaan vastauksia olisi voinut tulla todella laaja-alaisesti. Haastattelumenetelmistä esimerkiksi ryhmähaastattelu olisi voinut olla toimiva. Ryhmähaastatteluun olisi voitu kutsua sovelluksen aktiivisia käyttäjiä ja näin aivoriihen tapaan keskustella vanhasta ja tulevasta sovelluksesta.

Haastattelun toteutuksessa olisi ollut parantamisen varaa. Haastatteluun ei saatu tavoiteltuja aktiivisia käyttäjiä, kun haastateltavat valittiin umpimähkään matkustajien joukosta. Haastattelu olisi voitu toteuttaa kutsumalla sovelluksen aktiivisia käyttäjiä haastatteluun umpimähkäisyyden sijaan.

7.7 Haastattelukysymysten muotoilu kysymyksittäin

Haastattelukysymyksiä laadittaessa ensimmäinen kysymys oli muotoiltu aluksi "Kuinka usein matkustat lentäen?" Kysymykseen haluttiin kuitenkin tarkentaa "Helsinki-Vantaan lentoken-

tän kautta”. Tällä saatiin painotettua juuri Helsinki-Vantaan lentokenttää ja poissuljettua se, että haastateltavat alkavat pohtia muita lentokenttiä, joilta he mahdollisesti matkustavat. Jos haastateltavat olisivat alkaneet miettimään toisia lentokenttiä, ei kysymyksellä saadusta tiedosta olisi ollut yhtä paljon hyötyä.

Toista kysymystä ei olisi voinut muotoilla paremmin. Kysymyksestä saatiin juuri se tieto, mitä haettiin. Jos haastateltava olisi tuntenut sovelluksen entuudestaan, olisi jatkokysymyksenä voitu kysyä, mistä hän on kuullut sovelluksesta. Jos haastateltava olisi tiennyt sovelluksen ja käyttänyt sitä, olisi käytetty kokonaan eri haastattelurunkoa tästä eteenpäin.

Kolmas kysymys koski alun perin vain lentokenttäsovelluksia, mutta sitä muotoiltiin koskemaan myös muita matkustamiseen liittyviä sovelluksia. Kysymys koskien pelkkiä lentokenttäsovelluksia olisi rajannut hyvin kysymyksen palvelemaan haastattelun tarkoitusta. Laajempaan kysymykseen päädyttiin, koska haastateltavat eivät olisi välttämättä osanneet mainita yhtäkään lentokenttäsovellusta ja näin jättäneet pois muut matkustamiseen liittyvät sovellukset, jotka ovat kuitenkin kilpailevia sovelluksen Helsinki Airport -mobiilisovelluksen kanssa.

Neljäs kysymys oli jälleen kohdennettu koskemaan juuri Helsinki-Vantaan lentokenttää. Kysymyksen 3 ja 4 paikkoja olisi voinut muuttaa, vaikka kysymys 4 sopikin myös tähän kohtaan. Jos kysymys 4 olisi ollut kysymyksen 2 jälkeen, niin se olisi ollut luontevampi. Luontevuus olisi tullut siitä, että Helsinki Airport -mobiilisovellusta koskevat kysymykset olisivat olleet peräkkäin ja vasta sitten olisi kysytty matkustamissovelluksista yleisesti.

Viides kysymys liittyen sovelluksesta saatuun ensivaikutelmaan on melko laaja-alainen. Haastateltavat pystyivät vastaamaan oikeastaan, mitä vaan laidasta laitaan liittyen sovellukseen. Koska sovellus esiteltiin heille vain pikaisesti, oli tämän kysymyksen hyväkin olla näin kohdistamaton. Kysymyksen olisi voinut rikkoa osiin ja kysyä esimerkiksi vain sovelluksen ulkoasusta, mutta haastateltavat eivät olisi välttämättä osanneet sanoa siitä juuri mitään. Kun heille annettiin näin vapaus valita, mitä he kommentoivat, niin vastauksista tuli mielenkiintoisempia.

Kuudennessa kysymyksessä on määritelty molemmat “tilanne” ja “kenelle” sovelluksesta olisi hyötyä. Näin kysymys on kattavampi. Tilanteita olisi voinut olla vaikeampi keksiä kuin henkilöitä, joten jos kysymys olisi koskenut pelkkiä tilanteita, niin vastaukset eivät olisi olleet yhtä hyviä. Vastaukset koskivat enemmän henkilöitä, joten olisi voinut ajatella kuudennen kysymyksen muutettavaksi koskemaan vain “kenelle”.

