

Live-visualisointipalvelun kehittäminen

Tanja Jämsä
Opinnäytetyö
Marraskuu 208
Yrittäjyyden ja liiketalouden ala
Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma
Tiimiakatemia

Tekijä(t) Jämsä, Tanja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 11.2018
	Sivumäärä 40	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Live-visualisoinnin kehittäminen Tilaaajien kokemuksen pohjalta		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Ruuska, juha		
Toimeksiantaja(t) Kuvitellen Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia live-visualisointipalvelun kehitysmahdollisuuksia palvelun tilaajien kokemusten pohjalta. Tavoitteena oli selvittää tilaajien kokemuksia live-visualisoinnista palvelukokonaisuutena, sekä kehittää palvelua saatujen tulosten pohjalta.</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui visuaalisesta ajattelusta ja -oppimisesta sekä live-visualisoinnista. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua, teemoiteltua haastattelua. Haastattelut toteutettiin lokakuussa 2018. Haastateltaviksi valittiin viisi palvelun tilannutta henkilöä. Haastattelun teemat jakautuivat palvelupolun mukaisesti palvelun aikamääreisiin: tilausprosessi, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella live-visualisointi palveluna täyttää odotukset ja tuloksiin ollaan tyytyväisiä. Tilausprosessi koettiin sujuvana ja viestintä nopeana. Live-visualisointi tapahtumassa on toiminut hyvin ja lopputuotoksesta on tullut joko odotuksia vastaava tai odotukset ylittävä. Visualisoidusta kuvasta on ollut myös hyötyjä tapahtuman jälkeen muistinvirkistäjänä ja materiaalina markkinoinnissa ja viestinnässä. Myös muistijäljen luojana live-visualisointi koettiin hyödyllisenä apukeinona.</p> <p>Kehityskohteeksi ilmeni tilaaja-asiakkaiden ja tapahtumajärjestäjien heikko tietämys live-visualisoinnista ja sen hyödyistä. Tieto live-visualisoinnin käytettävyydestä erilaisiin tapahtumiin oli vähäistä ja tilaajien omiin kokemuksiin perustuvaa. Lisäämällä markkinointia ihmisten tietoisuutta live-visualisoinnin käytettävyydestä ja hyödyistä voidaan luoda tilaajille parempi ymmärrys aiheesta ja siten parempi hyöty tilaajalle itse live-visualisoinnista tapahtumassa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Live-visualisointi, visuaalinen ajattelu, visuaalinen oppiminen, visuaaliset muistiinpanot		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Jämsä, Tanja	Type of publication Bachelor's thesis	Date November, 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 40	Permission for web publication: x
Title of publication Graphic recording development Based on subscribers' experiences		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Ruuska, Juha		
Assigned by Kuvitellen Oy		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis was to study the development potential of the graphic recording service based on the experiences of the service subscribers. The aim was to find subscribers' experiences of graphic recording and the whole service package, and to develop the service on the basis of the results obtained.</p> <p>The theoretical framework of the research consisted of visual thinking and visual learning and graphic recording. The research was carried out as qualitative research, and the semi-structured, themed interview questionnaire was used as a collection method. The interviews were carried out in October 2018. Five persons were selected for interviews. The themes of the interview were distributed according to the service path: the order process, during the event and after the event.</p> <p>Based on the results of the research, graphic recording as a service fulfills expectations and the results are being welcomed. The ordering process was smooth, and the communication was quick. Graphic recording at the event worked well and the end result has come either to expectations or to exceed expectations. The finished visual image has also been beneficial after the event in refreshing the memories from the event and as a material for marketing and communication. Also, as a memory imager, live visualization was felt as a useful aid. Graphic recording was considered as a good memory enhancer.</p> <p>The development area in graphic recording service was the poor knowledge of graphic recording and its benefits by subscriber-customers and event organizers. Information on the usability of graphic recording for different events was low and based only on subscribers' own experiences. By adding marketing to increase people's awareness of the usability and benefits of graphic recording, it is possible to create a better understanding of the product and thus a better advantage for the subscriber himself from graphic recording at the event.</p>		
Keywords/tags (subjects) Graphic recording, visual thinking, visual learning, visual notes		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Visuaalinen ajattelu ja -oppiminen.....	4
2.1	Visuaalinen ajattelu	4
2.2	Visuaalinen oppiminen.....	5
3	Live-visualisointi.....	7
3.1	Live-visualisoinnin hyödyt	9
3.2	Elämyksellisyys	10
3.3	Live-visualisointi manuaalisesti ja digitaalisesti	14
4	Tutkimusasetelma	16
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma.....	16
4.2	Tutkimusmenetelmät	16
5	Tutkimuksen toteutus ja tutkimustulokset.....	20
5.1	Tutkimuksen toteutus	20
5.2	Tilausprosessi	21
5.3	Live-visualisointi tapahtumassa	22
5.4	Jälkipalvelu	25
6	Johtopäätökset.....	28
7	Pohdinta.....	30
	Lähteet	35
	Liitteet.....	37
	Liite 1. Haastattelukysymykset ja teemat	37

Kuviot

Kuvio 1 Seinämaalaus ja hieroglyfi.....	4
Kuvio 2 Arostoteles 2005.....	4
Kuvio 3 Visuaalinen oppija.....	5
Kuvio 4. Mandala, Visuaalinen ajattelu ja piirustelu.....	6
Kuvio 5 Live-visualisointi.....	7
Kuvio 6 David Sibbet 2018.....	8
Kuvio 7 Live-visualisoinnin hyödyt.....	9
Kuvio 8 Elämyskolmio.....	11
Kuvio 9 Live-visualisointi paperille.....	12
Kuvio 10 Tampere avoimena innovaatioalustana.....	12
Kuvio 11 Live-visualisointi tabletilla.....	13
Kuvio 12 Digitaaliset live-visualisointikuvat.....	13
Kuvio 13 Tutkimuksen luotettavuus 2018.....	18

1 Johdanto

Live-visualisointi on kasvava trendi, mitä näkee nykyään jo useissa tapahtumissa. Visualisoinnin hyödyt on tunnistettu empiirisesti monien eri alojen, tapahtumien ja henkilöiden toimesta, mutta tutkittua ja varmistettua tietoa hyödyistä on äärimmäisen vähän. Tämä hankaloittaa uusien asiakkaiden hankintaa, sillä live-visualisointi voi helposti vaikuttaa pelkältä ohjelmanumerolta tapahtuman ohessa. Tutkimuksen olisi siis tarkoitus selvittää haastatteluiden kautta tilaajien kokemia hyötyjä live-visualisoinnista, jotta saadaan näyttöä palvelun toimivuudelle sekä voidaan kehittää palvelua vastaamaan entistä paremmin tilaajan toiveita.

Opinnäytetyön aihe on minulle merkittävä, sillä työskentelen itse kuvittajana ja live-visualisoijana ja haluan saada konkreettisempaa tietoa asiakkaiden kokemuksista live-visualisointeihin liittyen. Tavoitteenani on luoda tulevaisuuden työurani tällä alalla, joten tutkimustieto on hyödyllistä tulevaisuuttani ajatellen. Teen opinnäytetyön yhteistyössä Kuvitellen Oy:n kanssa, sillä heillä harjoittelussa ollessani olen oppinut valtavasti live-visualisoinnista ja visuaalisesta ajattelusta. Vähäisen tutkimustiedon takia on erittäin mielenkiintoista lähestyä aihetta tutkimalla sitä ja haastatteleamalla palvelutilaajia.

Tutkimusongelmana on, **miten live-visualisointia voisi kehittää palveluna?**

Live-visualisointi on käytännössä sitä, että visualisoiija kuuntelee puhujaa ja kirjoittaa muistiinpanoja tärkeimmistä mainituista asioista. Visualisoiija poimii tärkeimmät esille nousseet asiat ja luo niistä kokonaisuuden kuvin ja tekstein isolle paperille (noin 1 x 3 metriä) tilan edessä, jolloin kuulijat voivat jatkuvasti seurata työn etenemistä. Visualisoituun kuvaan liitetään myös päivän aikana yleisöstä lähtöisin olevia lausahduksia ja huomautuksia, joista on esimerkiksi noussut keskustelua. Piirroksiin liitetään usein myös elementtejä tapahtumapaikasta sekä kaupungista, jotta kuulijan on helpompi muistaa tapahtumapaikan sijainti ja asiasisältö.

Tutkimuksen näkökulmat kohdistuvat tilaaja-asiakkaan kokemuksiin. Tutkimus suoritetaan laadullisena teemahaastatteluna. Tutkimuksen teemat rakentuvat palvelupolun vaiheiden mukaisesti, jonka kautta saadaan selville palvelun toimivuus askel askeleelta ja sitä kautta myös kehityskohteet tulevat ilmi.

2 Visuaalinen ajattelu ja -oppiminen

2.1 Visuaalinen ajattelu

Visuaalinen ajattelu tarkoittaa asioiden ymmärtämistä kuvien, metaforien ja mielikuvien kautta. Koko ihmisten historian ajan ihmiset ovat käyttäneet kuvia ilmaistakseen ajatuksiaan. Seinämaalaukset ja hieroglyfit ovat hyviä esimerkkejä visuaalisesta ilmaisusta (kuvio 1). Kuvat muodostuivat ihmisten käyttöön ennen kirjoitusta. (Margulies, Valenza 2005, 8.)



Kuvio 1. Seinämaalaukset ja hieroglyfit (Jämsä 2018)

Ennen puhumista ja sanojen muodostamista ihmiset usein visualisoivat kerrottavansa asian kuvana mieleensä, jonka kautta asia on helpompi selittää. Mielikuva kerrottavasta tai kuulemasta asiasta muodostuu mieleen intuitiivisesti, mikä on myöskin olennainen osa ihmisille luonnollista visuaalista ajattelua. Aristoteles on kerran laus-



Kuvio 2. Aristoteles (Jämsä 2018)

sahtanut suoraan suomennettuna ”Sielu ei koskaan ajattele ilman mielikuvaa” (katso kuvio 2), joka ilmaisee visuaalisen ajattelun olleen merkittävä jo Aristotelekselle. (Margulies, Maal 2002, 12.)

Kaikilla ihmisillä on luonnollinen kyky piirtää ja ymmärtää asioita visuaalisesti. Ihmisten elehtiminen ja ilmaan piirtäminen puhuessa on sisään rakennettu ominaisuus, mitä jokainen tekee huomaamattaan. Asioiden selittäminen eleiden kautta alkaa jo ennen

puhetaidon kehittymistä pienillä vauvoilla. Huitominen ja elehtiminen luovat kommunikointia siinä missä sanatkin. Piirtäminen kommunikoinnin välineenä on näiden eleiden siirtämistä paperille (Sibbet 2010, 13). Tämä vahvistaa sanojen merkitystä ja auttaa ymmärtämään asian nopeammin ja yhtenevämmiin muiden kanssa. Pelkät sanat voivat luoda ihmisille erilaisen käsityksen ja mielikuvan asiasta, mutta lisäämällä kuvan sanojen tueksi, ymmärrys asiasta on suuremmalla todennäköisyydellä yhtenäinen. Kuvien ja sanojen yhdistäminen luo voimakkaan visuaalisen kielen ja vahvan tavon ilmaista asioita. (Margulies, Valenza 2005, 10.)

2.2 Visuaalinen oppiminen

Aistien kautta tapahtuva oppiminen on ihmisille luontainen tiedonmaksimistapa. Jokaisella ihmisellä on oma henkilökohtainen oppimistyylinsä, minkä kautta tieto tallettuu parhaiten mieleen ja oppiminen on tehokkainta. Usein yhteen aistiin liittyvä oppimistyyli nousee vahvimmin esille, mutta kukaan ei opi pelkästään yhden havaintokanavan välityksellä. (Rantanen 2010, 28.)

