



Käyttätymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistäminen nuorten aikuisten taloudenhallinnan mobiilisovelluksen suunnittelussa

Maria Kankkunen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Käyttätymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistäminen nuorten
aikuisten taloudenhallinnan mobiilisovelluksen suunnittelussa

Maria Kankkunen
Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa,
kehittämisessä ja asiakastyössä
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2019

Maria Kankkunen

Käyttätymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistäminen nuorten aikuisten taloudenhallinnan mobiilisovelluksen suunnittelussa

Vuosi 2019

Sivumäärä 125

Yksittäisten ihmisten talousongelmien lisääntyminen on yksi keskeinen ongelma Suomessa. Yksi merkki tästä on maksuhäiriömerkintöjen lisääntyminen, joka on jatkunut koko vuosikymmenen. Opinnäytetyössä konseptoin nuorille aikuisille tarkoitetun taloudenhallinnan mobiilisovelluksen. Tavoitteenani on nuorten aikuisten taloudellista tilannetta ja rahankäytön tapoja ymmärtämällä luoda sovelluksen avulla tapoja vaikuttaa taloudenhallintaan. Työn tilaaja on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö Takuusäätiö, ja se tehdään yhteistyössä Takuusäätiön ja Marttaliiton Rahat riittää! -hankkeen kanssa, joka keskittyy ennaltaehkäisevään taloudenhallintaan. Työni teoriapohja muodostuu käyttätymistaloustieteestä ja psykologian itseohjautuvuus- ja kontrolliteoriasta. Käytän niitä välineitä ihmisen päätöksenteon ja motivaation ymmärtämisessä. Lisäksi olen tutustunut käyttäjälähtöiseen suunnitteluun ja aiempiin tutkimuksiin nuorten rahatilanteesta ja taloudellisesta käyttäytymisestä. Hyödynnän työn toteutuksessa palvelumuotoilun menetelmiä.

Saadaksemme tietoa nuorten aikuisten taloudesta ja taloudellista käyttäytymisestä nuorille aikuisille tehtiin teemahaastatteluja, tutkimus WhatsApp-viestisovelluksella sekä kysely. Takuusäätiöllä on käytössä selainpohjainen taloudenhallinnan väline Penno, ja myös sen käyttäjiä haastateltiin. Tällä pyrittiin saamaan selville Pennon käyttäjien profiilia. Aineiston pohjalta luotiin kolme nuorten aikuisten rahankäytön persoonaa sekä yksi Pennon käyttäjän persoona. Rahat riittää! -hanke valitsi persoonista yhden, jolle sovellusta kehitettiin. Kyseinen persoona oli nimetty aloittelijaksi, koska hänellä on haasteita taloudenhallinnassa ja myös taloudellisessa itseluottamuksessa ja kulutuksen säätelyssä. Tämän jälkeen Rahat riittää! -hankkeen tiimille järjestettiin kehittämistyöpaja, jossa työstettiin alustavia ominaisuuksia sovellukseen aloittelijan tarpeisiin. Työpajassa käytettiin apuna käyttätymistaloustiedettä ja palvelumuotoilua yhdistävää Behaviour Change Framework -mallia. Työpajan, tutkimusaineiston ja tutkimuskirjallisuuden pohjalta loin konseptin sovelluksesta aloittelijan tarpeisiin.

Opinnäytetyö toi esille, että nuorten aikuisten osaaminen ja tavat hallita talouttaan vaihtelivat todella paljon. Perheen ja ystävien vaikutus on merkittävä rahankäytössä ja taloudenhallinnassa, mutta sen vaikutus vaihteli muun tilanteen ja osaamisen mukaan. Tutkimukseen osallistuneiden aikakäsitys vaikutti merkittävästi siihen, miten he suhtautuivat kuluttamiseen: nähtiinkö vain nykyhetkeen vai myös pidemmälle, jolloin taloutta pystyttiin myös suunnittelemaan. Kerätyn tiedon pohjalta sovelluksessa on ominaisuuksia, jotka pyrkivät vahvistamaan aloittelijan osaamisen tunnetta talousasioissa ja itsekontrollia sekä kysyä reflektoida toimintaansa. Sovellukseen lisättiin myös pelillisiä elementtejä vahvistamaan motivaatiota käytön alussa, jolloin käyttö on todennäköisesti ulkoisesti motivoitunutta.

Opinnäytetyön havaintoja voidaan hyödyntää kehitettäessä nuorille taloudenhallinnan palveluita. Työ osoitti, että on hyödyllistä kehittää palveluita tarkasti määritellylle kohderyhmälle. Seuraavaksi olisi hyödyllistä testata konseptia pientä testiryhmää suuremmalle ryhmälle potentiaalisia käyttäjiä.

Asiasanat: käyttätymistaloustiede, palvelumuotoilu, taloudenhallinta, käyttäytymisen muotoilu, mobiilisovellus

Maria Kankkunen

Combining behavioral economics and service design in developing a money management app for young adults

Year 2019

Pages

125

There is a growing concern in Finland about the money management skills of individuals. One indicator is the number of bad credit records, which have increased rapidly in the last decade. In my thesis, I created a concept of a mobile app to help a particular target group of young adults as a tool to manage their finances. The aim of the thesis was to understand how young adults use money, conceptualize it, and provide the right tools based on their needs in the mobile app to help them to manage money. The study was commissioned by a national organization Guarantee Foundation and was done in collaboration with the Rahat riittää! project of Guarantee Foundation and The Martha Organization which aims to provide preventive methods for financial difficulties. The knowledge base of the thesis is behavioral economics, which concentrates on the patterns of how people make decisions and tools to alter decision-making if it is seen important. Furthermore, I used self-determination theory and control theory from psychology, user-centred design and other studies on money management concerning young adults. As a tool, I used methods of service design.

In order to reach understanding of the needs of the target group, contextual interviews, a survey and a research via WhatsApp were conducted with selected young adults. Guarantee Foundation already has an online tool Penno for money management and its users were interviewed in order to find out the user profile(s) of Penno. Three personas of young adults and one persona of Penno users were created. The project team selected one persona for which the concept was developed. The persona in question was called "beginner" with problems in dealing with money and with self-esteem and self-regulation issues. The first ideas for the features in the app were created in a mini-Sprint workshop for the project team. In the workshop, a Behavioral Change Framework was used in integrating behavioral economics and service design thinking. Based on the results of the workshop, the interviews and other material and the theoretical background for the concept for the mobile app for the chosen persona was created.

The study revealed that there is a great variety in the habits of how young adults manage money. The external factors such as the impact of family and friends proved to be relevant for most young adults but the degree of impact varied. The study also showed that the way people perceived time had impact on how well people can control their consuming. That was useful information for the mobile app and for the concept I created features which aim to enhance the self-control and self-esteem in money matters and help the beginner persona to reflect their consuming and consumer behaviour. As at the beginning the use may be at least partly externally motivated, I also created elements of gamification to help to get users active at the beginning.