Sovelluksen hyötyinä ovat niin sen tarjoama tieto kuin erilaiset toiminnallisuudet. Seitsemäs kysymys oli suunnattu yleisesti lentokenttäsovelluksiin, mutta vastaukset liittyivät silti Helsinki Airport -mobiilisovellukseen. Tämä ei välttämättä kuitenkaan ollut huono asia. Haastatelta-

vista suurin osa ei ollut käyttänyt lentokenttäsovelluksia, joten he kommentoivat juuri näkemäänsä sovellusta. Kysymyksestä saatiin kommentteja niin tietoon kuin toiminnallisuuksiin liittyen, joten kysymyksen suuntaus molempiin oli hyvä.

Kahdeksannessa kysymyksessä haastateltavia kehoitettiin antamaan sovelluksesta palautetta negatiiviseen sävyyn. Vaikka kukaan ei yleensä toivo negatiivista palautetta, niin siitä voidaan kuitenkin oppia. Omia virheitä ei kannata toistaa varsinkaan, kun ollaan kehittämässä uutta versiota. Kysymyksestä saatiin vastauksia aiheeseen liittyen ja vastauksia voidaan hyödyntää, koska niistä saatiin rakentavaa palautetta. Jälleen haastateltavat kommentoivat Helsinki Airport -sovellusta, vaikka kysymys oli suunnattu kaikkia lentokenttäsovelluksia ajatellen.

Yhdeksäs kysymys oli haastateltavan mielipide täysin sillä hetkellä. Sosiaalisesta paineesta johtuen vastaukset olivat ehkä hieman positiivisempia kuin ne olisivat olleet jossakin toisessa tilanteessa. Ensivaikutelma sovelluksesta on muodostettu nopeasti, mutta ihmiset tekevät pysyvän päätöksen melko nopeasti, ja juurikin ensivaikutelman perusteella. Sovellus täytyy osata myydä oikein ja siitä on heti näytettävä suorat hyödyt käyttäjälle.

Yhdellä ja ainoalla kysymyksellä liittyen rekisteröitymiseen saatiin riittävästi tietoa. Rekisteröityminen tapahtuu samalla tavalla monilla sovelluksilla, joten rekisteröitymisestä haastateltavilla oli kokemuksia. Tämä näkyi vastauksissa, jotka olivat sävyiltään paljon varmempia kuin muista kysymyksistä saaduista vastauksista. Aluksi rekisteröitymiseen liittyen oli ajateltu kysyttävän enemmänkin kysymyksiä kuin vain yksi. Rekisteröityminen nähtiin toisarvoisena teemana ennako-ostamis-teemaan nähden, koska rekisteröityminen on toiminnallisuutena yleinen.

Kysymyksestä numero 11 saatiin yksitoikkoisia vastauksia. Kysymystä olisi voitu muotoilla uudelleen niin, että siitä olisi saatu monipuolisempia vastauksia tai perusteluja haastateltavien vastauksille. Kysymistä olisi voitu jatkaa esimerkiksi kysymyksellä, miksi henkilö näkee ennako-ostamisen positiivisena asiana.

Kysymyksessä 12 oli täysin perusteltu "miksi" kysymyksen lopussa. Tällä varmistettiin, että haastateltavat perustelivat vastaustaan eivätkä tyytyneet vain luettelemaan asioita, joita lentokentältä voi ostaa. Jos haastateltavat olisivat vain luetelleet asioita, ei haastattelukysymyksestä olisi saatu mitään irti.

Kysymyksessä 13 haastateltavat eivät osanneet antaa monipuolisia vastauksia. Tästä voidaan tehdä päätelmä, että verkkokaupat yms. ovat yleistyneet niin paljon, että ne soveltuvat nykyään jokaisen käyttöön, joten miksi lentokentän verkkokauppa ei soveltuisi "kenelle tahansa".