Visuaalisesti oppiva henkilö oppii erityisesti näköaistin ja näkemisen kautta ja visuaalisuus muistiinpanoissa on erityisen tärkeää muistijäljen luomiseksi (Koivusalo, Salenius 2012, 8-9). Vaikka ei olisikaan vahvimmalta oppimistyyliltään visuaalinen oppija, niin kaikki oppivat myös visuaalisesti. Visuaalisuus tilaisuudessa auttaa muistijäljen luomisessa tapahtumasta. Live-visualisointi seminaarissa auttaa pitämään yllä vireystilaa ja se auttaa osallistujia hahmottamaan, missä ollaan menossa. Visualisointi on hyödyllinen myös niille, joille ei ole ominaisinta oppia visuaalisesti (Nelson 2016). Noin 90 prosenttia kaikesta aivoihin pääsevästä tiedosta tulee silmien kautta. Muistiinpanoissa nimenomaan visuaaliset, mielikuvia luovat sanat tuovat verbaalisesti parhaan ymmärryksen asiasta ja siten asiat ovat helpommin muistettavissa (Ringom 1993, 83).



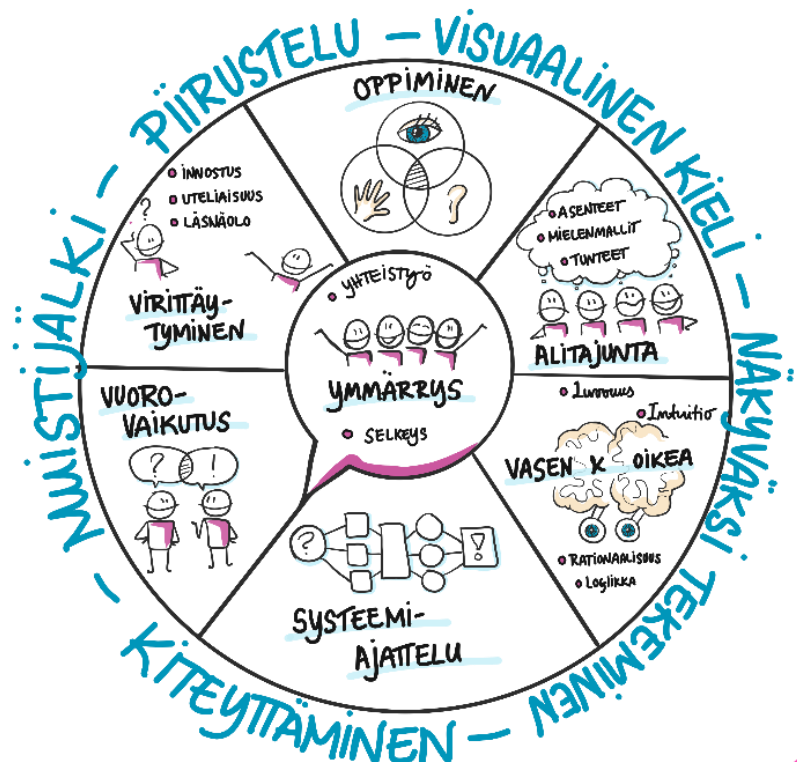
Kuvio 3. Visuaalinen oppija (Jämsä 2018)

Visuaaliset muistiinpanot ja piirustelu

Visuaalisuus muistiinpanoissa helpottaa ja nopeuttaa muistamista, sillä jo vilkaisu kuvallisiin muistiinpanoihin voi palauttaa mieleen koko muistiinpanojen sisällön tekstiä sen kummemmin lukematta (Hoskari 2018). Visuaaliset muistiinpanot antavat mahdollisuuden nähdä yksityiskohdat selkeästi, mutta on se, että visuaaliset muistiinpanot auttavat näkemään myöskin yksityiskohtien yhteydet toisiinsa ja luomaan selkeän kokonaisuuden käsiteltävästä asiasta. Usein mielemme liikkuu yksityiskohdasta toiseen ilman kykyä astua taaksepäin ja nähdä systeemi kokonaisuudessaan. Ideoiden tekeminen näkyväksi sekä kuvin että sanoin tarkoittaa sitä, että teemme ajatusprosessimme näkyväksi (Margulies, Valenza 2005).

Piirustelu on oleellinen osa visuaalisia muistiinpanoja, sillä juuri piirusteleminen muistiinpanojen lomaan luo visuaaliset muistiinpanot. Piirustelun käyttö ajattelun tukena on tärkeä osa visuaalista ajattelemista ja -oppimista. Ihmiset usein suhtautuvat ennakkoluuloisesti piirusteluun, jos piirtäminen on jäänyt heille liiaksi mieleen taide- muotona. Piirustelussa kyseessä ei kuitenkaan ole taiteen lahjat ja hienot piirrokset, vaan kyse on ajatusten töhertelystä näkyviksi ja siten helpommin hahmotettaviksi. Piirustelun tarkoitus olla käytännönläheinen ja auttaa ideoiden kehittämissä, ongelmien ratkomisessa

ja toisten kanssa viestimisen tehostamisessa. Visuaaliset muistiinpanot ovat usein nimenomaan piirustelun ja tekstin yhdistämistä ajatuksenvirran tuotoksista (Rohde 2011).



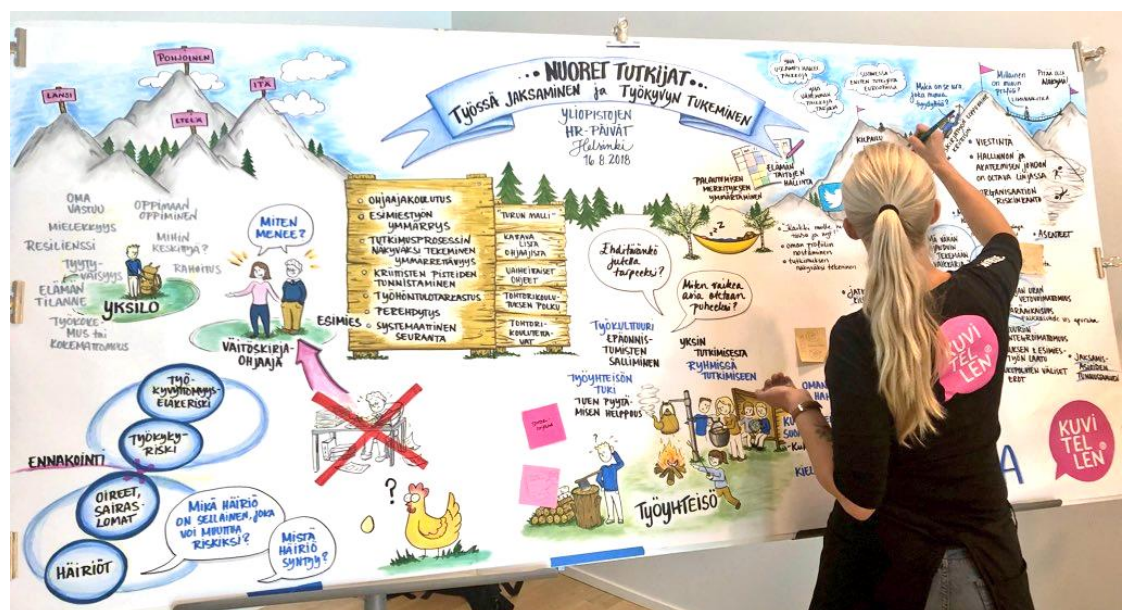
Kuvio 4. Mandala, Visuaalinen ajattelu ja piirustelu (Kuvitellen 2014) Kuvitellen Oy

3 Live-visualisointi

Live-visualisointi, eli visuaaliset muistiinpanot, rakentuvat reaaliaikaisesti tapahtuman tai tilaisuuden edetessä. Live-visualisointi nopeuttaa oppimista, hahmottamista, muistamista ja auttaa yhteisen ymmärryksen luomisessa sekä muovaa passiivisesta tiedonkuluttamisesta aktiivisen oppimiskokemuksen. (Hausmann 2015, 192.)

Visuaalinen dokumentointi on tuotteena erittäin muovautuvainen ja sen saa sopimaan erilaisiin koulutuksiin, kehityspalavereihin, strategiaproessin tallentamiseen sekä esimerkiksi seminaareihin puhujan puheenvuoron tallentamiseen uudella tavalla tai paneelikeskustelun seuraamista helpottavaksi työkaluksi. Vaikka käytetään termiä visuaalisista muistiinpanoista, hyötyä live-visualisoinnista syntyy jo tapahtumapaikalla live-visualisoinnin rakentuessa. Visualisoitu kuva auttaa hahmottamaan vaikeita asioita ja asiayhteyksiä, sekä helpottaa asioiden mieleen palauttamisessa. (Hoskari 2015.)

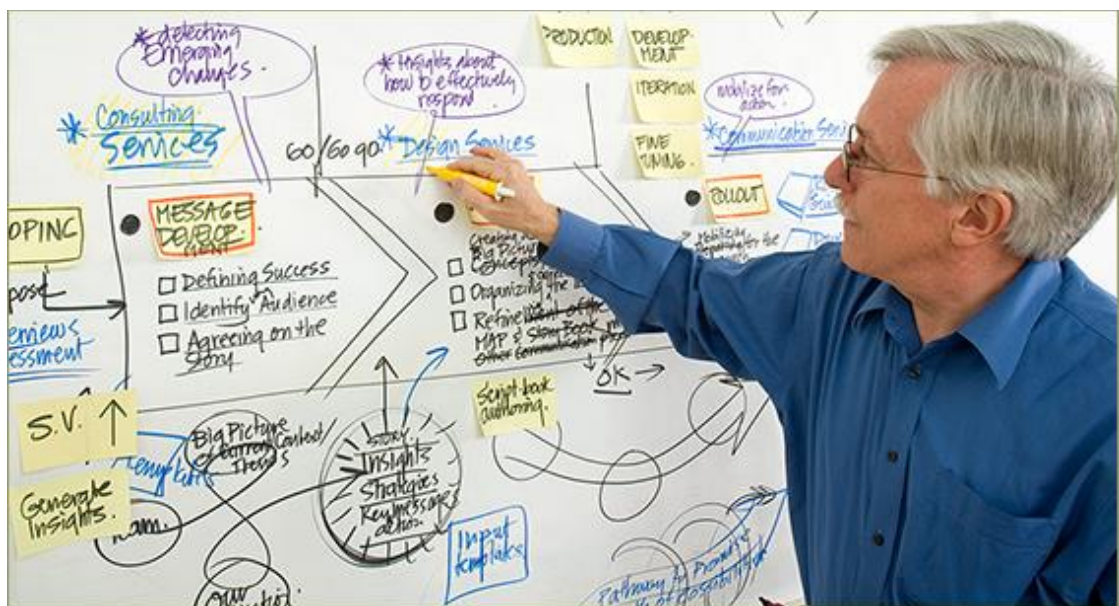
Visuaalinen kieli kommunikoinnissa on kasvava trendi, sillä sen tarpeellisuus tulee jatkuvasti paremmin esille nykyajan informaatiotulvan ja monimutkaisten konseptien keskellä. Kuvat ylittävät kielimuurit ja kulttuurilliset erot, sekä auttaa ymmärtämään hankalia asioita ja toisiamme. Visuaalisuus kommunikoinnin keinona on syntynyt ihmisten tarpeista ja levinnyt maailmanlaajuisesti auttamaan vaikeiden asioiden ja ideoiden selittämisessä, mihin pelkät sanat eivät riitä. (Hausmann 2015, 13.)



Kuvio 5. Live-visualisointi (Kuivalainen 2018)

Historiaa live-visualisoinnista

Live-visualisointi on lähtöisin 1970-luvulta San Franciscosta, kun David Sibbet, toimitaja, jolla oli taiteellisia taipumuksia, inspiroitui piirtämään näkyväksi käsiteltävää asiaa isolle taululle. Siitä hän siirtyi piirtämään vielä isommalle alustalle, mistä syntyi uusi tapa työskennellä. Visualisointia kutsuttiin silloin ryhmävisualisoinniksi (Group Graphics). Sibbet alkoi siitä eteenpäin kehittää graafisia menetelmiä työskentelyn tueksi ja hän aloitti menetelmiin kouluttamisen 1980-luvulla. Toinen visuaalisten menetelmien innovoija oli englantilainen Tony Buzan, joka kehitti nykyisin vahvasti käytössä olevan mind-map työkalun (Merkley 2005).