The findings of the thesis can be utilized in developing other financial services for young people. The study also showed that it is beneficial to develop services to clearly defined target groups. The next step to proceed with the concept is to ask more potential users of their reactions and opinions. The prototype was already discussed with a small test group, and wider tests could be beneficial.

Keywords: behavioral economics, service design, mobile app design, behavioral change, money management

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus	8
1.2	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja viitekehys	10
2	Tietoperusta.....	14
2.1	Käyttäytymistaloustieteen peruskäsitteet ja talouskäyttäytymiseen vaikuttavia ajattelun vinoumia	14
2.2	Motivaatio, tavan muodostuminen ja pelillisyyden hyödyntäminen	20
2.3	Aiemmin tehtyjä tutkimuksia	24
3	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat	28
3.1	Palvelumuotoilun lähtökohdat	28
3.2	Palveluiden käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohdat	29
3.3	Asiakasymmärryksen kerääminen	32
3.3.1	Potentiaalisten käyttäjien asiakasymmärryksen kerääminen haastatteluilla, kyselyllä ja WhatsAppin avulla	33
3.3.2	Pennon käyttäjien haastattelut	40
4	Asiakasymmärryksestä saadun tiedon analysointi	41
4.1	Potentiaalisten käyttäjien rahankäytön analysointi	42
4.1.1	Menot, tulot ja maksutapojen käyttäminen.....	43
4.1.2	Rahan riittävyys ja varautuminen	45
4.1.3	Rahankäytön suunnittelu ja seuranta: mentaalisen tiliöinnin vaikutus	48
4.1.4	Suhde säästämiseen	50
4.1.5	Lapsuudenperheen vaikutus rahankäyttöön	53
4.1.6	Ystävien vaikutus rahankäyttöön ja rahasta puhuminen	53
4.1.7	Rahankäyttöön liittyvät tunteet	55
4.1.8	Laitteiden ja sovellusten käyttäminen	58
4.2	Potentiaalisten käyttäjien käyttäjäpersoonien rakentaminen	60
4.2.1	Aloittelija.....	61
4.2.2	Soveltaja.....	63
4.2.3	Pioneeri	66
4.3	Pennon käyttäjien analysointi ja persoonan luominen	67
5	Konseptin kehittäminen palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä yhdistämällä ..	70
5.1	Design Sprint -työpajan valmistelu, toteutus ja tulokset.....	73
5.2	Mobiilisovelluksen konseptin rakentaminen	80
5.2.1	Käytön aloitus: tavoitteiden asettaminen ja selkeyden luominen	83
5.2.2	Oman toiminnan seuraaminen ja siitä saatu palaute	87
5.2.3	Sovelluksen kehittämistyön jatkotyöstö	88

6	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset	89
6.1	Opinnäytetyön prosessi ja keskeiset johtopäätökset	89
6.2	Opinnäytetyön eettiset lähtökohdat.....	93
6.3	Opinnäytetyön tulosten ja toteutuksen reflektointi	94
	Lähteet	96
	Kuviot ja taulukot.....	104
	Kuvat	105
	Liitteet.....	106

1 Johdanto

Monien ihmisten talousongelmien lisääntyessä erilaisten taloudenhallinnan välineiden kehittäminen on ajankohtaista. Yksi indikaattori taloudenhallinnan tasosta on maksuhäiriömerkintöjen määrä. Lokakuussa 2018 uutisoitiin, että niitä on 381 000 suomalaisella, ja luku on jatkanut kasvuaan katkeamatta vuodesta 2008 lähtien. (Suomen Asiakastieto & Uc 2018.) Maksuhäiriömerkinnän saa maksamattomista laskuista useiden kirjallisten muistutusten seurauksena (Maksu myöhässä 2018), ja se on yksi mittari kuvaamaan talousongelmien tasoa (Pantzar 2018, 5). Talousongelmien syitä on monia. Esimerkiksi rahoitusmarkkinat ovat kehittyneet niin, että talouden ymmärtäminen ja siinä toimiminen asettaa suurempia vaatimuksia yksittäisille kansalaisille. Myös kulutusluotot ovat yleistyneet. (Kalmi & Ruuskanen 2016.) Näiden lisäksi uudet, pääosin digitaaliset maksutavat eivät tee kulutuksen hahmottamisesta ja seuraamisesta ainakaan aiempaa helpompaa (Pantzar 2018, 8).

Itsenäistyvien nuorten talous on yksi huolenaihe, koska nuoret elävät usein pienillä tuloilla, ja taloudellinen tilanne yleensä heikkenee muutettaessa pois kotoa (Kauppinen ym. 2014; Myllyniemi 2015, 22-23). Tämän lisäksi nuorilla ei ole useinkaan paljon kokemusta taloudellisten asioiden hoitamisesta itsenäisesti (Raijas 2015). Maksuhäiriömerkintä on lokakuun 2018 tilaston mukaan 8,8 prosentilla 20-24 -vuotiaista ja 13 prosentilla 25-29 -vuotiaista nuorista. Tilaston mukaan korkein maksuhäiriöisten määrä yksittäisestä ikäluokasta on 30-34 -vuotiailla: 13,3 prosenttia. (Suomen Asiakastieto & Uc 2018.) Maksuhäiriöiden määrä nuorilla ja nuorilla aikuisilla on korkea. On myös riski, että määrä entisestään nousee, mikäli taloudenhoidon perusteita ja toimintatapoja ei opita. Tutkimusten mukaan itsenäisyyttä vasta harjoittavalle ja vastikään poismuuttaneilla nuorilla aikuisilla ongelmavelkaantumisen riski onkin suuri (Oksanen, Aaltonen & Rantala 2015). Tätä taustaa vasten tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää konsepti nuorille tarkoitettu taloudenhallinnan mobiilisovelluksesta, jota voitaisiin hyödyntää talousongelmien ennaltaehkäisyssä. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla pyritään vaikuttamaan niiden nuorten taloudenhallintaan, joilla ei välttämättä ole ainakaan vakavia ongelmia rahankäytössä, mutta riski niihin on olemassa. Yksi riskitekijä on se, ettei opita taloudenhallinnan perusteita. Sovellus voisi olla yksi tapa opettaa taloudenhallintaa käytännössä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on sosiaalialan järjestö Takuusäätiö, ja se tehdään yhteistyössä Takuusäätiön ja Marttaliiton Rahat riittää! -hankkeen kanssa. Rahat riittää! -hanke kehittää ennaltaehkäisevän taloudenhallinnan muotoja nuorille aikuisille ja eläkeikää lähestyville ihmisille ja kotitalouksille (Takuusäätiö 2018). Takuusäätiö on työssään talous- ja velkaongelmaisten auttamiseksi nähnyt ihmisten talousvaikeuksien kärjistymisen. Tuki maksuvaikeuksien jo synnyttyä ei useinkaan riitä, tai siinä vaiheessa tarvitaan usein jo hyvin järeitä apuvälineitä,