Toiseksi viimeinen kysymys, eli kysymys 14, oli muotoiltu hyvin, koska siihen haastateltavat joutuivat jo jonkin aikaa pohtimaan vastaustaan. Tähän kysymykseen olisi voitu antaa myös vastausvaihtoehdot, mutta ne olisivat rajoittaneet vastauksia liikaa. Antamalla haastateltavalle vapaat kädet vastauksen suhteen, tuli vastauksista paljon mielenkiintoisempia.

Viimeinen kysymys liittyi osittainennakko-ostamis-teeman ensimmäiseen kysymykseen (kysymys 11). Haastattelun lopuksi ympyrä ikään kuin sulkeutui ja haastateltavalle jäi ennakkostaminen päällimmäisenä mieleen. Viimeiseksi kysymykseksi olisi voitu laittaa myös taustatietokysymys 3 tai 4, jolloin haastattelu ei olisi loppunut niin töksähtävästi.

7.8 Haastattelukysymysten muotoilu yleisesti

Haastattelun alussa kysyttiin muutama kysymys haastateltavan taustatietojen selvittämiseksi. Taustatietokysymyksillä ei sinänsä saatu tietoja haluttuihin teemoihin liittyen, mutta ne toimivat hyvin keskustelun avaajana, lämmittelykysymyksinä ja johdattelivat haastateltavan aiheeseen. Näin haastateltavaa saatiin hyvin heräteltyä ja orientoitumaan haastatteluun.

Haastattelun alussa esiteltiin myös itse mobiilisovellus haastateltaville. Esittelyn lomassa heilittä kysyttiin, minne he olivat matkalla ja lähtevä lento etsittiin sovelluksen lähtevien lentojen listalta, josta se lisättiin ”omiin lentoihin”. Näin haastateltavan kiinnostus saatiin herätettyä paremmin, kun hän pääsi osallistumaan mukaan sovelluksen käyttämiseen. Sovelluksen esittelyllä saatiin haastateltaville myös ”kokemuspohjaa” sovelluksen käyttämisestä. Vaikka haastateltavat eivät saaneet itse käyttää sovellusta, vaan he vain näkivät kun sitä käytettiin, jäi heidän mieliinsä jo jonkinlainen kuva sovelluksesta.

Haastattelukysymykset olivat osittain johdattelevia tai vähintäänkin sisälsivät olettamuksia. Kysymykset 6 - 8 sisälsivät olettamuksia, koska niissä oletettiin, että sovelluksesta on jotain hyötyä, se tarjoaa jotain hyödyllistä käyttäjälleen ja siinä on jotain turhaa. Näiden oletusten tekeminen oli tietoista ja niiden avulla pystyttiin saamaan monipuolisia vastauksia, joita ei välttämättä olisi tullut ilman.

Kysymyksissä ei painotuttu pelkästään sovelluksen hyviin puoliin. Haastattelivat olivat ujoja antamaan negatiivista palautetta, joten oletamus, että jotain negatiivista sovelluksessa täytyy myös olla, oli tarpeen tämän tiedon ulos saamiseksi haastateltavista. Haastattelussa ei siis korostettu oman tuotteen vahvuuksia eikä siinä myöskään vertailtu tuotetta kilpailijoiden tuotteisiin. Kysymyksessä 8 käytettiin kielteistä termiä, mutta muiden kysymysten sävy oli neutraalimpi.

Kysymysten joukossa ei ollut kaksiosaisia kysymyksiä, mutta jotkut niistä olivat pitkiä tai ne koskivat kahta asiaa. Kahta asiaa koski esimerkiksi kysymykset 7 ja 8. Kysymykset olisi voitu jaotella kahteen osaan, mutta haastattelusta olisi tullut pidempi ja kahdeksi jaetuista kysymyksistä olisi todennäköisesti saatu kuitenkin samankaltaisia vastauksia. Jotkut kysymyksistä olivat myös pitkiä. Haastateltavien on vaikeampi sisäistää pitkät kysymykset kuin lyhyet. Suurimmaksi osaksi kysymykset olivat kuitenkin sopivan lyhyitä ja tarkensivat tiettyä aihealuetta. Kysymyksissä ei myöskään käytetty jargonia, mikä teki niistä helposti ymmärrettäviä.

Kysymykset eivät olleet dikotomisia. Dikotomisuus kierrettiin kysymyksessä 9 pyytämällä perustelua ”miksi / miksi et”. Ainoastaan kysymys 15 oli dikotominen, mutta siihen saatiin silti hyvin perusteluja. Dikotomisuus vältettiin aloittamalla kysymykset sanoilla ”millaisia”, ”kenelle” ja ”miten”.