Kuvio 6. David Sibbet 2018 (Desingning & Leading Change with David Sibbet)

1990-luvulla graafiset muistiinpanot ja graafinen fasilitointi alkoivat levitä laajalti ja niiden suosio kasvoi räjähdysmäisesti (Merkley 2005). Suomeen live-visualisointi rantautui myös 90-luvulla ja ainakin Pertti Jarla on tehnyt livekuvittamista vuodesta 1996 (Kataisto). Ensimmäinen live-visualisointia tarjonnut yritys, Visual Impact, perustettiin Suomeen vuonna 2002 Annika Varjosen toimesta (Varjonen). Kuvitellen perustettiin vuonna 2011 ja on Suomessa toinen live-visualisointipalvelua tarjoava yritys (Hoskari 2018).

3.1 Live-visualisoinnin hyödyt

Nelson (2017) kirjoittaa artikkelissaan live-visualisoinnin kuudesta päähyödystä live-visualisointiin liittyen. Nämä hyödyt näkyvät myös Live-visualisoinnin hyödyt kuvassa (kuva 6), missä on lisänä myös muita visualisoinnista tunnistettuja hyötyjä.



Kuvio 7. Live-visualisoinnin hyödyt. (Hoskari, Jämsä 2018)

- Live-visualisointi tukee fasilitaattorin työtä piirtämällä ideat näkyviksi niin, että ryhmä pysyy samalla kartalla.
- Live-visualisointi huomioi osallistujat. Visualisoija kuuntelee keskusteluita työpajojen ja puhujien, sekä ryhmätyöskentelyn aikana. Siten osallistujat voivat itse nähdä, että heidän panoksensa on huomattu ja visualisoitu kuvilla ja tekstillä.
- Live-visualisointi tukee ja vahvistaa päätöksentekoa. Ideat selkiytetään ja saadaan näkyville kaikille huoneessa oleville. Faktojen näkyminen selkeästi auttaa johtopäätöksien syntymisessä ja siten myös päätösten tekemisestä.
- Visualisointi auttaa hahmottamaan asiat, se vahvistaa muistia ja ymmärrystä. Graafiset muistiinpanot luovat visuaalisen muistijäljen osallistujille, mikä voi auttaa muistamaan jopa 30 prosenttia paremmin.
- Se auttaa ryhmää pysymään keskittyneenä. Osallistujien ajatus voi helposti herpaantua, varsinkin lounaan jälkeen. Osallistujien mielenkiinto voi herkästi kääntyä puhelimeen ja ihmiset alkavat haukottelemaan. Visualisointi auttaa osallistujia pääsemään takaisin käsiksi käsiteltävään aiheeseen ja aikaisemmin

käytyihin keskusteluihin, mikä helpottaa keskittymistä ja työskentelyn jatkamista. Visualisointi auttaa myös niitä, jotka saapuvat paikalle myöhässä, sillä visualisoinnin avulla he saavat helposti selville, mitä asioita käsiteltiin heidän poisollessaan.

- Visualisointi edistää luovuutta. Visualisoinnin nähdessään ihmiset ymmärtävät, ettei kyseessä ole tavallinen kokous ja konferenssi. Suuri paperi merkitsee suuria ideoita. Visualisointi antaa alustan keskusteluille ja luovuudelle (Nelson 2016).

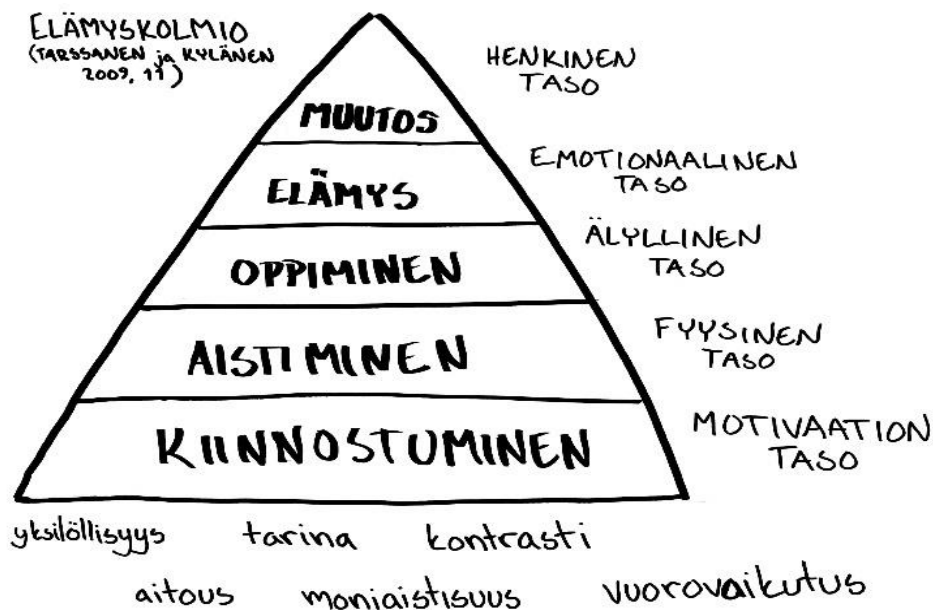
3.2 Elämyksellisyys

Elämystä kuvataan moniaistiseksi ja jollain tavalla merkittäväksi kokemukseksi, joka luo kokijalle jonkinlaisen muutoskokemuksen, oivalluksen ja oppimisen. Elämys antaa kokijalle jotain enemmän kuin pelkästään miellyttävän kokemuksen (Tarssanen 2009, 8-10). Live-visualisointi toimii tapahtumassa osana elämyksen luomista.

Live-visualisointi tuo WOW-elämyksen tapahtumaan ja luo osallistujalle muistiin jäävän kokemuksen (Visual Friends, 2017). Hoskarin (2018) mukaan live-visualisointi lisää elämyksellisyyttä tapahtumassa, mikä lisää live-visualisointipalvelun käyttämisen suosiota tapahtumissa. Monille palvelun tilaajille elämyksellisyyden lisääminen tapahtumaan toimii live-visualisoinnin tilaamisen perusteena.

Elämyskolmio ja sen elementit

Elämyskolmio (katso kuvio 9) on elämyksen elementteihin pohjautuva visuaalinen mallinnus, minkä pohjalta voidaan käsitellä elämyksen rakennetta ja rakentaa elämyspalveluita. Elämyskolmiota käytetään usein työkaluna tapahtuman rakentamisessa, jotta tapahtuman elämyksellisyys olisi taattua. Live-visuausointi tukee lähes kaikkia elämyskolmion kohtia, joten visualisointi on merkittävä lisä tapahtuman elämyksellisyyden lisäämisessä (Hoskari 2018).



Kuvio 8. Elämyskolmio (Tarssanen, Kylänen 2009, 11)

Elämyksen elementtejä ovat **yksilöllisyys**, eli kokemuksen ainutkertaisuus niin, ettei täysin samaa tai samanlaista kokemusta ole kokenut muualta. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyydessä, joustavuudessa ja tapahtumaan räätälöidyssä tuotteessa. (Tarssanen 2009, 8.)

Live-visuausointi on jokaisen tapahtuman kohdalla erilainen ja sen sisältö syntyy suuurilta osin päivän aikana tapahtuvan perusteella. Näin ollen kahta samanlaista visualisointia on käytännössä mahdotonta saada aikaan. Lisäksi jokainen live-visuausointitilanne räätälöidään vastaamaan asiakkaan toiveita ja tapahtuman tavoitteita, mikä varmistaa yksilöllisen tuotteen ja ainutkertaisen kokemuksen. (Hoskari 2018.)

Aitous, eli tuotteen uskottavuus, edustaa palvelun tarjoajan omistautumista asialle, elämäntapaa ja kulttuuria palvelun tai tuotteen ympärillä. Asiakas aistii ja kokee palvelun, ja kokemus on uskottava niin se koetaan myös aitona. (mts. 8.)

Live-visualisointi syntyy tapahtumayleisön ja osallistujien silmien edessä päivän aikana kuulluista ja koetuista asioista. Tämä luo asiakkaalle läheisen kokemuksen palvelun aitoudesta sekä visuaalisesti että tunnetasolla kuulluksi tulemisen kautta.

Tarina on linkitettyä tuotteen aitouden kanssa. Uskottava ja aito tarina kokemuksen yhteydessä luovat sosiaalisen merkityksen ja sisällön, sekä syyn kokea palvelu. Hyvässä tarinassa on faktan ja fiktion elementtejä. (mts. 9.)

Live-visualisoinnissa tarina muodostuu päivän tapahtumista ja osallistujien kokemuksista. Visualisointi luodaan useasti aikajanaksi vastaamaan päivän tapahtumia ja oivalluksia. (Hoskari 2018.)

Moniaistisuus, eli moninaiset aistiärsykkeet vahvistavat kokemusta, teemaa ja palvelun mukaansatempaavuutta sekä kiinnostavuutta. (mts. 10.)

Live-visualisoinnin lisääminen tapahtumaan lisää näköaistin käyttämisen mahdollisuuden oppimisen tueksi. Visualisointi herättää aina keskustelua ja kiinnostusta, mitkä lisäävät muistijälkeä ja tapahtuman teemaan pohjautuvat kuvitukset auttavat yhdistämään visualisoinnin kyseiseen tapahtumaan. (Hoskari 2018.)

Kontrastilla tarkoitetaan erilaisuutta asiakkaan normaaliin arkeen verrattuna. Asiakkaan on voitava kokea jotain uutta ja tavanomaisesta poikkeavaa (mts. 12).

Live-visualisointi on vielä jokseenkin uusi palvelu ja yleistymään päin oleva trendi seminaareissa ja muissa tapahtumissa. Ei sitä joka päivä näe kolmen metrin kokoisen informatiivisen taideteoksen syntyvän silmien edessä. (Hoskari 2018.)

Yhteisöllisyyden tunne syntyy olennaisesti **vuorovaikutuksesta** muiden osallistujien kanssa. Kokemus yhteisöllisyydestä syntyy kokemalla jotain yhdessä ja olemalla osa yhteisöä, porukkaa tai perhettä. (mts. 13.)

Tämä vahvistuu erityisesti osallistujan huomatessa oman puheenvuoronsa tai lausahduksensa visualisoituna kuvaan. Yhteinen visualisointi tapahtumasta vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja toimii myös keskustelun avauksena, kun kuulijat koontuvat seuraamaan visualisoijien työskentelyä. (Hoskari 2018.)

Elämyskolmion tasot

Motivaation tasolla herätetään asiakkaan kiinnostus sekä luodaan odotuksia tuotetta kohtaan esimerkiksi markkinoinnin keinoin. (Tarssanen 2009, 15.)

Kuvitellen Oy:n markkinointi tapahtuu suositusten ja kokemusten kautta. Myös sosiaalisessa mediassa näkee visualisointeja, mikä lisää palvelun kiinnostavuutta. (Hoskari 2018.)

Fyysisellä tasolla asiakas kokee ja tiedostaa tuotteen aistiensa kautta. Fyysisten aistien avulla tiedostamme missä olemme, mitä tapahtuu ja mitä teemme. (Lasalle, Britton 2002.)

Live-visualisoinnissa aistikokemus on selkeä ja tämä vahvistaa kokemusta tapahtumassa. Työpajoihin liitettyssä live-visualisoinnissa myös osallistujat pääsevät halutesaan visualisoimaan taululle mielessä olevia asioita, mikä lisää aistikokemusta. (Hoskari 2018.)

Älyllisellä tasolla prosessoimme ympäristöstä tulleita ärsykeitä ja opimme, ajattelemme ja toimimme niiden mukaan soveltaen tietoa ja muodostamalla mielipiteitä. Älyllinen taso määrittelee, olemmeko tyytyväisiä kokemukseen vai emme. (Lasalle, Britton 2002.)

Varsinainen elämys koetaan **emotionaalisella tasolla**. Tunnereaktioita on vaikea ennustaa, mutta on todennäköistä, että asiakas kokee positiivisen tunnereaktion, jos on ottanut huomioon kaikki elämyksen peruselementit. (Tarssanen 2009, 16.)