mikäli velkaa on paljon. Siksi ennaltaehkäisevä työote on kirjattu Takuusäätiön 2017 päivitettyyn strategiaan. Osana tätä järjestössä työstetään uusia toimintamalleja sen ymmärtämiseen, mitkä asiat ja tilanteet altistavat taloudellisille haasteille. (Takuusäätiö - Strategia 2017-2020 2017, 3-4.) Lisäksi on tärkeää ymmärtää laajemmin, millaiset psykologiset prosessit vaikuttavat kulutustottumuksiin ja rahankäyttöön. (Markkanen 2017). Näistä ajatuksista lähti opinnäytetyön kehittäminen, jossa tavoitteena on konseptoida taloudenhallinnan sovellus siitä hyötyville nuorille aikuisille oman taloudenhallintansa tueksi. Tavoitteena on vastata digitaalisiin haasteisiin hyödyntämällä sen hyviä puolia ja sitä, että nuoret aikuiset ovat tottuneet käyttämään erilaisia sovelluksia.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on nuorten aikuisten rahankäyttöä tarkastelemalla selvittää, millainen mobiilisovellus voisi tukea heidän taloudenhallintaansa. Työn teoreettiset lähtökohdat tulevat käyttäytymistaloustieteestä ja niitä syvennetään myös psykologian ja erityisesti motivaatioteorioiden käsitteistöstä. Sovelluksen suunnittelussa otetaan huomioon käyttäjälähtöisen suunnittelun pääperiaatteet ja palvelumuotoilua hyödynnetään tapana kerätä ja mallintaa asiakastietoa. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat nuoret aikuiset, jotka voisivat hyötyä ennaltaehkäisevistä menetelmistä taloudenhallintaan. Tarkkaa rajausta kohderyhmästä ei tehdä ennen tutkimusosuuden loppuunsaattamista, vaan tarkoitus on haastattelujen ja muun asiakasymmärryksen keräämisen avulla kerätä tietoa siitä, millaisia haasteita ja pullonkauloja ja toisaalta myös vahvuuksia nuorten aikuisten taloudenhallintaan liittyy. Teemahaastattelujen lisäksi asiakasymmärrystä kerätään WhatsAppin kautta tehdyllä tutkimusosioilla sekä kvantitatiivisella kyselyllä. Eri tutkimusosioita käytetään, koska tavoitteena on saada mahdollisimman monipuolista tietoa nuorten rahankäytöstä. Lisäksi työssä hyödynnetään yhteiskehittämisen menetelmiä Rahat riittää! -hankkeen kanssa.

Kerätyn asiakasymmärryksen avulla selvitetään, miten mobiilisovelluksen avulla voitaisiin vahvistaa onnistumisia rahankäytössä ja samalla vaikuttaa rahankäytön mahdollisiin haasteisiin. Sosiaalisen markkinoinnin lähtökohtien mukaisesti sovellusta ei suunnitella kaikille nuorille aikuisille. Sen sijaan otetaan huomioon, mikä kohderyhmä hyötyisi siitä eniten ja kohdistetaan se kyseiselle kohderyhmälle. (Hopwood & Merritt, 2011, 5.) Kyseessä on ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö, jota kuvastaa tutkimuksellinen kehittäminen. Kehittämistarve lähtee toimeksiantajan toiveista. Tavoitteena on siirtää teoretietoa käytäntöön tuottamalla uusia, toimeksiantajaa hyödyttäviä ratkaisuja niihin haasteisiin, joita toimeksiantaja on havainnut. (Ojasalo, Moilanen & Ritakallio 2014, 19.) Tässä työssä tavoitteena on siis teoriaa ja käytännön asiakastietoa yhdistämällä luoda käyttökelpoinen sovellus toimeksiantajan tarpei-

siin. Varsinainen sovelluksen testaus käyttäjillä jää työn rajauksen ja toimeksiantajan aika-
taulukun takia kuitenkin toimeksiantajalle, mutta tämän työn lopuksi esittelen alustavien
käyttäjätestausten tuloksia. Toimeksiantajalle jää myös sovelluksen levittämisen suunnittelu
ja toteutus.

Sovelluksen kehittäminen lähti ensin tutustumisesta Takuusäätiön Penno -palveluun, joka on
selaimella toimiva taloudenhallinnan väline yksilöille ja kotitalouksille. Alussa yhtenä ideana
oli kehittää Pennoa nuorille aikuisille soveltuvaksi, mutta toimeksiantajan toiveesta edettiin
uuden sovelluksen konseptointiin. Opinnäytetyön teon aikana kuitenkin tutustuin myös Pennoon
ja keräsin sen käytöstä käyttäjäpalautetta haastatteluilla ymmärtääkseni, millaisiin asioihin
käyttäjät kiinnittävät huomioita sen käytössä, ja millaiset ihmiset sitä käyttävät. Tätä tietoa
käytin hyväkseni uuden sovelluksen suunnittelussa esimerkiksi peilatessani Pennon ominaisuuksia
uuden sovelluksen käyttäjien tarpeisiin. Penno on ollut käytössä vuodesta 2016, ja tavoitteena
on edistää yksilöiden ja kotitalouksien taloudenhallintaa ja samalla ennaltaehkäistä ta-
lousongelmia. Pennossa tavoitteena on saada sen käyttäjä tietoiseksi rahankäytöstään päivit-
täismenojaan seuraamalla. Se on ensimmäinen suomalainen ei-kaupallinen sovellus talouden-
hallintaan. Toukokuussa 2018 Pennoon oli kirjautunut noin 13 000 käyttäjää sen perustamisesta
lähtien. (M. Isaksson, projektisuunnittelijan haastattelu, 15.5.2018.) Luku on kasvanut ke-
väältä, ja joulukuussa Pennosta vastaava projektisuunnittelija Maija Isaksson ilmoitti määrän
olevan sillä hetkellä noin 19 000. Kuukausittain Pennoa käyttää noin 2000 - 5000 henkilöä,
mutta tarkkaa tietoa säännöllisten käyttäjien määrästä ei ole. Pennoon kirjataan kaikki menot
manuaalisesti, ja käyttäjäpalautetta on tullut jonkun verran siitä, että menojen kirjaaminen
tulisi automatisoida kirjaamisen työläyden takia. Takuusäätiössä kuitenkin uskotaan, että me-
nojen kirjaaminen manuaalisesti auttaa käyttäjää hahmottamaan taloudenhallintaansa parem-
min kuin se, jos menotiedot saisi automaattisesti esimerkiksi verkkopankista. Lisäksi manuaali-
suutta perustellaan sillä, että Pennoa on tarkoitus käyttää vain muutamia kuukausia esimerkiksi
tilanteessa, jossa taloustilanne on muuttunut ja vaatii tarkempaa suunnitelmallisuutta. (M.
Isaksson, projektisuunnittelijan haastattelu, 15.5.2018.)