7.9 Haastattelututkimus sovelluskehitysprojektia ajatellen

Haluttua tietoa saatiin kerättyä onnistuneesti haastattelututkimuksella. Helsinki Airport - mobiiovelluskehitysprojektissa haluttiin käyttäjien mielipiteitä sovelluksen tarjoamaan tietoon ja toiminnallisuuksiin liittyen. Tähän aihepiiriin liittyen saatiin vastauksia kysymyksillä 5 - 9. Uudessa sovellusversiossa tulee olemaan rekisteröitymis- ja ennakko-ostamismahdollisuus, joten näistä teemoista haluttiin kerätä tietoa suoraan käyttäjiltä. Rekisteröitymiseen liittyen oli kysymys numero 10 ja kysymykset 11 - 15 suunnattu täysin ennakko-ostamista ajatellen. Toivottiin myös, että haastateltavilta tulisi potentiaalisia sovelluksen jatkokehitysideoita, joita saatiin ainakin kysymyksillä 8 ja 10.

Haastattelu toteutettiin lentokenttäympäristössä. Ympäristön valinta oli onnistunut, vaikkakin haastateltavia olisi voitu etsiä myös landside-puolelta. Landside-puolelta olisi saatu näkökulmaa matkustajilta, jotka ovat juuri saapumassa lentokentälle tai lähtemässä sieltä. Näiltä matkustajilta olisi tullut ehkä palautetta pysäköinnin, julkisen liikenteen ja muiden kulkuyhteyksien kannalta.

Tutkimuksessa haastateltiin 13 matkustajaa. Kukaan heistä ei ollut Helsinki Airport -sovelluksen aktiivinen käyttäjä. Tutkimukseen olisi kaivattu aktiivisten käyttäjien haastateltuita ja näkökulmia. Sovelluksen käyttäjäkunta on kuitenkin suhteellisen pieni, joten aktiivisten käyttäjien löytäminen spontaanilla tutkimuksen tekemisellä lentokentällä oli epätodennäköistä. Aktiivisten käyttäjien mielipiteen saamiseksi kannattaa järjestää lomakekysely suoraan sovelluksen kautta, seurata sovelluksen tai muiden kanavien kautta tullutta palautetta sovelluksesta sekä miettiä testiryhmän kokoamista.

7.10 Sovelluksen jatkokehitysideoita Finavialle

Tehdyn haastattelututkimuksen perusteella nousi muutama idea Helsinki Airport -sovelluksen jatkokehitystä ajatellen. Sovellukseen rekisteröityminen voisi tapahtua Facebook-käyttäjätunnuksella. Monissa sovelluksissa tarjotaan Facebook-kirjautumista, koska se on vaivatonta ja helppoa. Haastatteluissa kävi ilmi, että rekisteröitymistä ei aina jakseta tehdä, koska se on työlästä, ja moneen paikkaan rekisteröitymisen jälkeen salasanoja on vaikea muistaa. Facebook-kirjautumisen avulla rekisteröityneitä käyttäjiä saatettaisiin saada enemmän.

Palvelulistauksessa ei ole tällä hetkellä jaoteltu palveluita terminaalissa olevien Schengen ja non-Schengen-alueiden perusteella. Käyttäjä näkee siis yhdessä listauksessa kaikki aairsiden palvelut. Oman lennon perusteella voitaisiin suodattaa palveluja automaattisesti non-Schengen ja Schengenin palveluihin jättäen jommankumman puolen palvelut listauksessa alimmaksi. Vaihtoehtoisesti tai tämän rinnalla palvelun tiedoissa voisi olla tieto siitä, kummalla puolella palvelu on.

Kuviossa 4 on näkymä Helsinki Airport -mobiilisovelluksen yhden palvelun tiedoista. Kyseessä oleva palvelu sijaitsee terminaalin non-Schengen-puolella. Päästäkseen non-Schengen-puolelle Schengen-puolen matkustajan täytyy mennä passintarkastuksen läpi. Kaikki matkustajat eivät välttämättä jaksa nähdä tätä vaivaa, joten heiltä säästyisi aikaa, jos palvelun sijainti Schengen- ja non-Schengen-puolien suhteen olisi mainittu jo palvelun tiedoissa.