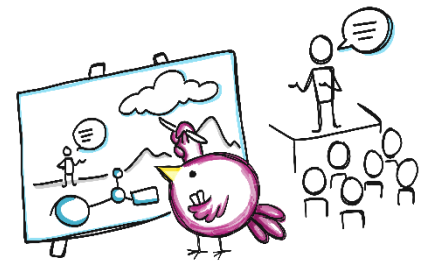
Jos elämys on **henkisellä tasolla** positiivinen ja tunnereaktio voimakas, asiakas saattaa kokea henkilökohtaisen muutoskokemuksen, mikä voi johtaa pysyviin muutoksiin fyysisessä olotilassa, mielentilassa tai elämäntavassa. (Aho 2001, 35.)

3.3 Live-visualisointi manuaalisesti ja digitaalisesti

Live-visualisointia voidaan tehdä sekä manuaalisesti paperille piirtäen, että digitaalisesti tabletilla toteuttaen. Perusajatus on molemmissa sama, vaikka toteutuksessa on eroja, mikä vaikuttaa valmiiden kuvien erityyliseen lopputulokseen. Käytettävä metodi voi olla asiakkaan toive tai toteutus voidaan valita sopimaan kyseiseen tilaisuuteen. Osa visualisoijista on erikoistunut vain toiseen näistä menetelmistä, mutta jotkut visualisoijat toteuttavat töitä kummallakin tavalla.

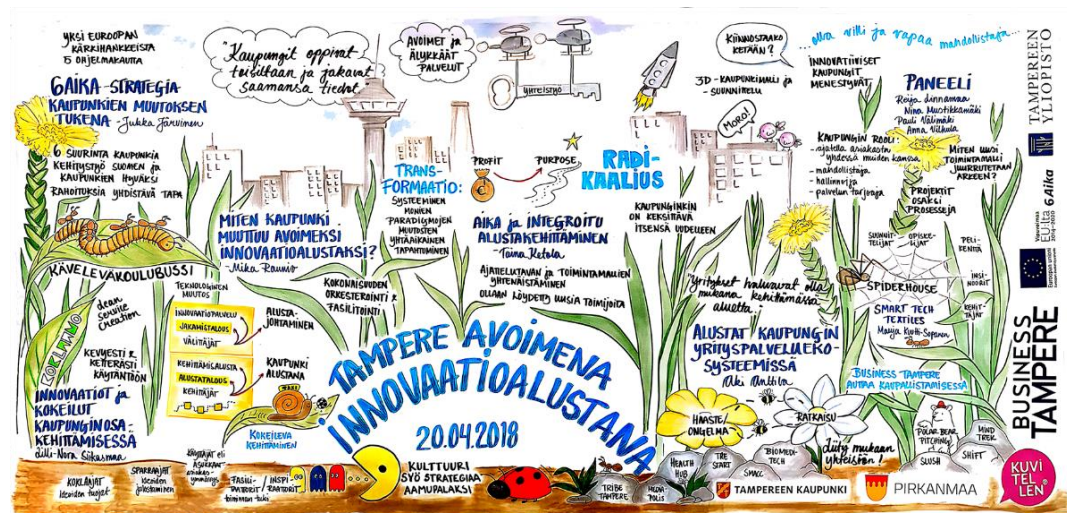
Live-visualisointi manuaalisesti paperille

Live-visualisointi tapahtuu käytännössä siten, että visualisoija kuuntelee tapahtumassa tai kokouksessa puhujia ja ottaa kuullusta muistiinpanoja. Muistiinpanoista tärkeimmät ja keskeisimmät asiat nousevat seinälle noin 1 m x 3 m kokoiselle paperille sekä tekstimuodossa että kuvina. Visualisoija näkee kuulemansa asiat mielessään kuvina ja siirtää mielikuvat näkyviksi siten, että paikallaolijat voivat yhdistää kuvat suoraan myös itse kuulemiinsa asioihin. (Roam 2012, 102.)



Kuvio 9. Live-visualisointi paperille (Jämsä, Hoskar 2018)

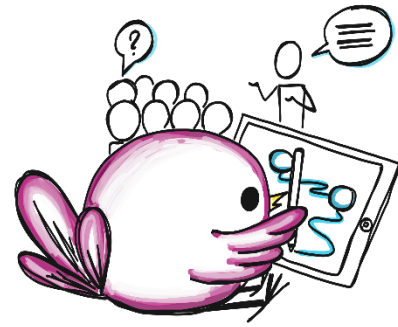
Tapahtuman päätyttyä visualisoitu kuva viimeistellään, skannataan ja luovutetaan palvelun tilaajalle. Skannattu kuva siistitään tietokoneella ja muokataan tulostukseen sopiviksi kuviksi. Käsitellyt kuvat lähetetään muutamassa eri muodossa ja koossa asiakkaalle, joko standardien tai asiakkaan toiveiden mukaisesti.



Kuvio 10.8 Tampere avoimena innovaatioalustana. (Hoskari, Jämsä 2018) Haastateltavalle toteutettu live-visualisointi.

Digitaalinen live-visualisointi

Live-visualisointi digitaalisesti eroaa tyyliltään paperille toteutetusta live-visualisoinnista, mutta ajatusperä on kuitenkin taustalla sama. Käytännössä työskentely tapahtuu visualisoijan piirtäessä tabletilla visuaalisia musitiinpanoja, jotka voidaan heijastaa suoraan valkokankaalle, tai työskentelyä voidaan näyttää vaiheittain osallistujille päivän edetessä. Joissain tapauksissa osallistujille näytetään vain valmis kuva esityksen päätyttyä.



Kuvio 11. Live-visualisointi tabletilla (Hoskari 2018)

Digitaalinen visualisointi on uusi vaihtoehtoinen tapa toteuttaa live-visualisointia. Kuvista tulee siistejä ja paperiversioon verrattuna digitaalisen piirtämisen etuna on uudelleen tekemisen mahdollisuus; paperisessa versiossa uudelleen tekemisen mahdollisuutta itse tilaisuudessa ei ole. Digitaalinen kuva voidaan myös tehdä suoraan missä tahansa mittakaavassa ja heijastaa suurellekkin yleisölle nähtäväksi suoraan valkokankaalle. Digitaalinen visualisointi on myös heti tapahtuman jälkeen valmis asiakkaalle käytettäväksi, sekä yleisölle mukaan otettavaksi digitaalisessa muodossa, jolloin kuvan jakaminen verkkoympäristöön on nopeaa. (Image Think 2017.)



Kuvio 12.9 Digitaaliset live-visualisointikuvat. (Hoskari 2018)

4 Tutkimusasetelma

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää live-visualisoinnin tilanneiden asiakkaiden kokemus live-visualisoinnista, minkä kautta voidaan kehittää live-visualisointia entisestään. Haastatteluiden pohjalta voidaan havaita mahdollisia kehityskohtia palvelupolussa, myynnissä ja markkinoinnissa. Kehityskohtiin tarttuminen ja niiden kehittäminen parantaa asiakaskokemusta entisestään ja voi tuoda yritykselle lisää asiakassuhteita.

Tutkimusongelmana on, **miten live-visualisointia voisi kehittää palveluna?**

Tutkimusongelmaan johti live-visualisoinnin vähäiset tutkimustiedot. Myyntiä ja palvelun kehitystä tukevaa tutkimusmateriaalia live-visualisoinnin hyödyistä on vähän. Tutkimuksen kysymykset auttavat selvittämään haastateltavien kokemuksia live-visualisoinnista ja tuotteen palvelupolusta. Tutkimus selvittää haastateltavan kokemuksen live-visualisointi palvelusta kokonaisuudessaan palvelupolun kohtien mukaisesti alkaen tilausprosessista ja tapahtumaa edeltävästä ajasta siirtyen live-visualisointiin itse tapahtumapaikalla sekä live-visualisoinnin jälkeisten toimintojen toimivuutta. Lisäksi kysymyksillä pyritään selvittämään live-visualisoidun kuvan hyödyllisyyttä työkaluna tapahtuman jälkeen, muun muassa muistia virkistävänä apuvälineenä.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin laadullista teemoitettua haastattelua. Haastatteluissa oli elementtejä puolistrukturoiduista haastattelusta, sillä kaikilta haastateltavilta kysyttiin saman kysymykset ja samassa järjestyksessä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kasvotusten tai Skype-puhelun välityksellä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus mahdollisti laajan katsauksen asiakkaan motiiveihin tilata live-visualisointi ja selvittää asiakkaan kokemat hyödyt live-visualisoinnista. Live-visualisoinnista ei ole paljoakaan aikaisempaa tutkimustietoa. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu parhaiten uusien, tutkimattomien ilmiöiden tutkimusotteeksi, sillä se mahdollistaa syventymisen havaintoyksikön maailmaan. (Kananen 2008, 32.)

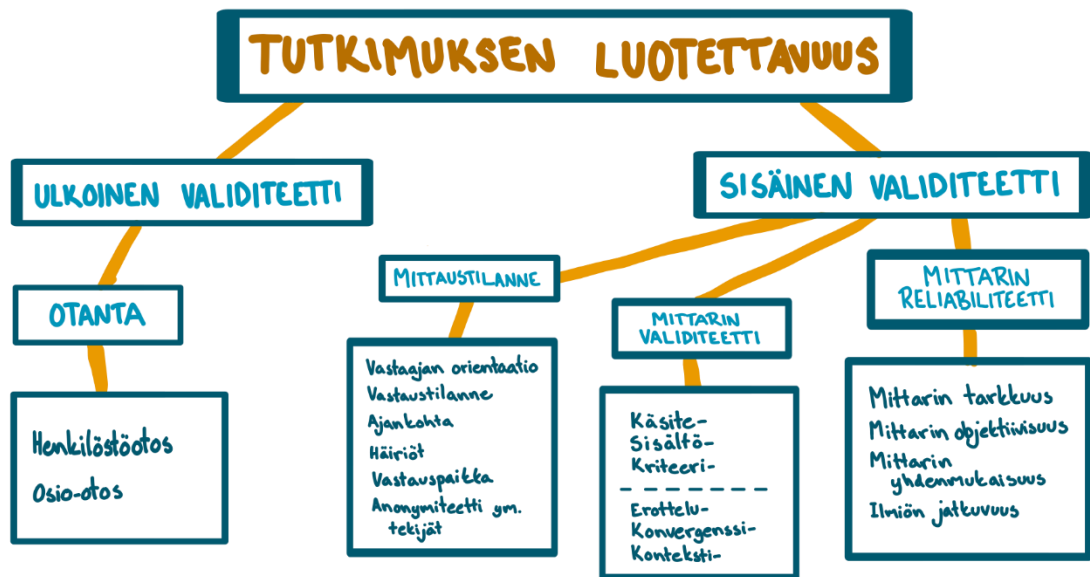
Puolistrukturoidussa haastattelussa on ennalta määritellyt kysymykset, eikä kysymysten järjestys muutu haastattelun aikana. Puolistrukturoitu haastattelu mahdollisti haluttujen kysymysten kysymisen jokaiselta haastateltavalta samalla tavalla (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006). Haastattelukysymyksen oli jaettu kolmeen teemaan palvelunpolun elementtien mukaisesti;

- Tilaisprosessi
- Tapahtuman aikana
- Tapahtuman jälkeen

Haastattelun rakenne pysyi saman jokaisen haastateltavan kohdalla, mutta tarvittaessa esitettiin lisäkysymyksiä asiasta syvemmän tiedon saavuttamiseksi. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Teemahaastattelussa ei ole tiukkaa järjestystä kysymyksiä välillä, vaan keskustelu etenee vapaassa järjestyksessä teema kerrallaan. Keskustelu etenee vapaassa järjestyksessä teema kerrallaan ilman tiukkaa järjestystä kysymysten välillä. Haastateltavan vastaukset poimitaan keskustelusta. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen luotettavuus

Kanasen (2014, 145) mukaan tieteellisen tutkimuksen luotettavuutta ja laatua tulee arvioida, jotta tutkimusta voidaan pitää paikkansapitävänä. Usein tutkimuksen luotettavuutta mitattaessa puhutaan käsitteistä validiteetti, eli pätevyys ja reliabiliteetti, eli pysyvyys. Validiteetti mittaa tutkimuksen tarkkuutta; missä määrin tehdyt johtopäätökset vastaavat todellisuutta, tutkimuksen tietoperustaa. Reliabiliteetti viittaa johdonmukaisuuteen, täsmällisyyteen ja tarkkuuteen, ja siinä merkittävää on tarkat tulokset. (KAMK – University of Applied Sciences 2018) Validiteetti on usein laadullisessa tutkimuksessa merkittävämmässä roolissa kuin reliabiliteetti, sillä reliabiliteetin mittaaminen laadullisessa tutkimuksessa on vaikeaa. Validiteetin mittaaminen laadullisessa tutkimuksessa on usein todellisuuden mittaamisen sijaan uskottavuuden ja vakuuttavuuden mittaamista: kuinka hyvin tutkija analysoi tutkittavaa materiaalia ja kuinka hyvin ymmärrettävästi hän tuottaa tulokset myös muille. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006) Kuvio tutkimuksen luotettavuudesta (kuvio 14) havainnoi validiteettiä.