Kehitystyössä on hyvä tutustua muihin markkinoilla oleviin taloudenhallinnan sähköisiin apuvä-
lineisiin. Eri pankeilla on omat mobiilisovelluksensa. Ainakaan syksyllä 2018 sovellukset eivät
kuitenkaan juuri kannustaneet kovin vahvasti taloudenhallintaan, vaikka joitakin talouden seu-
raamisen ominaisuuksia niihin onkin kehitetty. Esimerkiksi Osuuspankin Pivo -sovellus kategori-
soi käytetyn rahan käytön automaattisesti, jolloin kulutuksesta on mahdollista saada tietoa.
Lisäksi Pivoon voi luoda kulukategorioita, joihin voi asettaa käyttökaton. (Pivo 2018.) Käytin
Pivoa kesällä 2018 tutustuakseni palveluun. Danske Bankin verkkopankkisovelluksessa päivittäi-
siä menoja voi seurata graafeilla (Danske Bank 2018). Lisäksi esimerkiksi S-pankin ja Osuuspan-
kin verkkopankkisovellusten avulla kannustetaan säästämään. Niiden yhtenä tavoitteena on
auttaa myös rahastosijoittamisen alkuun. (Osuuspankki 2018; S-pankki 2018.) Markkinoille on

myös tulossa sovelluksia, joilla pyritään vaikuttamaan vahvemmin taloudenhallintaan. Esimerkiksi Aktia-pankki ja Reaktori valmistelevat sovellusta, jossa data-analytiikan avulla palvelu voi varoittaa asiakasta esimerkiksi liikkulutuksesta (Lehto 2018). Nordea on puolestaan ollut mukana 13-17-vuotiaille suunnatun taloustaitoja pelillisyyden keinoin opettavan Taloustaito -san-kari -mobiilipelin suunnittelussa, joka julkaistiin loppuvuodesta 2018 (Taloutta opitaan pelaamalla 2018). Vaihtoehtoja siis on, mutta tarvekin ja tarve löytää uusia välineitä taloudenhallintaan on suuri. Takuusäätiön sovellus voi tavoitella muita reflektiivisempää lähestymistapaa rahankäyttöön ja oman talouden haltuunottoon, ja ottaa huomioon nimenomaan nuoret aikuiset, jotka jo asuvat omillaan.

1.2 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja viitekehys

Opinnäytetyössä huomio kohdistuu nuorten aikuisten taloudenhallinnan ymmärtämiseen ja tarvittaessa osaamisen vahvistamiseen mobiilisovelluksen avulla. Keskeisenä käsitteenä tässä on taloudellinen lukutaito. Sitä on määritelty eri tavoin, ja suppeimmillaan se käsittää kykyä ymmärtää taloutta koskevaa tietoa (Kalmi 2013). Laajemmin sillä viitataan kuluttajien kyvykkyyteen ymmärtää henkilökohtaiseen tai kotitalouden taloudenhoitoon liittyviä asioita sekä kykyyn soveltaa tietoja käytännössä (Kalmi 2013; Kalmi & Ruuskanen 2016). Käytän työssä termin laajempaa merkitystä.

Opinnäytetyössä yhdistetään käyttäytymistaloustieteen ja palvelumuotoilun lähtökohtia, jotka tukevat toisiaan käytännön kehittämisessä. Sekä palvelumuotoilu että käyttäytymistaloustiede lähtevät ihmisen tarpeista mutta hieman eri lähtökohdista. Käyttäytymistaloustiede tähtää ihmisen toiminnan ymmärtämiseen ja tarjoaa välineitä sen muuttamiseen. Käyttäytymistaloustieteessä lähdetään oletuksesta, että ihmisen päätöksenteko ei ole useinkaan rationaalista vaan päätöksiin vaikuttavat niin kutsutut päätöksenteon oikopolut ja vinoumat. (Kahneman 2003; Kahneman 2011, 20-25, 28.) Palvelumuotoilun perusajatus on palvelun käyttäjien ja mahdollisten käyttäjien ymmärtäminen ja heidän tarpeisiinsa keskittyminen palveluiden suunnittelussa (Miettinen 2011, 31; Polaine, Lovlie & Reason 2013, 19). Siinä missä palvelumuotoilu on kiinnostunut käyttäjän palvelukokemuksesta kokonaisuudessaan, käyttäytymistaloustieteen ymmärrys voi auttaa hahmottamaan yksittäisiin päätöksentekotilanteisiin vaikuttavia tekijöitä (Bridgale 2018, 5-6). Käyttäytymistaloustieteen antama lisä palveluiden suunnitteluun on sen tarjoamat näkemykset ihmisen päätöksentekomekanismeista ja sen vinoumista (Halpern 2015, 337-338). Rahankäyttöön liittyen yksittäisiä päätöksentekotilanteita voivat olla esimerkiksi yksittäiset ostopäätökset tai esimerkiksi päätökset säästämisen aloittamisesta tai lopettamisesta.

Ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekotapoihin tutustumalla voidaan kartoittaa, miten niitä voitaisiin muuttaa mahdollisilla tuuppaustavoilla. Tuuppaus on käyttäytymistaloustieteen

käsite, jolla pyritään vaikuttamaan ihmisen päätöksentekoon. Tuuppaus tarkoittaa muutosta ihmisten päätöksentekoympäristössä, joka muuttaa ennustettavalla tavalla ihmisten käyttäytymistä. Tuuppauksesta voi kieltäytyä, eikä siihen osallistumiseen sisälly taloudellisia kannustimia. Myöskään olemassa olevia olosuhteita ei tuuppauksessa muuteta merkittävästi. (Thaler & Sunstein 2008, 4-6.) Ihmisen toimintaa ja motiiveja ymmärtämällä voidaan suunnitella, millaisilla tuuppaustavoilla esimerkiksi edellä esiteltyihin osto- ja säästämissä päätöksiin voidaan vaikuttaa. Tässä työssä keskityn ennen kaikkea niin kutsuttuihin läpinäkyviin tuuppausmuotoihin, jotka saavat ihmiset reflektoimaan toimintaansa (Hansen & Jespersen 2013, 5, 14-21). Oletuksena on, että tällaiset tuuppausmuodot voivat johtaa paremmin pitkäkestoiseen käyttäytymisen muutokseen, mikä taloudenhallinnassakin on tavoitteena.