Kuvio 4: Helsinki Airport -sovelluksen palvelun tiedot -näkyvä

Jatkokehityksen yhteydessä kannattaa myös miettiä, mitä toiminnallisuuksia kannattaa sisällyttää uuteen versioon. Push-notifikaatiot olivat haastateltavien mielestä todella hyvä juttu, eli toiminnallisuutta ei kannata poistaa. Myös karttaan ja palveluihin liittyvät toiminnallisuudet kannattaa pitää.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tiedon tuottaminen haastattelututkimuksesta käyttäjätutkimuksena ja haastattelututkimuksen toteuttamisen hyödyistä sovelluskehitysprojektia ajatellen. Teoriaosuudessa läpikäytyt haastattelumenetelmät, haastattelukysymysten optimaalinen muotoilu ja haastatteluaineiston analysointi antoivat hyvän teoreettisen pohjan työn aiheelle.

Tutkimuksen toteutustavaksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus. Valinta oli selkeä jo senkin takia, että haastattelututkimusta käytetään kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Lisäksi kvalitatiivisella tutkimuksella tavoiteltiin ja saavutettiin selittäviä ja kuvailevia vastauksia haastateltavilta liittyen valittuihin teemoihin.

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta pyrittiin lisäämään muun muassa tekemällä dokumentaatiota haastattelujen toteuttamisesta ja perustelemalla toteutukseen liittyviä ratkaisuja. Dokumentaation tekeminen ja valintojen perusteleva lisäävät kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta (Kananen 2014, 153). Tutkimuksen vahvistettavuus, joka on osa tutkimuksen luotettavuutta, muodostui siitä, että tutkimuksen teoriaosuutta vahvistettiin haastattelututkimuksesta löydetyillä tuloksilla (Kananen 2014, 151).

Haastateltavia oli tutkimuksessa yhteensä 13. Jo tässä haastateltavien määrässä huomattiin aineiston saturaatiota eli kylläntymistä; haastateltavien vastauksista löydettiin samankaltaisuuksia. Saturaatio on myös yksi tutkimuksen luotettavuuden kriteeri (Kananen 2014, 151).

Haastattelukysymysten optimaalinen muotoilu, teemojen sopivuus kehitysprojektiin ja haastatteluista saatava hyöty pystyttiin todentamaan toteutetun haastattelututkimuksen tuloksien analysoinnissa. Tuloksien analysoinnissa peilattiin aina työn Helsinki Airport -kehitysprojektiesimerkkiin. Tuloksissa pystyttiin myös tuomaan esille tehdyn haastattelututkimusta heikkoudet ja parantamisen kohteet.

Haastattelututkimuksen aineistolla ei saatu vain todennettua teoriaosuuden asioita, vaan sillä oli merkitystä myös työn toimeksiantajalle. Haastattelututkimuksesta saatujen vastausten perusteella pystyttiin tekemään Finavialle ehdotuksia sovelluksen jatkokehitystä varten. Lisäksi haastattelututkimus tuotti arvokasta tietoa sovelluksen käyttämisestä yleisesti sekä uuteen sovellusversioon tulevista rekisteröitymis- ja ennako-ostamistoiminnallisuuksista.

Lähteet

Painetut lähteet

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, A. 1975. Sosiologian tutkimusmenetelmät osa 2. 2. painoksen 2. muuttamaton lisäpainos. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 2., tarkistettu painos. Helsinki: International Methelp.

Metsämuuronen, J. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 2., uudistettu painos. Helsinki: Methelp.

Routio, P. 2000. Tuote ja tieto: Tuotteiden tutkimuksen ja kehittämisen metodiopas. 5. painos. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Finavia. 2016. Finavian vuosikertomus 2016. Viitattu 29.9.2016.
<http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2015/vuosi-2015/avainluvut/>

Google Play. 2016. Helsinki Airport. Viitattu 12.9.2016.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.finavia>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 20.9.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html>

Unity. 2016. Viitattu 28.9.2016. <https://unity3d.com/unity/multiplatform>

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 20.9.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html>