Kuvio 17. Tutkimuksen luotettavuus 2018

Validiteetin ja reliabiliteetin käyttäminen luotettavuuden varmistamisessa sellaise-
naan voi olla haastavaa, sillä niitä ei alkujaan kehitetty laadullisen tutkimuksen luot-
tettavuuden arviointiin. Käsitteitä voi kuitenkin soveltaa laadulliseen tutkimukseen.
(Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.)

Luotettavuuden varmistamiseksi on luotu myös kriteerejä, joiden perusteella luotet-
tavuutta voidaan arvioida. Näitä ovat:

- Uskottavuus: miten totuus on muodostunut tutkijan ja tutkittavan välille
- Todeksi vahvistettavuus: tutkimustulosten perustuttava aineistoon ja empiriaan
- Merkityksellisyys: tutkittavan ilmiön esiintyminen ja merkitys ko. tutkimus-
kontekstissa
- Toistuvuus: tutkittavan ilmiön esiintymisen yleisyys, ei satunnainen
esiintyminen
- Kyllästyneisyys: tutkija on saanut ilmiöstä kaiken olennaisen esille
- Siirrettävyys: tulosten siirrettävyys toiseen samanlaiseen kontekstiin, tulkinto-
jen muuttumatta. (KAMK 2018.)

Tämän tutkimuksen luotettavuus varmistetaan huolellisen dokumentoinnin kautta sekä peilaten tutkimusta luotettavuuden kriteereihin. Aineistonkeruun laaduntarkkailu tapahtuu huolellisen valmistautumisen myötä. Haastattelut pohjustetaan hyvin ja työvälineiden ja -laitteiden kunto tarkistetaan ennen haastatteluja. Tutkija pyrkii olemaan koko haastattelun ajan neutraalissa asemassa siten, ettei haastattelija saa vaikutteita tutkijasta vastauksiinsa.

5 Tutkimuksen toteutus ja tutkimustulokset

5.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla viittä palvelun tilannutta tai tilausprosessissa mukana ollutta henkilöä lokakuussa 2018. Haastateltavat valittiin sattumanvaraisesti asiakasrekisteristä live-visualisoinnin tilanneiden asiakkaiden joukosta. Haastateltaviksi tuli sekä naisia että miehiä. Haastateltavista neljä oli tilannut live-visualisoinnin Kuvitellen Oy:ltä tai ollut Kuvitellen Oy:n asiakkaana ennenkin muutenkin kuin live-visualisoinnin tilaajana. Yksi haastateltavista tilasi live-visualisoinnin ensimmäistä kertaa, eikä ollut käyttänyt aikaisemmin mitään Kuvitellen Oy:n palveluista. Suuri osa haastateltavista toimii projektipäällikön asemassa, mutta toimialat erosivat toisistaan.

Haastatteluista sovittiin etukäteen puhelimitse, jolloin haastateltaville kerrottiin, mitä opinnäytetyö käsittelee ja mitä haastatteluun osallistuminen haastateltavalta edellyttää. Haastatteluajat lyötiin lukkoon joko puhelun aikana tai puhelun jälkeen sähköpostitse. Haastatteluista kaksi toteutettiin kasvotusten ja kolme Skypepalaverin välityksellä johtuen haastateltavien aikataulukiireistä. Luotettavuuden varmistamiseksi kaikki haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla ja litteroitiin tutkimuksen analysoinnin helpottamiseksi.

Haastatteluita varten laadittiin haastattelurunko, joka tarkentui myöhemmin teemoitelluksi puolidtrukturoiduksi haastatteluksi. Teemat jakautuivat koskemaan live-visualisoinnin palvelupolun palveluvaiheita. Palvelupolku on osa palvelumuotoilua, mikä tarkoittaa käyttäjälähtöistä palvelun suunnittelua asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakkaan kokemuksella on merkittävä rooli palvelumuotoilussa. Palvelu muodostuu kontaktipisteistä, jossa asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun. Palvelupolku kattaa nämä kontaktipisteet. Palvelupolku lähtee liikkeelle asiakkaan ensikosketuksesta yrityksen tuotteeseen tai palveluun ja polku rakentuu asiakkaan edetessä palvelun tilaajaksi ja siitä palvelun jälkeiseen kokemukseen. Näitä voidaan kutsua esipalveluksi, ydinpalveluksi ja jälkipalveluksi (Tuulaniemi 2011). Teemojen alla olevat kysymykset käsittelevät live-visualisoinnin palvelupolun kolmea vaihetta aikajärjestyksessä.

Kysymykset avasivat haastateltavan kokemuksia kunkin teeman alla (ks. liite 1). Ensimmäinen teema käsitteli live-visualisoinnin esipalvelua eli tilausprosessia. Toinen teema oli ydinpalvelu eli itse live-visualisointi tapahtumassa. Kolmas teema oli jälkipalvelu, eli miten sujuvasti live-visualisoinnin jälkeiset palvelustepit hoidettiin.

Haastattelututkimuksen analysointi tapahtui litteroimalla nauhoitetut haastattelut. Litteroinnin jälkeen haastattelut paloiteltiin vastausten mukaan Excel-taulukkoon, mikä helpotti hahmottamaan haastateltavien vastauksia, vastausten ollessa päällekkäin kysymyksen alla. Taulukointi auttoi hahmottamaan vastausten suuntauksia sekä yhdenmukaisuuksia. Taulukoinnin jälkeen vastauksista poimittiin ydinkohdat tai kiteytykset posti-it lapuille, mitkä jaoteltiin kysymyksittäin ja teemoittain. Tämä selvensi haastateltavien vastauksista nousseet kehityskohteet live-visualisointi palvelun parantamiseksi, yhtenäisyydet sekä eroavaisuudet. Haastattelujen vastauksien kiteytys auttoi hahmottamaan kokonais kuvan, sekä löytämään johtopäätökset tutkimuksesta

5.2 Tilausprosessi

Ensin tutkimuksessa selvitettiin, miksi haastateltavat olivat halunneet tilata visualisoinnin tapahtumaan. Vastaukset olivat jokseenkin toisistaan poikkeavia; yksi haastateltavista oli nähnyt live-visualisoinnin ja sitä kautta kiinnostunut palvelusta. Yksi tilaaja oli saanut kollegoiltaan suosituksia, joiden perusteella hän päätti tilata visualisoinnin. Kolmella muulla oli hyvät kokemukset ja referenssit aikaisemmista Kuvitellen live-visualisoinneista ja siksi he päättivät käyttää palvelua. ”Tykkään tällasesta tavasta, jotenkin vaikeitakin asioita saada helposti ymmärrettävään muotoon ja semmoseen just se visuaalisuus on se tärkeä.” (Haastateltava 2.)

Seuraavana tiedusteltiin, mistä haastateltavat olivat löytäneet Kuvitellen Oy:n palvelun tarjoajana ja miksi he olivat päätyneet valitsemaan Kuvitellen Oy:n visualisoinnin toteuttajaksi. Kaksi haastateltavista tunsi Kuvitellen Oy:n ennestään hyvin ja siksi tiesivät Kuvitellen tyylin ja yhteistyön toimivuuden.

Yksi haastateltava tutustui Kuvitellen toimintaan tapahtumassa, jossa Kuvitellen oli live-visualisoimassa ja tykkäsi Kuvitellen tyyliin. Yksi tilaajista oli saanut vinkin suosi-

tuksena kollegalta ja Kuvitellen oli kilpailutuksen tuloksena vastannut parhaiten haastateltavan tarpeisiin. Kuvitellen Oy:n referenssit olivat siis avainasemassa haastateltavien tehdessä valintaa live-visualisoinnin palvelun tarjoajista.

Teemahaastattelun ensimmäisen vaiheen viimeisenä kysymyksenä kysyttiin vielä haastateltavan tyytyväisyydestä tilausprosessin toimivuuteen. Vastauksissa selkeästi nousi esille tilaajien tyytyväisyys viestinnän sujuvuudesta. Haastateltavien mukaan viestintä oli sujuvaa ja nopeaa, sekä keskustelu oli helppoa. Kuvitellen Oy osasi myös selkeästi arvioida mikä on mahdollista ja mikä ei, sekä kehittää palvelusta asiakkaan toiveita vastaava, sekä tilaisuuteen sopiva kokonaisuus. ”Mun mielestä se meni tosi jotenki vaivattomasti et se on toki tilaajan näkökulmasta kiva et oli kiva ja helppo jutella ja tuli vastaukset nopeesti”. (Haastateltava 2)

5.3 Live-visualisointi tapahtumassa

Toisen teeman läpikäynti lähti käyntiin selvittämällä haastateltavien mielipiteitä live-visualisoinnin toimimisesta tapahtumassa. Live-visualisointi vaikutti osallistujiin positiivisesti ja herätti paljon mielenkiintoa. Visualisointi kokosi ihmisiä yhteen tauon aikana ja haastateltavan sanoja lainaten live-visualisointipiste toimi eräänlaisena keskustelufoorumina tapahtumassa. Usein tauoilla ihmiset vetäytyvät kahvinsa kanssa omiin pieniin ryhmiinsä tai odottavat paikallaan tapahtuman jatkumista, mutta live-visualisointi veti porukkaa puoleensa ja toimi hyvänä keskustelun aiheena ja jään rikkojana.

Siitä tuli semmonen tota, se oli suht ahdas tila niin sit ku käytiin haakeen ne kahvit niin helpostihan ihmiset sitte menee jonnekki omiin nurkkiinsa juttelemaan kahden kolmen hengen ryhmissä niin siihen taulun ympäristöön kokoontu yllättävän paljo väkee kattoon sitä et siitä tuli semmonen, eräänlainen keskustelufoorumi niin sitte heti.

Se herätti ihmisissä mielenkiintoo kesken sen tilaisuudenkin käydä kattoon et hei mitä täällä tehdään ja mikäs työ tästä valmistuu. Niin se oli kyl, kyllä varsin toimiva, et se toimi vähä sellasena niinkun ajanvietteenä tauolla ja ihmisten semmosena keskustelupaikana niin ihmiset meni sinne sitte sen taulun ympärille jutteleen.
(Haastateltava 1)

Live-visualisoinnin koettiin tuovan myös extraa tilaisuuteen ja toimivan muistia virkistävänä elementtinä myöhemmin päivän aikana, sekä näytti päivän punaisen langan. Työn edistymisen seuraaminen koettiin jännittävänä elementtinä, mitä useat osallistujat eivät olleet ennen kokeneet. Visualisoinnin toteutus koettiin hankalaksi työpaikan sisältävissä tapahtumissa, jossa ryhmät hajaannutettiin useampaan eri tilaan työskentelemään. Silloin visualisoijan on erittäin vaikeaa pysyä kaikkien ryhmien tekemisten mukana ja visualisoida työpajojen prosessin. Haastateltavien mielestä hyvä fasilitaattori tapahtumassa on selkeä etu visualisoinnin onnistumisen kannalta, jotta keskustelu pysyy halutuilla raiteilla ja visualisoija pystyy poimimaan keskustelusta mahdollisimman tärkeitä asioita tapahtuman tavoitteisiin nähden.