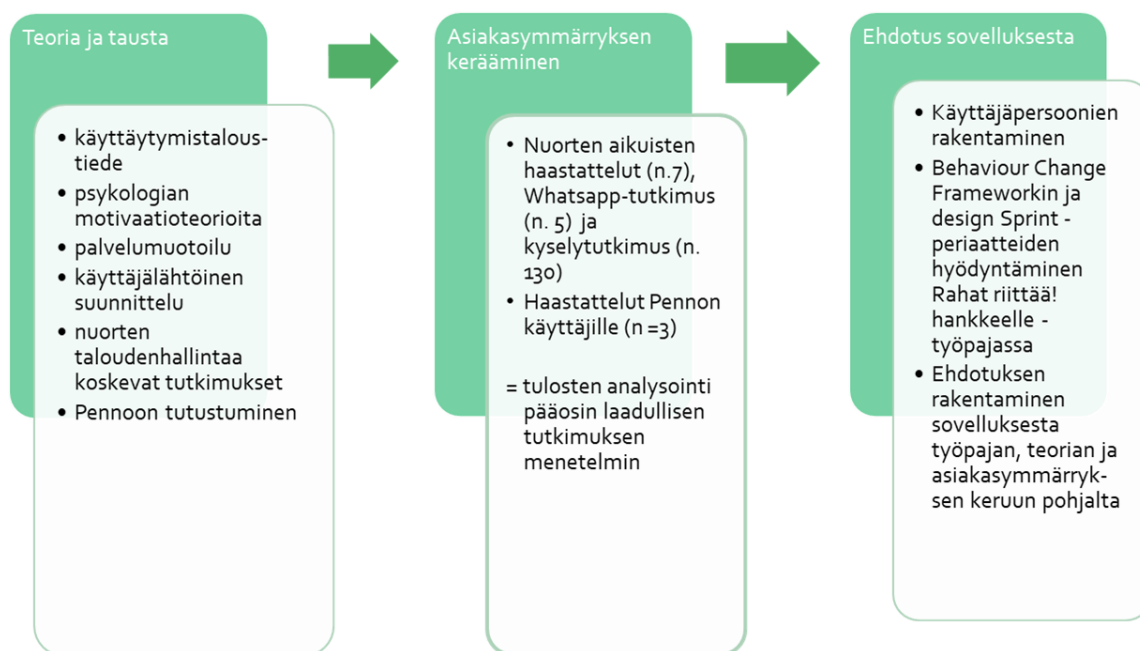
Käyttäytymistaloustieteen lisäksi opinnäytetyössä ihmisen toimintaa pohditaan psykologian teorioiden, kuten itseohjautuvuusteorian ja kontrolliteorian avulla. Niiden avulla käsitellään motivaatiota, joka on olennainen asia ihmisen toiminnan muutoksessa. Kontrolliteorian mukaan ihmisen itsesäätelyn määrä riippuu suuresti siitä, kuinka paljon hän reflektoi toimintaansa (Carver & Scheier 1982). Itseohjautuvuusteorian mukaan ihmisellä on kolme perustarvetta: omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys, joiden perusteella hän toimii. Omaehtoisuus tarkoittaa mahdollisuutta tehdä asioita itse valiten ilman ulkoista kontrollia. Kyvykkyys taas viittaa ihmisen käsitykseen omista kyvyistään ja siitä, että hän saa asioita aikaan. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan yhteyttä muihin ihmisiin ja sen vaalimista. Teorian avulla tarkastellaan, miten motivaatio näyttää edellä esiteltyjen perustarpeiden näkökulmasta. (Ryan & Deci 2000.)

Kontrolli- ja itseohjautuvuusteorioiden tukevat läpinäkyvien tuuppaustapojen tarkastelua, koska niissä pohditaan itsesäätelyn ja osin myös itsereflektion mekanismeja, jotka ovat läpinäkyvissä tuuppausmuodoissa tärkeitä. Lisäksi itseohjautuvuusteorian mukaisesti on tärkeää vahvistaa palvelun käyttäjän omistajuutta asiaan, eli tässä tapauksessa taloudenhallintaan. Hypoteesi on, että mitä vahvemmin käyttäjä reflektoi toimintaansa, sitä enemmän hän voi myös oppia siitä. Tämä voi vahvistaa käyttäjän omistajuutta asiaan myös tulevaisuudessa. Mobiilisovelluksen suunnittelussa hyödynnetään myös pelillisyyden elementtejä, ja niiden vaikutusten ymmärtämisessä motivaation eri muotojen ymmärtäminen on keskeistä.

Opinnäytetyössä otetaan huomioon myös käyttäjälähtöisen suunnittelun peruslähtökohdat, jotta ymmärrettäisiin käyttäjän tarpeita. Välillä erilaisia palveluita suunnitellaan toimeksiantajan tarpeet edellä, mikä harvoin palvelee käyttäjän tarpeita. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa onkin tärkeää ymmärtää, miksi käyttäjä haluaa käyttää palvelua ja miten hän voi saavuttaa tavoitteensa palvelun käytöllä. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2009, 34-36.) Palvelua käytetään aina jossakin kontekstissa, johon vaikuttavat muun muassa muut ihmiset ja

muut käytettävät palvelut (Hyysalo 2009, 31; Sinkkonen ym. 2009, 34-36). Palvelua suunniteltaessa on siis ymmärrettävä sitä kokemusmaailmaa, jossa palvelua käytetään.

Käyttäjälähtöisen suunnittelun teorian lisäksi tutkin ja kokeilin hyvin monia eri taloudenhallinnan sovelluksia ja myös esimerkiksi terveys- ja hyvinvointisovelluksia saadakseni käsitykseni niiden ominaisuuksista ja tavasta esimerkiksi kannustaa sovelluksen käyttöön. Rajauksen vuoksi huomioita ei voitu lisätä tähän opinnäytetyöhön. Kerron kuitenkin konseptin esittelyn yhteydessä, jos olet ottanut johonkin ominaisuuteen mallia erityisesti jostakin tietystä sovelluksesta.