Kuviot

Kuvio 1: Helsinki Airport -sovelluksen lennot-näkymä	8
Kuvio 2: Helsinki Airport -sovelluksen terminaalikartta-näkymä	9
Kuvio 3: Helsinki Airport -mobiilisovellus Google Play -kaupassa	10
Kuvio 4: Helsinki Airport -sovelluksen palvelun tiedot -näkymä.....	43

Taulukot

Taulukko 1: Haastattelulajien vertailu.....	18
Taulukko 2: Taustatietokysymyksistä saadut vastaukset	32
Taulukko 3: Sovelluksen tarjoamaan tietoon liittyvistä kysymyksistä saadut vastaukset...	34
Taulukko 4: Rekisteröitymiseen liittyvästä kysymyksestä saadut vastaukset	35
Taulukko 5: Ennako-ostamiseen liittyvistä kysymyksistä saadut vastaukset	36

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	49
-------------------------------------	----

Liite 1: Haastattelukysymykset

A. Jos haastateltava tuntee sovelluksen:

Taustatiedot

1. Kuinka usein matkustat Helsinki-Vantaan lentokentän kautta?
2. Oletko käyttänyt ennen Helsinki Airport -mobiilisovellusta?
3. Oletko käyttänyt jonkun muun lentokentän tai jotain muuta lentomatkustamiseen liittyvää mobiilisovellusta?

Sovellus yleisesti

4. Kuinka usein käytät sovellusta?
5. Missä tilanteissa tai mihin tarkoitukseen käytät sovellusta?
6. Onko sovellusta helppo käyttää?
7. Mitä sovelluksesta saatavaa tietoa etsit tai käytät eniten?
8. Mikä sovelluksesta löytyvä tieto tai toiminnallisuus on mielestäsi hyödyllisin?
9. Mikä sovelluksesta löytyvä tieto tai toiminnallisuus on mielestäsi turhin?
10. Mitä tietoa sovelluksen tulisi tarjota?
11. Millaisia lisäominaisuuksia haluaisit sovellukseen?

Rekisteröityminen

12. Mitä mieltä olet sovelluksista, joissa saa rekisteröitymällä sovellukseen lisäominaisuuksia?

Ennako-ostaminen

13. Mitä mieltä olisit, jos pystyisit sovelluksen kautta ostamaan lentokentältä saatavia tuotteita ennakkoon (ja noutamaan ne sitten kun olet saapunut kentälle)?
14. Millaisia tuotteita ostaisit ennakkoon ja miksi?
15. Kenelle ennako-ostamistoiminnallisuus mielestäsi sopisi?
16. Miten haluaisit noutaa tuotteet?
17. Ostaisitko sinä tuotteita ennakkoon?

B. Jos haastateltava ei tunne sovellusta:

Taustatiedot

1. Kuinka usein matkustat Helsinki-Vantaan lentokentän kautta?
2. Oletko käyttänyt ennen Helsinki Airport -mobiilisovellusta?
3. Oletko käyttänyt jonkun muun lentokentän tai jotain muuta lentomatkustamiseen liittyvää mobiilisovellusta?

Sovellus yleisesti

4. Osaitko ajatella, että Helsinki-Vantaan lentokentällä olisi oma mobiilisovellus?
5. Millaisen ensivaikutelman sait sovelluksesta?
6. Millaisissa tilanteissa tai kenelle ajattelet sovelluksesta olevan hyötyä?
7. Millaisesta tiedosta tai toiminnallisuudesta kuvittelet, että lentokenttäsovelluksessa olisi eniten hyötyä?
8. Millaista turhaa tietoa tai toiminnallisuuksia lentokenttäsovelluksessa voisi olla?
9. Ottaisitko sinä sovelluksen käyttöösi? Miksi / miksi ei?

Rekisteröityminen

10. Mitä mieltä olet sovelluksista, joissa saa rekisteröitymällä sovellukseen lisäominaisuuksia?

Ennakko-ostaminen

11. Mitä mieltä olisit, jos pystyisit sovelluksen kautta ostamaan lentokentältä saatavia tuotteita ennakoon (ja noutamaan ne sitten kun olet saapunut kentälle)?
12. Millaisia tuotteita ostaisit ennakoon ja miksi?
13. Kenelle ennakko-ostamistoiminnallisuus mielestäsi sopisi?
14. Miten haluaisit noutaa tuotteet?
15. Ostaisitko sinä tuotteita ennakoon?