Päällimmäisenä tapahtumasta haastateltavien mieleen jäi hyvin erilaisia asioita. Yhdelle haastateltavalle vuorovaikutus ja ihmisten yhteen kerääntyminen visualisoinnin ympärille olivat merkittäviä, muistiin jääneitä asioita. Yhdelle haastateltavalle merkittävä asia tapahtumasta oli luottamus visualisoijiin ja heidän ammattitaitoon. Hän korosti sitä, miten paljon hänellä oli tapahtumapäivänä asioita hoidettavana ja tapahtumassa oli ilmennyt myös yllättäviä muutoksia, mutta hänellä oli koko tapahtuman ajan luottamus Kuvitellen visualisoijiin ja siihen, että he hoitavat hommansa. Yksi haastateltavista piti siitä, miten visualisointi loi uutta näkökulmaa tapahtumassa käsiteltävään prosessiin ja yhden haastateltavan mieleen jäi tapahtumassa nousseet osuvat sanomiset, mitkä nousivat visualisoinnissa kuvina esille. Yhdelle haastateltavalle jäi aika vahvasti mieleen tapahtumasta tullut palaute, kun yksi osallistujista ei ollut pitänyt siitä, että visualisoija ilmaisi mielipiteensä käsiteltävästä asiasta. Haastateltava itseä ei tämä nosto häirinnyt, vaan hän piti nostoa tärkeänä herättelevänä kysymyksenä toiminnan kehityksen kannalta.

Kaikki haastateltavat olivat joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä visualisointiin tapahtumassa tai valmiiseen kuvaan. Yksi haastateltava kertoi ymmärtäneensä paremmin, mistä visualisoinnissa on oikeasti kyse ja miten tätä voisi hyödyntää. Yhdessä tapahtumassa visualisointi ei tuottanut aivan tilaajan haluamaa tulosta, sillä fasilitaattori ei onnistunut johdattamaan keskustelua haluttuun suuntaan, jolloin visualisointi ei täyttänyt haastateltavan toivomia elementtejä, joiden oli suunnitelman mukaan ollut tarkoitus nousta kuvaan. Kuva viimeisteltiin myöhemmin vastaamaan haastateltavan toiveita kuvasta, jolloin haastateltava oli tyytyväinen valmiiseen tuotokseen.

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että live-visualisointi oli hyödyllinen osa tapahtumaa. Luentomaiset esitykset ovat helposti tylsiä. Live-visualisointi oli kiinnostava elementti, mikä vähensi haastateltavan mielestä tylsistymistä tapahtumassa. Visualisointi havainnollisti asioita hyvin ja loi hyvän yhteenvedon tapahtumasta, mikä toimii myös muistia virkistävänä työkaluna. Yksi haastateltavista kertoi piirtämisellä havainnollistamisen ja visuaalisuuden olevan merkittävä asia hänelle, sillä se konkretisoi asioita. ”Ainaki itelle se visuaalisuus on tosi tärkeä ja se että havainnollistetaan asioita piirtämällä ja kuvittamalla ja ehkä just se konkretisoituu se asia siinä piirtäessä.” (Haastateltava 2)

Ihmiset oppivat eritavoin ja visualisointi auttaa järjestelemään ajatuksia vähän eri tavalla ja visualisointi antaa ulkopuolista näkökulmaa, mitkä voivat tuoda uusia näkökulmia prosessiin. Kuva tuotti myös vahvan yhteisen mielikuvan asiasta, mikä eli verkkoympäristössä eteenpäin projektin edetessä.

Haastateltavat kertoivat osallistujien kokeneen live-visualisoinnin myönteisenä kokemuksena. Prosessin etenemistä oli mielenkiintoista seurata, eikä ketään myöskään häirinnyt visualisoinnin tekeminen tapahtumassa. Kuulluksi tulemisen tunne on merkittävä kokemus ja visualisointi vahvisti tätä kokemusta nostamalla osallistujien puheita kuvina ja lainauksina visualisoituun kuvaan. Yksi haastateltavista koki, että osallistajat saattoivat tuntea olonsa hieman ulkopuoliseksi live-visualisoinnista ja toivoi enemmän osallistavuutta, jolloin osallistajat otettaisiin vahvemmin mukaan visualisointiprosessiin. Yksi haastateltava pohti, että suurin osa osallistujista ehkä vilkaisee kuvaa kerran tapahtuman jälkeen. Kuva on merkittävämpi työkalu palvelun tilan neelle ja projektissa vahvemmin mukana olleille henkilöille.

Niin kyllä joo et sillä tapaahan ne kytkeytyy tai nivoutuu yhteen, että ei oo pelkästään puhujien tai vetäjien puheita tohon visualisointuna vaan se on kyllä koko meidän sen joukon joka siinä on paikalla sillä hetkellä niin semmonen yhteinen tuotos. (Haastateltava 2)

5.4 Jälkipalvelu

Jälkipalvelua koskevista kysymyksistä ensimmäinen käsitteli haastateltavien kokemusta käsiteltyjen kuvien saamisen sujuvuudesta. Kaikki haastateltavat saivat kuvat seuraavana arkipäivänä, sovittuna päivänä tai sovitun ajan puitteissa. Haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä kuvien saamisen sujuvuuteen.

Haastateltavat ovat käyttäneet valmista kuvaa useaan eri käyttötarkoitukseen. Useat ovat ripustaneet ison visualisoidun kuvan eli alkuperäisen kuvan seinälle näkösalille. Digiversioita on käytetty verkkosivuilla ja verkkoviestinnässä, kuten uutiskirjeissä. Kuvaa on käytetty myös esitysmateriaaleissa ja artikkeleissa kuvituksen kaltaisena virkistävänä elementtinä sekä markkinointimateriaaleissa. Yks visualisoiduista kuvista tehtiin valmennuskokonaisuudesta ja kuvaa on käytetty visualisoinnin jälkeen tullessa valmennuksissa. Kuvasta on painettu eräänlaisia esitteitä, jotka jaetaan valmennukseen osallistuville ennen valmennusta, jolloin kuva valmistaa osallistujaa valmennukseen. Valmennuksen jälkeen kuva toimii muistiinpanona valmennuksesta.

”Työn tuotos mikä siitä varsinkin siitä ongelmanratkaisukurssista tuli, niin sehän on ollut meillä aktiivisesti käytössä ja me ollaan näille kurssilaisille sitä jaettu sitä tämmösenä niinku flaijerityyppisenä esitteenä niille ketkä tulee kurssille, että hei meillä on tällanen kurssi esitellään tämmöset jutut ja sit sen kurssin jälkeen se toimii vähän niinku muistiinpanoina siitä kurssilta.” (Haastateltava 1)

Visualisoitu kuva toimi hyvin muistiinpanona tapahtumasta ja lisäksi itse visualisointi tapahtumassa lisäsi haastateltavien mukaan heidän ja osallistujien muistijälkeä, jolloin muistiinpanoihin palatessa tapahtumasta muistaa enemmän. Kuva toimi suorana linkkinä tapahtumasta, jolloin muistaminen tehostui ja mieleen palautui asioita, mitä muuten olisi jo unohtunut. Muistiinpanona kuva näyttää hyvin palaset, joista tilaisuus koostui, päivän aiheet ja kommentteja, mitä päivän aikana aiheista nousi. Yksi haastateltavista nosti esiin muistamisen tehostumisen aistien käyttämisen myötä. Mitä useampaa aistia käyttää tapahtuman aikana, sitä varmemmin tapahtuma ja tapahtuman sisältö jää mieleen. Haastateltavan tapahtumassa oli visuaalisen ja kuuloon pohjautuvan elementin lisäksi alkumaljana voimakkaan makuinen vitamiinipitoinen juoma, mikä myös vahvistaa muistijälkeä tapahtumasta.

*”Nää live-visualisoinnit tukee sitä yhteisen sanoman yhteisen tarinan konkretisoitumista, et siinä tulee muitakin aisteja ku kuulo hyödynnyttyä elikä ku siellä koko ajan toistetaan samoja asioita siellä niissä verkostotapahtumissa ja ku se tulee siihen myöskin näköaistimukselle niin kyllähän siitä tulee sitte vahvempi yhteisvaikutus.”
(Haastateltava 4)*

Kun verrattiin tapahtumaa visualisoinnin kanssa ja ilman, hyödyiksi nousi aikaisemminkin esiin tulleita asioita, kuten jännitelisä, muistin virkistäjä ja extra elementti tapahtumassa. ”Se nyt toi siihen ehkä sellasen lisämausteen ja se toimi siinä hetkessä semmosena kivana extra elementtinä mitä oli kiva ja jännittävä seurata miten se rakentuu.” (Haastateltava 2)

Visualisoinnin koettiin auttavan myös osallistujaa poimimaan asioita, mitä muuten olisi mennyt tapahtumasta ohi ja auttaa pääsemään takaisin kärryille puhutusta aiheesta, jos ajatus pääsee harhautumaan. Kuva auttaa hahmottamaan kokonaisuutta, tapahtuman ja prosessin kulkua, sekä toimii hankkeen toimintaa yhteen nivovana elementtinä. Visualisointi tuo näkökulmaa käsiteltävään aiheeseen ja voi siten edistää hankkeen tai projektin edistymistä. Esiin nousi myös se, että on hyvin tärkeää miettiä visualisoinnin aika ja paikka. Visualisoinnin koettiin olevan erityisen hyödyllinen luentomaisissa seminaareissa ja kun paikalla on paljon erilaisia ihmisiä. Yhden haastateltavan mielipide oli toisista poikkeaa visualisoinnin optimaalisesta paikasta, sillä muiden mielestä optimaalinen paikka oli joko seminaareissa luentomaisissa tilanteissa tai sekä seminaareissa että työpajoissa. Tämä haastateltava koki visualisoinnin sopivan erityisesti työpajatoimintaa tukevaksi siten, että visualisointi olisi nivottu toimimaan yhdessä tapahtuman työpajan kanssa toiminnallisena pisteenä. Haastateltava näki tässä mahdollisuudessa enemmän hyötyä kuin live-visualisoinnin käyttämisestä tapahtuman dokumentointiin.

Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä itse visualisoituun tuotokseen. Tärkeimpänä pointtina nousi näkemys siitä, miten kuvasta nousivat hyvin pääpointit esille ja se auttoi hahmottamaan, miten prosessin palaset liittyivät toisiinsa ja miten asioita voi yhdistää.

”Se ei ole vain piirtelyä, vaan sitä, miten se prosessi mitä asia, miten asiat liittyvät toisiinsa, eli se tavallaan tuo sitä lisäarvoa myöskin siinä, että tavallaan niinku ei se ole vaan piirtelyä vaan nimenomaan miten asiat liittyvät toisiinsa ja miten niitä voi yhdistää.”
(Haastateltava 3)

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat tärkeäksi asiaksi tilaajan tietoisuuden lisäämisen visualisoinnin hyödyistä. Tilaajan tulee tietää tapahtuman tavoitteen ja mitä visualisoinnilla toivoo saavutettavan. Visualisointi voi olla todella hyvä ja käytännöllinen lisä tapahtumaa tai sitten se voi olla vain esitysnumero, missä joku piirtää. Visualisoinnin olisi hyvä valmistautua paremmin tilaajan kanssa ja perehdyttää tilaajaa visualisoinnin hyödyistä sekä siitä, miten visualisoinnin saa selkeäksi osaksi kokonaisuutta ja sen potentiaali saadaan hyödynnettyä kokonaan.

”En sanoisi, että prosessissa olisi mitään vaan ehkä se joka ostaa live-visualisoinnin, hänen pitää tietää että mikä on hänen tavoite ja mihin sitä käytetään. Se voi olla todella hyvä lisä tai osa koko prosessista tai se voi olla vain joku joka piirtää.” (Haastateltava 3)

Haastateltavat kertoivat myös tärkeäksi osaksi yleisön osallistamisen vahvemmin kuvan kokoamiseen ja kannustamiseen, että osallistajat uskaltavat paremmin kertoa mielipiteensä käsiteltävästä asiasta ja siitä, mitkä elementit tulisi kuvassa olla selkeästi esillä ja mitä kuvasta puuttuu tai mikä ei kuulu kuvaan.

Kaikki osallistajat suosittelisivat live-visualisointia tapahtumiin. Live-visualisoinnin koettiin olevan palvelu, jonka Kuvitellen on aina onnistunut yhdessä haastateltavan kanssa muovaamaan sopimaan tilaisuuteen kuin tilaisuuteen. Haastateltavat painottivat, että ostajan tulee miettiä tapahtumaansa visualisoinnin toimivuuden osalta, vaikka useat kokivat visualisoinnin sopivan useisiin erilaisiin tilaisuuksiin visualisoinnin räätälöintimahdollisuuden ja monipuolisuuden vuoksi. Tilaajan kannattaa jo varhaisessa vaiheessa alkaa suunnitella, mitä visualisoinnilta haluaa.