Kuvio 1: Opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyön prosessi on kolmivaiheinen. Prosessi on kuvattu kuviossa 1. Teorian ja taustan avulla saadaan perusymmärrys, mistä kehittämisessä lähdetään liikkeelle. Teoriatietoa täydentää Pennon käyttöön tutustuminen. Asiakasymmärrystä kerätään vaiheittaisesti. Pennon käyttäjille tehdään haastatteluja, jotta ymmärretään palvelun käyttäjien profiileja ja toimintatapoja. Nuorten aikuisten taloudenhallintaa tutkitaan haastattelujen, WhatsApp -tutkimuksen ja kyselyn kautta. Niiden avulla pyritään saamaan käsitystä, miten eri tavoin nuoret käyttävät rahaa ja mitkä asiat rahankäytössä mietittyvät ja mitä tunteita rahankäyttö herättää. Tutkimusaineiston perusteella tavoitteena on luoda käyttäjäprofiileja eli persoonia, joiden rahankäytön tunteet, tarpeet ja turhaumat on tunnistettu. Niiden kautta voidaan hahmottaa käyttäjäpersoonien rahankäytön pullonkauloja, ja miten niihin voitaisiin vastata taloudenhallinnan sovelluksen eri toimintojen avulla. Tavoitteita ja sovelluksen ominaisuuksia valitulle kohderyhmälle eli valitulle käyttäjäpersoonalle kirkastetaan Rahat riittää! -hankkeen henkilökunnalle pidetyssä työpajassa. Työpajan tuottaman tiedon, tutkimusaineiston ja kerätyn teoriatiedon avulla teen sovellusehdotuksen toimeksiantajalle. Kehittämisprosessia voi lähestyä

myös kuvion 2 avulla. Siinä tuuppausta hyödyntävä palvelutuote on tässä tapauksessa mobiili-sovellus.



Kuvio 2: Kehittämisprosessi

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, millaisia ominaisuuksia hyödyntämällä voitaisiin luoda käyttäjilleen hyödyllinen taloudenhallinnan sovellus. Oletus on, että mitä enemmän hyötyä sovelluksesta on sen käyttäjille, sitä mukavampaa sitä on käyttää, mikä heijastuu käyttäjämääriin. Kuitenkin sovelluksen markkinointi eri kohderyhmille on eri asia, eikä sitä ole rajauksen eikä toimeksiantajan aikataulujen takia mahdollista käsitellä tässä opinnäytetyössä. Olenaista on kuitenkin suunnitella markkinointi todella huolellisesti, ja pohtia miten potentiaalisia käyttäjiä puhutellaan ja miten heitä motivoidaan käyttämään sovellusta ensimmäistä kertaa. Tässä kannattaa hyödyntää esimerkiksi sosiaalisen markkinoinnin menetelmiä. Tämä rajoittuu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Opinnäytetyössä on tavoitteena kehittää taloudenhallinnan välineistöä lähinnä talousongelmien ennaltaehkäisyyn. Tässä korostuu yksilön vastuu omasta elämästään ja toimintatavoistaan. Kuitenkin myös yhteiskunnallisilla resursseilla ja rakenteilla on usein suuri merkitys siihen, miten ihmiset tulevat taloudellisesti toimeen. Esimerkiksi pääkaupunkiseudun asumiskustannukset ovat todella korkeat pienituloisille. Myöskään kohtuullisen kuluttamisen raameja tai oikeita kulutustottumuksia ei voida määritellä kenenkään puolesta. Esimerkiksi säästämistä koskevassa keskustelussa on vaikeaa sanoa, milloin voidaan määritellä toisen puolesta, että pienistäkin tuloista tulisi säästää rahaa. Monilla nuorilla aikuisilla tulot ovat erityisen pieniä, joten tämä korostuu. Toisaalta nuorten aikuisten rahankäyttöön liittyy myös joustavuus, mikä voi luoda mahdollisuuksia järkevään taloudenpitoon. Kun suuria taloudellisia vastuita ei yleensä vielä ole, taloudellista tilannetta voi usein korjata pienilläkin muutoksilla. Tällöin pienetkin asiat, joilla muutetaan rahankäyttöä, voivat vaikuttaa omaan talouteen. (Raijas 2015.) Yhtenä ratkaisuna voi olla oman rahankäytön reflektointiin kannustaminen, jolloin jokainen voi itse miettiä kulutustaan. Kyse on siis reflektion vahvistamisesta, ei valistuksesta, jossa kerrotaan toisten puolesta, miten tulisi elää ja kuluttaa. Rinnalle kuitenkin tarvitaan myös keskustelua politiikasta ja rakenteista.

2 Tietoperusta

2.1 Käyttäytymistaloustieteen peruskäsitteet ja talouskäyttäytymiseen vaikuttavia ajattelun vinoumia

Käyttäytymistaloustieteessä lähdetään ajatuksesta, ettei ihminen toimi aina rationaalisesti, vaan hänen päätöksiinsä ja käyttäytymiseensä vaikuttavat muun muassa tunteet, muut ihmiset ja hänen aiemmat kokemuksensa. Käyttäytymistaloustieteestä puhutaan tällä hetkellä paljon, ja tuodaan esille sen eroja klassiseen taloustieteeseen. Kuitenkin sen juuret ovat neoklassisessa taloustieteessä. Kun taloustiede syntyi, monet sen pioneerit Adam Smithistä lähtien kirjoittivat teoksiinsa myös psykologisista ulottuvuuksista, eikä psykologiaa ollut tuolloin erillinen tieteenalana. Taloustieteen psykologisia ulottuvuuksia alettiin väheksyä ja torjua vasta myöhemmin 1900-luvun vaihteessa. Silloin taloustiedettä haluttiin kehittää luonnontieteiden kaltainen mittattava tiede, kun taas psykologia oli tieteenalana vasta kehittymässä. Senkin jälkeen psykologian näkökohtia kuitenkin hyödynnettiin taloustieteessä esimerkiksi Keynesin kirjoituksissa, mutta 1950-luvulle mentäessä keskustelu psykologian lähtökohdista osana taloustiedettä oli laantunut. Tämän jälkeen kuitenkin sekä taloustieteilijät että psykologit ottivat esille positivistisen ajattelun kritiikin, jossa luotiin perustaa nykyisen käyttäytymistaloustieteen synnylle, jossa ihminen nähdään epärationaalisena toimijana. (Camerer & Loewenstein 2004, 4-6.)

Yksi käyttäytymistaloustieteen perusperiaatteista on päätöksenteon jaottelu kahteen järjestelmään. Keith E. Stanovich ja Richard F. West loivat käsitteet järjestelmä 1 ja järjestelmä 2 (system 1, system 2) (Stanovich & West 2000), jotka Nobel-palkittu psykologi Daniel Kahneman on tehnyt tunnetuksi suurelle yleisölle. Päätöksenteko voi olla järjestelmä 2:n mukaisesti loogista ja harkittua, mutta monissa tilanteissa ihmiselle on helpompaa ja usein ainakin lyhyellä tähtäimellä vaivattomampaa toimia nopean ja intuitiivisen järjestelmä 1:n mukaisesti. Monissa tapauksissa järjestelmät toimivat myös limittäin. Tällöin järjestelmä 1 pyrkii toimimaan mahdollisimman automaattisesti, kun taas järjestelmä 2 luo kontrollia ja yrittää estää liikaa ajattelun automaatiota. Ihmisen päätöksenteon kannalta kiinnostavaa on se, että nopea ja harkitsematon järjestelmä 1:n mukainen päätöksenteko voi johtaa niin kutsuttujen heuristiikkojen eli oikopolkujen käyttöön ajattelussa ja sitä kautta vaikuttaa päätöksenteon systemaattisten virheiden eli vinoumien (bias) syntyyn. (Kahneman 2003: Kahneman 2011, 20-25, 28.)