6 Johtopäätökset

Tilausprosessi, asiakkaan kokemus ennen tapahtumaa

Haastattelujen perusteella live-visualisoinnin tilaamiskokemis oli kaikkien haastateltavien mukaan erittäin myönteinen. Erityisesti viestinnän sujuvuus nousi esille, sillä vastausten koettiin tulevat nopeasti ja vaivattomasti. Kuvitellen Oy:ssä osataan arvioida, mikä on realistisesti mahdollista toteuttaa ja mikä ei, mikä oli haastateltavien mukaan tärkeää.

Kaikki haastateltavat olivat löytäneet Kuvitellen Oy:n suositusten tai kokemusten kautta, tai haastateltava tunsi firman entuudestaan. Tämän perusteella voisi todeta asiakkuuksien tulevan niin sanotun ”puskaradion” kautta, tai asiakkaan kokemuksen kautta hänen ollessaan tapahtumassa, missä live-visualisointia hyödynnetään. Osa asiakkuuksista on tullut suositusten kautta. Johtopäätöksenä tästä voisi todeta markkinoinnin lisäämisen vaikuttavan myönteisesti uusien asiakkuuksien hankintaan. Pelkkien suositusten ja kokemusten kautta tapahtuva myynti on suhteellisen suppea kanava, joten markkinoinnin levittäytyminen muihin kanaviin voi tuoda myönteistä vaikutusta myynnin kasvun kannalta.

Viestintä sai paljon positiivista palautetta haastateltavilta, mutta lisäksi toivottiin selkeämpiä ja säännöllisempiä check-pointteja tapahtumanjärjestäjän kanssa, jolloin yhteinen ymmärrys tapahtumasta pysyy selkeänä koko tapahtumaan valmistautumisen ajan. Kenellekään ei tulisi epäselvyyttä siitä, missä mennään ja mitä tehdään. Tämä lisää palvelukokemuksen positiivista vaikutusta entisestään.

Live-visualisointi tapahtumassa

Live-visualisointi tapahtumassa toimi kaikkien haastateltavien mielestä hyvin, mutta mielipiteet visualisoinnin oikeasta paikasta poikkesivat. Osan mielestä paras paikka visualisoinnille olivat luentomaiset seminaarit ja osan mielestä työpajat olivat paras paikka visualisoinnille johtuen heidän omakohtaisista kokemuksistaan. Osallistuttaminen yleisön osalta nousi myös esille. Haastateltavat pitivät tuotteen räätälöintiä tärkeänä, jotta visualisoinnista saadaan täysi potentiaali esille. Visualisoinnin sovittaminen tapahtumaan järjestäjän kanssa on tärkeä osa prosessia, sillä haastatteluissa

ilmeni näkemyseroja visualisoinnin hyödyistä. Selkeämpi visualisoinnin läpikäynti järjestäjän kanssa lisää järjestäjän ymmärrystä visualisoinnista ja sen käyttömahdollisuuksista tapahtumassa. Oikein suunniteltuna visualisoinnista saadaan tärkeä osa tapahtumaa, mistä hyötyvät sekä tapahtuman järjestäjä että osallistujat ja lisäksi visualisoijat tietävät selkeästi, mitä tapahtumanjärjestäjä visualisoinnilta haluaa ja mitä tavoitteita kuvalle on; mihin asioihin järjestäjä haluaa visualisoijan erityisesti kiinnittävän huomiota.

Jälkipalvelu

Jälkipalvelun teeman alla olivat kysymykset visualisoinnin hyödyllisyydestä tapahtuman jälkeen. Kaikilla oli positiiviset kokemukset visualisoinnin vaikutuksesta muistijälkeen visuaalisten muistiinpanojen muodossa sekä kuvat olivat kaikilla haastateltavilla käytössä vielä pitkän aikaa tapahtuman jälkeen. Kuvat koettiin hyödyllisinä ja visualisoinnin koettiin tuovan tapahtumiin lisää sisältöä ja monia hyötyjä verrattuna tapahtumiin ilman visualisointia. Tärkeimpänä pointtina nousi tapahtumanjärjestäjän tietoisuuden lisääminen live-visualisoinnista. Live-visualisointi on konseptina erittäin monimuotoinen ja moneen muotoutuva, eivätkä monetkaan ole nähneet kuin yhden puolen visualisoinnista. Siksi asiakas ei välttämättä osaa myöskään sovittaa visualisointia tarpeeksi tärkeäksi osaksi tapahtuma, jolloin visualisointi on vaarassa jäädä sivurooliin, eikä siitä saatava hyöty ole niin suuri, kuin mitä siitä olisi mahdollista saada. Jos tilaaja ei koe visualisointia kovinkaan hyödyllisenä huonon tapahtuman valmistautumisen takia niin palvelukokemus voi jäädä huonoksi, sillä tapahtuman epäonnistuminen näkyy suoraan visualisoinnissa, voi asiakkuus kärsiä ja lisäkauppa sekä suosituksien kautta tapahtuvan kaupan mahdollisuus pienentyä.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten live-visualisointia voisi parantaa palvelukokonaisuutena. Haastattelu rakentui palvelupolun kohtien mukaan, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä käsitys asiakkaiden kokemuksesta koko palvelun ajalta.

Live-visualisointi

Kaikkien haastateltavien kokemus live-visualisoinnista oli positiivinen, joten itse visualisointiin ei löytynyt kehitettävää. Live-visualisointi täytti Kuvitellen Oy:n ja aikaisempien materiaalien, kuten kirjojen kertomat hyödyt visualisoinnista. Haastateltavat kokivat hyödyt käytännössä ja tunnistivat nämä olennaiseksi osaksi palvelua.

Kehityskohde visualisoinnin onnistumisen takaamiseksi on tilaaja-asiakkaan tietoisuuden lisääminen visualisoinnista ja sen hyödyistä. Haastateltavilla oli hieman toisistaan poikkeavat käsitykset visualisoinnin käyttötavasta ja tarkoituksesta sekä sen hyödyistä. Siitä päätellen haastateltavien tietopohja perustuu luultavasti kokemukseen, mitä heillä itsellään on ollut visualisointitilanteista. Tämä saattaa suppeuttaa tilaajan näkemystä visualisoinnin mahdollisuuksista ja siksi palvelusta ei välttämättä tule asiakkaalle niin hyödyllinen kuin mitä se voisi mahdollisesti olla. Siksi visualisoinnista olisi hyvä olla enemmän perinpohjaista tietoa yrityksen verkkosivuilla siten, että ensin asiakas pystyisi lukemaan perustiedot ja halutessaan syventyä tarkempaan tietoon live-visualisoinnista, visuaalisesta ajattelusta, visuaalisesta oppimisesta ja elämyksien tuottamisesta. Lisäksi nettisivuilla voisi esitellä erilaisia toisistaan poikkeavia tilanteita, miten eri tavoin live-visualisointia on käytetty ja mitä hyötyjä kussakin tilanteessa visualisointi on erityisesti tuonut.

Kun tilaaja on tietoinen visualisoinnista palveluna, voidaan visualisointi räätälöidä selkeäksi kokonaisuudeksi tapahtuman kanssa siten, että visualisointi tukee tapahtuman tavoitteita mahdollisimman hyvin. Suunniteltu kokonaisuus yhdessä visualisoinnin ja tapahtumajärjestäjän kanssa edesauttavat osallistujien kokemusta muun muassa osallisuutta vahvistavana tekijänä. Näin visualisoinnin täysi potentiaali saadaan hyödynnettyä. Suunniteltu kokonaisuus rakentuu ennen tapahtumaa ennalta sovittujen tilannekatsausten avulla. Hyvä ja riittävän usein tapahtuva viestintä varmistaa yhteisen ymmärryksen tapahtuman tavoitteista ja onnistuneesta kokonaisuudesta.

Viestintä luo myös varmuutta osapuolten välillä, koska kaikki tietävät missä mennään.

Yhden haastateltavan tapahtumassa osallistuja oli antanut palautetta visualisoijan puuttumisesta prosessiin kertomalla omia mielipiteitään. Haastateltava itse piti visualisoijan esittämästä yleisöä herättelevästä kysymyksestä, mutta osallistuja ei kokenut visualisoijan olevan asemassa, jossa kysymyksiä olisi voinut esittää. Tästä syystä aivan tapahtuman alussa olisi hyvä selvittää osallistujille visualisoinnin perusperiaate sekä se, että visualisoija voi esittää kysymyksiä tapahtuman aikana huomatesaan osallistujien ajautuvan kauas tapahtuman tavoitteina olevista asioista tai halutessaan herätellä keskustelua lisäämällä näkökulman keskusteluun. Kuvitellen Oy:n visualisoija on pätevä koulututtunut fasilitaattori, mitä osallistujat ja tapahtumanjärjestäjä eivät välttämättä tiedä. Siksi visualisoijan on hyvä selvittää tapahtumanjärjestäjän kanssa jo ennen tapahtumaa, kuinka paljon visualisoijat voivat vaikuttaa paikallaan tapahtuman kulkuun visualisoinnin onnistumisen takaamiseksi. Tapahtumanjärjestäjä voi haluta visualisoinnin olevan pelkästään dokumentointia varten oleva työkalu, jolloin kommentointi ei ole välttämätöntä päivän kulun visualisoinnin puolesta. Visualisoinnin esittelemisen yhteydessä on hyvä kertoa myöskin visualisoinnin olevan myös osallistujien työkalu ja rohkaista osallistujia juttelemaan visualisoijien kanssa ja kertomaan, jos osallistujalla on ideoita visualisoinnin suhteen tai jos jokin hänen mielestä merkittävä asia jäi puuttumaan kokonaisuudesta. Tämä luo yhdessä tekemistä tapahtumassa, mikä lisää haastateltavien toivomaa osallisuuden lisäämistä. Vuoro-vaikutus ja viestintä sekä järjestäjien että osallistujien kanssa on visualisoinnin kannalta tärkeää.

Tutkimuksessa nousi esille myös mielenkiintoinen huomio työvälineistä, nimittäin se, että yksi vasta tilatuista tussiväreistä ei olekaan kestävyydeltään muiden värien kestävyys tasoista. Haastateltava piti valmista kuvaa parin kuukauden ajan esillä valoisassa aulatilassa, minkä aikana yksi sinisen sävyisistä tusseista haalistui lähes olemattomiin, kun taas toiset värit pysyivät kirkkaina. Tämän havainnon ansiosta pystyttiin reklamoimaan tuote valmistajalle, jolloin toivottavasti värin kestävyys tapahtuu positiivinen muutos. Kaikki Kuvitellen Oy:n käyttämät tussit ovat täytettäviä ja värit tilataan samalta valmistajalta, minkä vuoksi värin kestävyttä ei osattu epäillä.

Markkinointi ja asiakkuuksien hankinta

Tutkimuksen mukaan kaikki haastateltavat olivat löytäneet Kuvitellen Oy:n joko suositusten kautta tai kokemalla live-visualisoinnin itse jossain toisessa tapahtumassa. Kehityskohteena asiakkuuksien hankinnassa voisikin olla markkinoinnin lisääminen esimerkiksi tilaaja-asiakkaiden kokemusten ja referenssien siirtämisellä uusasiakashankintaan laajemmassa mittasuhteessa, kuten sosiaalisessa mediassa. Kokemusvideot voivat toimia apuna myynnin lisäämiselle. Yhteenvetona Kuvitellen Oy:n live-visualisointien myynnin lisäämiseksi, toimivana keinona voi olla markkinoinnin lisääminen, sillä kukaan haastateltavista ei löytänyt palvelua markkinoinnin kautta. Suositusten ja kokemusten merkitys myynnin kannalta kertoo asiakkaan hyvästä palvelukokemuksesta, mikä on merkittävä kilpailuetu Kuvitellen Oy:lle. Mielenkiintoinen tutkimusaihe olisikin selvittää, miten kokemukselliset referenssit voisi siirtää onnistuneesti sosiaaliseen mediaan. Erilaiset kokemusreferenssit, kuten kokemusvideot voivat olla hyödyllinen keino levittää visualisointikokemuksia laajemmalle yleisölle.

Tutkimuksen toteutus

Ensimmäisenä suunnitelmissa oli toteuttaa tutkimus kyselytutkimuksena tapahtumaan osallistujille, eli katsojille; miten he kokivat live-visualisoinnin tapahtumassa. Kysely vaihtui haastatteluiksi, sillä haastattelemalla tilaaja-asiakkaita saatiin parempaa tietoa palvelun kehittämistä varten.

Haastatteluun päädyttiin, koska haastattelemalla päästiin paremmin pureutumaan asiakkaan motiiveihin live-visualisoinnin tilaamisesta ja miten asiakas koki live-visualisoinnin tilausprosessin, live-visualisoinnin paikan päällä sekä miten live-visualisointi on auttanut tilaajaa jälkikäteen. Haastateltaviksi valittiin palvelun tilaajat, sillä heillä on selkeästi ollut jo jokin tarve, miksi he livevisualisoinnin tilasivat ja heiltä saan myös tietää heidän kokemat hyödyt live-visualisoinnista. Haastattelutyyliseksi valikoitui ensin teemahaastattelu, mutta haastattelukysymyksiä pohtiessa ja haastattelumuotoja tutkiessa, puolistrukturoituun haastattelumuoto alkoi vaikuttaa myös hyvältä haastattelutyyliltä. Haastattelun runko muodostui lopulta teemahaastattelun mukaiseksi teemojen muodostuessa palvelupolun mukaan. Puolistrukturoidun haastattelun elementtejä nousi kuitenkin paljon esille, joten toteutettu haastattelu on vähän näitä molempia.

Haastattelut sujuivat hyvin ja tutkimus antoi sekä varmistusta palvelut toimivuudesta että kehityskohteita, miten palvelua voidaan parantaa entisestään. Jos suorittaisin jatkotutkimuksen ja haastattelin tilaajia uudestaan, kiinnittäisin entistä enemmän huomiota haastateltavien vastauksien kuunteluun haastattelutilanteissa. Haastattelussa haastateltava saattaa helposti ajautua sivuraiteille kysymyksistä, joten tarkka kuunteleminen ja lisäkysymykset ovat merkittävässä roolissa tarvittavan tiedon saamisessa.

Tiedon luotettavuus

Tutkimustiedon hankinta oli haastavaa, sillä luotettavan tiedon hankinta opinnäytetyön aiheesta oli vaikeaa. Tutkimuksia live-visualisoinnista ei löytynyt, mutta tietoa live-visualisoinnista ja sen hyödyistä löytyi lopulta paljon paremmin, kuin mitä odotin. Suurin osa tiedosta oli kuitenkin palveluntarjoajien sivuilta, joten tieto oli peräisin empiirisesti havaituista hyödyistä. Alan tutkimusten puuttuminen on syynä siihen, ettei varmaa tietoa aiheesta ole, mutta tutustumalla moniin tietolähteisiin ja keräämällä niistä yhteneväisyyksiä, saatiin kuitenkin hyvä tietopohja aikaiseksi.

Tiedon luotettavuuden arviointi herätti tutkimuksen teoriaosuutta kirjoittaessa monia kysymyksiä. Esimerkkinä eräs infograafi, jossa verrattiin ihmisen rekisteröimän tiedon määrää kuultuna, luettuna tai visuaalisesti ilmaistuna. Kuvassa väittämä, että ihminen prosessoi visuaalista sisältöä 60 000 kertaa nopeammin kuin tekstiä. Toki kuvasta on nopeampi hahmottaa sisältöä, kuin tekstistä, mutta 60 000 kertaa nopeampaa on aika hurja väite ilman sen suurempaa asian avaamista. Kuva oli muuten hyvä havainnollistava esimerkki, mutta koska kuvan alkuperää ja teoriaa sen taustalla ei löytynyt, kuva jouduttiin jättämään työstä pois. Kuvan todenmukaisuuden puolesta esiintyi se fakta, että kuva esiintyy erittäin monen graafisen suunnittelun, visualisoidjien ja kuvittajien ja markkinointitoimistojen nettisivuilla. Tämän perusteella näin monen asiantuntijaliikkeen tunnustuksen saaneena voisi ajatella kuvan sisältävän validia tietoa kuvan oikeellisuudesta. Kuvan alkuperää pyrittiin jäljittämään, mutta jäljitys johti sivulta sivulle, linkistä toiseen ja lopulta eräälle infograafeja tekevän yrityksen nettisivuille. Kuvan ja sisällön tekijä ei siis saatu selville. Tämä havainto sai minut epäilemään usean muunkin lähteen paikkansapitävyyttä, sillä vaikka lähde on esimerkiksi jokin kirja, niin mistä kirjailija on havaintonsa tehnyt? Internet varmasti tarjoaa myös kirjailijalle hyvää dataa kirjaansa varten, joten miksi kirja olisi sen luotettavampi

lähde kuin internet? Myös jokaisessa tutkimuksessa on omat puolensa, jolloin ne-
kään eivät ole välttämättä täysin paikkansapitäviä. Tutkimukset ovat mitä luultavim-
min suuriltaosin paikkaansa pitäviä lähteitä, kunhan tutkija on kyennyt tekemään
neutraalin ja puolueettoman tutkimuksen, mutta tutkimuksia visuaalisesta oppimi-
sestä ja visualisointia käsittelevistä aiheista on tarjolla hyvin vähän. Lähteet opinnäy-
tetyöhön on valikoitu niin luotettavista lähteistä kuin mahdollista, jotta tutkimus ja
opinnäytetyön sisältö olisi mahdollisimman paikkansapitävää.

Lopputulokset ja jatkotutkimus

Kaiken kaikkiaan tutkimus oli onnistunut ja tuloksista saatiin sekä referenssejä että
kehityskohteita toimeksiantajalle. Jatkoa ajatellen olisi mielenkiintoista toteuttaa tut-
kimuksen tekeminen laajemmassa mittakaavassa, esimerkiksi toteuttamalla jokaisen
tulevan tilaajan kokemukset keräävä lyhyt haastattelu, asiakastyytyväisyyskysely tai
vastaava palaute. Olisi hienoa kartoittaa laajemmin ja pidemmältä ajalta asiakkaiden
kokemuksia ja sitä kautta pureutua entistä syvemmillä tilaajien kokemuksiin ja pal-
velun hyötyihin.

Uskon, että live-visualisointi tulee jatkossa olemaan entistä yleisempää ja muutenkin
visuaalisuuden merkitys alkaa vahvistumaan, sillä nykyajan informaatiotulvassa siitä
on huomattavaa apua. Me kaikki tarvitsemme jotain yksinkertaista selkiyttämään aja-
tuksiamme. Siksi tämä tutkimus oli tärkeä ja siksi tätä aihetta tulisi tutkia vielä lisää.
Yksinkertaisuus, selkeys ja ymmärrettävyys on tulevaisuutta ja visualisointi toimii tä-
män aatteen puolestapuhujana.

Lähteet

Aho, S., 2001. Towards a general theory of touristic experiences – Modelling experience process in tourism.

Desingning & Leading Change with David Sibbet. The Grove. Viitattu 8.11.2018.
https://www.grove.com/workshops_designingLeadingChange_1day.php.

Hausmann, M., 2015. UZMO – Thinking With Your Pen.

Hoskari, T. 2018. Kuvitellen Oy. Haastateltu 9.10.2018.

Hoskari, T. 2018. Kuvitellen Oy. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.10.2018.
<https://www.kuvitellen.fi/palvelut/live-visualisointi/>.

Image Think. 2017. What Is Graphic Recording? A Quick Guide. Viitattu 7.11.2018.
<https://www.imagethink.net/what-is-graphic-recording-a-quick-guide/>.

KAMK-University of Applied Sciences. 2018. Luotettavuus. Viitattu 8.11.2018
<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>.

Kananen, J. 2008. KVALI – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Kataisto, V. Pertti Jarlan haastattelu. Fingerporin saaga etenee tasaisen nihkeästi. Viitattu 7.11.2018. http://fingerpori.org/?page_id=245.

Koivusalo, H., Salenius, H. 2012. Kehittämishanke, Aistit Avoinna Oppimaan. Opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 24.10.2018
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38518/Koivusalo_Salenius.pdf.

Kuivalainen, M. 2018. Varma_tweet. Twipu. Viitattu 12.11.2018.
<http://www.twipu.com/mkuivalainen/tweet/1030116988838916097>.

Lasalle, D., Britton, T., 2002. Priceless – Turning Ordinary Products into Extraordinary Experiences.

Margulies, N., Maal, N. 2002. Mapping Inner Space – Learning and Teaching Visual Mapping. p. 2.

Margulies, N., Valenza, C., 2005. Visual Thinking – Tools for Mapping Your Ideas.

Merkley, C. 2005. The History and Evolution of the Craphic Facilitation / Recording Field. Viitattu 7.11.2018. <https://www.shift-it-coach.com/wp/wp-content/uploads/2017/12/history-of-gf-V2.pdf>.

Nelson, L. 2016. 6 Key Benefits of Graphic Recording. See in Colors. Viitattu 7.11.2018. <https://seeincolors.com/6-key-benefits-of-graphic-recording/>.

Pine, J., Gilmore, J. 1999. The Experience Economy, Harvard Business School Press, Boston, 1999. Viitattu 31.10.2018.
https://www.researchgate.net/publication/299292969_The_Experience_Economy.

- Rantanen, E. 2010. Toiminnalliset oppijat koulunkävijöinä. Tekemisen ja kokemisen kautta oppiminen ja koulussa suoriutuminen. Pro-gradu tutkielma: Tampereen yliopisto.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81485/gradu04227.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ringom, B. 1993. Opi oppimaan. Hki: Opintotoiminnan Keskusliitto.
- Roam, D. 2012. BLAH BLAH BLAH – What to do when words don't work.
- Rohde, M. 2011. Sketching: the Visual Thinking Power Tool. Creativity. Viitattu 8.11.2018. <https://alistapart.com/article/sketching-the-visual-thinking-power-tool>.
- Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 3.3.1 Validiteetti., 3.3 Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi., 7.3 Analyysi ja tulkinta., 6.3.2. Teemahaastattelu., 6.3.3 Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Viitattu 26.10.2018. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.
- Sibbet, D. 2010. Visual Meetings – How graphics, sticky notes & idea mapping can transform group productivity.
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja / lappi. p. 6. Rovaniemi. LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki. Viitattu 31.10.2018. <https://hannavauhkonen.wordpress.com/2013/11/13/palvelupolku-ja-kontaktipisteet/>.
- Varjonen, A. Visual Impact. Viitattu 7.11.2018. <http://visualimpact.fi/about/>.
- Visual Friends. 2017. Graphic Recording. Viitattu 7.11.2018. <https://www.visualfriends.com/graphic-recording/>.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset ja teemat

Perustiedot

Nimi, ammatti tai firma, paikkakunta

Tilausprosessi

Miksi päädyit tilaamaan live-visualisoinnin tapahtumaan?

Mistä löysit Kuvitellen Oy:n?

Miksi valitsit kuvitellen oy:n?

Miten tilausprosessi eteni?

Miten tyytyväinen olet tilausprosessiin?

Tapahtuman aikana

Miten live-visualisointi toimi tapahtumassa?

Mitä jäi päällimmäisenä mieleen?

Miten tyytyväinen olet live-visualisointiin tapahtumassa?

Miten hyödyllisenä pidit live-visualisointia tapahtumassa?

Miten uskot osallistujien kokeneen live-visualisoinnin tapahtumassa?

Mitä kehittäisit live-visualisoinnissa?

Tapahtuman jälkeen

Miten sujuvasti saitte lopulliset live-visualisointikuvat?

Miten olette käyttäneet kuvaa tapahtuman jälkeen? tuli

Miten koette kuvan auttavan tapahtuman mieleen palauttamisessa?

Mitä eroja huomaatte tapahtumassa ilman live-visualisointia ja live-visualisoinnin kanssa?

Miten tyytyväinen olette valmiiseen kuvaan?

Suosittelisitteko livevisualisointia muille tapahtumille?