Kaikki päätöksenteon oikopolut ja vinoumat eivät ole välttämättä lähtökohtaisesti huonoja, mutta niihin perehtymällä voidaan ymmärtää ihmisten toimintaa. Tämä auttaa myös ihmisten toiminnan muuttamisessa, jos siihen halutaan vaikuttaa. Tähän ajatukseen pohjautui käyttäy-

tymistaloustieteilijä ja Nobel-voittaja Richard Thalerin ja oikeustieteilijä Cass Sunsteinin käyttämä termi tuuppaus (nudge). He kirjoittivat aiheesta vuonna 2008 ilmestyneen kirjan *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness* (Thaler & Sunstein 2008), mutta filosofiaa tuuppauksen takana eli libertaristista paternismia he esittelivät jo vuoden 2003 artikkelissa *Libertarian Paternalism* (Thaler & Sunstein 2003). Tuuppaus tarkoittaa Thalerin ja Sunsteinin mukaan mitä tahansa muutosta valinta-arkkitehtuurissa eli ihmisten päätöksentekoympäristössä, joka muuttaa ihmisiä hyödyttävällä tavalla ihmisten käyttäytymistä. Heidän määritelmänsä mukaan tuuppauksesta voi kieltäytyä, eikä siihen osallistumiseen sisälly taloudellisia kannustimia. Kyse ei siis ole holhoavasta toiminnasta. Myöskään olemassa olevia olosuhteita ei tuuppauksessa muuteta merkittävästi. Tuuppaus on siis keino libertaristisen paternismin toteuttamiseen, jossa ihmisiä autetaan tekemään heitä helpottavia päätöksiä ilman että heidän valinnanvapauteensa vaikutetaan. (Thaler & Sunstein 2008, 4-6.)

Tuuppauksen tavoitteena on ollut tuoda esiin ajatus siitä, että hallitukset ja muut toimijat voisivat ottaa käyttöön esimerkiksi lainsäädäntöä pehmeämpiä ja hallinnollisesti kevyempiä keinoja vaikuttaakseen ihmisten toimintaan (Halpern 2015, 7). Tämä ei sinänsä ole ollut pelkästään uutta ajattelua, koska erilaisia pehmeämpiä tapoja käyttäytymisen muutokseen kannustamisessa on hyödynnetty monella tavalla jo kauan (Halpern 2015, 7-14), ja etenkin psykologit ja sosiaalitieteilijät ovat olleet kiinnostuneita eri tavoista vaikuttaa ihmisen päätöksentekoon. Psykologit ovat korostaneet varsinkin motivaation vaikutusta käyttäytymisen muutoksessa. Sen mukaan kysymys ei ole siitä, mitä ihmiset haluavat tai millaisen toiminnan he tietävät oikeaksi vaan ongelma on motivaatiossa ja siihen vaikuttamisessa. (Miller & Prentice 2013, 301-302.) Tässä työssä tuonkin esille myös muutamia motivaatioteorioita. Tuuppaus luo tavaltaan yhdenlaisen psykologisen intervention ponnistaen käyttäytymistaloustieteen lähtökohdista. Tuuppauksesta onkin tullut vaikutusvaltainen ajatus, sillä Sunstein toimi Obaman hallinnossa, ja Thaler on ollut käynnistämässä David Cameronin pääministeriaikana perustettua Behavioural Insights Team -yksikköä, joka vie tuuppauskokeiluja käytäntöön Iso-Britanniassa valtion virastoissa. (Halpern 2015, 8,39; Hansen & Jespersen 2013,4.)

Tuuppausta kohtaan on esitetty paljon myös kritiikkiä. Tuuppauksen tavoitteena on muuttaa päätöksentekoympäristöä niin, että se tukee ihmisten ja yhteiskunnan etua. (Hansen & Jespersen 2013, 4.) Tämä herättää kysymyksen siitä, kuka tämän edun määrittelee. Onkin esitetty huolta siitä, että ihmisiä manipuloitaisiin tuuppauksen avulla, ja ettei mahdollisuus kieltäytyä tuuppauksesta olisi aina todellinen. Monissa tapauksissa hyödynnetäänkin etenkin oletusvalintoja ja automaatioita, jotka eivät yleensä saa ihmisiä ajattelemaan päätöksiään tarkasti, vaan nojaavat järjestelmä 1:n automaattisen ajattelun varaan. (Hansen & Jespersen 2013, 8-15; John ym. 2011, 7-11.) Tämä ei välttämättä edistä pidempikestoista käyttäytymisen muutosta. Tähän huoleen perustuen tutkijat Hansen ja Jespersen ovat luokitelleet eri tuuppaustapoja

niiden läpinäkyvyyden ja niiden tietoiseen ajatteluun kannustavuuden perusteella. Osa tuupausmuodoista nimittäin myös kannustaa käyttäjiä refleктоimaan toimintansa ja niihin liittyviä vaihtoehtoja ja toiminnan seurauksia, jolloin ne hyödyntävät järjestelmä 2:n ajattelutapaa. Esimerkki toiminnan näkyväksi tekemisestä on vaikkapa portaiden alussa olevat jalanjälkien merkit, jotka kannustavat kävelemään sen sijaan että kulkee hissillä. (Hansen & Jespersen 2013, 5, 14-21.) Hansenin ja Jespersenin lisäksi myös esimerkiksi Nudge, nudge, think, think -kirjan tehnyt tutkijaryhmä kehittänyt menetelmiä, joissa tuupaus yhdistetään reflektiiviseen ajatteluun ja kansalaisten osallistumiseen, mikä kirjoittajien mukaan lisää tuuppauksen kaipeamaa legitimizeettiä (John ym., 2011, 11).

Tässä työssä keskityn ennen kaikkea läpinäkyviin tuupausmuotoihin, jotka saavat ihmiset ajattelemaan ja refleктоimaan toimintaansa, koska uskon, että tällaiset tuupausmuodot voivat johtaa paremmin pitkäkestoiseen käyttäytymisen muutokseen, mikä taloudenhallinnassakin on tavoitteena. Näissäkin tuupausmuodoissa niiden toteuttajalla on tärkeä vastuu toiminnastaan, kuten kaikessa tutkimustoiminnassa (Hansen & Jespersen 2013, 5, 14-21).

Opinnäytetyössä hyödynnetään etenkin digitaalisen tuuppauksen käsitettä. Siinä ihmisen päätöksenteon mekanismit otetaan huomioon digitaalisten ympäristöjen käyttäjälähtöisessä suunnittelussa, ja käyttäytymistaloustiedettä hyödyntäen huomioidaan ihmisen digiympäristössä tapahtuvat valintatilanteet. (Weinmann, Schneider & Brocke 2016, 433.) Vaikka suurin osa tuuppausta koskevista kokeista on tehty muualla kuin digitaalisissa ympäristöissä, digitaalisten palveluiden suunnittelun ja tuuppauksen yhteyttä on tärkeää pohtia. Suuri osa palveluista ja viestinnästä tapahtuu nykyään ainakin osin digitaalisissa ympäristöissä. (Benartzi & Lehrer 2015.) Digituuppausta pohtineiden Weinmannin, Schneiderin ja Brocken mukaan (2016) digituuppausta voidaan perustella sillä, että digitaalisten palveluiden suunnittelussa tehtävillä ratkaisuilla vaikutetaan aina ihmisten päätöksentekokäyttäytymiseen eli tuupataan ihmisiä suuntaan tai toiseen. Tästä ei vaan olla aina tietoisia (Weinmann, Schneider & Brocke 2016). Samalla argumentilla myös Thaler ja Sunstein (2008, 10) ovat perustelleet tuuppaustoimenpiteiden eettisyyttä: tuuppausta tapahtuu aina, olivat sen tekijät siitä tietoisia tai eivät. Argumentti on hieman puutteellinen. On hyvä huomioida toimijoiden erityinen vastuu, silloin kuin päätöksentekokontekstia muutetaan tietoisesti (Hansen & Jespersen 2013, 5).

Tuuppaustapoja pohdittaessa on tärkeää ymmärtää ihmisten päätöksenteon oikopolkuja ja viinomia, jolloin tuupauksessa voi yrittää vaikuttaa heidän toimintaansa ottamalla huomioon järjestelmä 1:n ja järjestelmä 2:n ajattelun. Taloudenhallinnan sovelluksen suunnittelussa viinomien käsittelyä voidaan lähestyä niistä asioista, joihin sovelluksella halutaan vaikuttaa. Tärkein tavoite on saada ihmiset tietoisemmiksi rahankäytöstään ja saamaan rahat riittämään. Tähän liittyviä osakysymyksiä ovat muun muassa seuraavat: miksi monien on vaikeaa tulla toimeen tilipäivään asti, vaikka tulot olisivat menoihin suhteutettuna kohtuulliset? Käyttävätkö

samat ihmiset toistuvasti (liikaa) rahaa asioihin, joita he eivät välttämättä tarvitsisi ja ovatko he tietoisia tästä? Ovatko asiat sellaisia, jotka eivät juurikaan lisää heidän elämänlaatuaan? Miten ihmiset voitaisiin motivoida suunnittelemaan rahankäyttöään ja hallitsemaan sitä ja säästämään rahaa?

Seuraavassa esitellään yleisempiä päätöksenteon oikopolkuja ja vinoumia, joita voitaisiin hyödyntää ihmisten taloudenhallintaan vaikuttamisessa. Rahankäyttöä pohdittaessa on hyvä muistaa, että tunteet ovat raha-asioissa vahvasti läsnä. Rahalla mitataan sen vaihtoarvon lisäksi myös omanarvontuntoa ja saavutuksia elämässä (Kahneman 2011, 342). Yksi käyttäytymistaloustieteen perusteorioista on prospektiteoria. Kahnemannin ja Tverskyn luoma teoria kuvaa päätöksentekoa epävarmuuden vallitessa. Sen mukaan päätöksiä arvioidaan aina suhteessa johonkin vertailukohteeseen eli referenssipisteeseen, joita ihmiset käyttävät toimintansa lähtökohtina. Lisäksi ihmiset reagoivat eri tavalla voittoihin ja tappioihin. Ihmiset eivät haku kokea tappioita ja karttavat siksi riskiä tavoitellessaan voittoja. Tappiot siis tuntuvat ihmisistä suuremmilta kuin samansuuruiset voitot. (Kahneman & Tversky 1979; Tversky & Kahneman 1991.)

Prospektiteoriaan kiinteästi liittyvä vinouma on tappiokammo. Tappiokammon mukaan tappiot tuntuvat prospektiteorian mukaisesti suuremmilta kuin voitot, ja siksi tappioita pelätään. Voiton ja tappion suhteen saa selville pohtimalla, mikä on pienin voitto, jonka mahdollisesta tappiosta on valmis ottamaan vastaan. Tämän määrittelyssä referenssipisteinä on yleensä sen hetkinen tilanne, mutta se voi olla myös suunnitelma, johon tähdätään tulevaisuudessa. Referenssipisteeseen voi myös liittyä päätöksentekijän toiveita, odotuksia tai esimerkiksi sosiaalisiin suhteisiin liittyviä asioita. Koska referenssipiste voi muuttua ja sitä voidaan muuttaa, sillä voi olla vaikutusta siihen, että tappiot voidaankin toisessa tilanteessa nähdä voittoina tai päinvastoin. Referenssipisteen määrittely ja kyky muuttaa sitä ovat tärkeitä asioita ihmisen päätöksiä ymmärrettäessä ja niitä muotoiltaessa. Sillä on vaikutusta myös siihen, miten aika käsitetään, eli ajatellaanko asioita esimerkiksi lyhyellä vai pitkällä tähtäimellä. Tappiokammoon liittyy myös se, miten voittoja ja tappioita ryhmitellään. Kaksi tappiota tuntuu merkittävämmältä asialta kuin kaksi voittoa, jolloin voitot kannattaa kertoa yksi kerrallaan mutta tappiot yhdistää. (Tversky & Kahneman 1991.) Onkin kiinnostavaa pohtia, miten asioita ryhmitellään taloudenhallinnan sovelluksessa.

Omistusvaikutus on tappiokammon sukulainen. Siinä omistetusta asiasta luopuminen tuntuu suuremmalta asialta kuin se että saisi saman asian itselleen ilman että on ensin omistanut asiaa. Tällöin saman asian myynti- ja ostohinta vaihtelee sen mukaan omistaako asian jo vai ei. Vaikka luopuminen olisi siis rationaalisesti järkevää, sitä ei välttämättä haluta tehdä. Tätä hyödynnetään markkinoinnissa muun muassa eri viihdepakettien kokeilusopimuksilla. Kuukauden ilmaisen kokeilun jälkeen paketeista voi olla vaikeaa luopua, koska asiaa kohtaan koetaan omistajuutta. (Thaler 1980.) Dan Arielyn (2008, 133-135) mukaan omistusvaikutuksessa ajatellaan

ennen kaikkea sitä kokemusta, joka tavarán tai asian menettämisen myötä voitaisiin menettää, eikä niinkään konkreettista omistettua tavaraa tai asiaa. Kiinnostavaa on, että omistusvaikutuksessa omistajuutta voi tuntea myös asiaan, jota ei vielä omisteta, mutta jota ajatellaan paljon ja joka koetaan tärkeäksi (Ariely 2008, 135-136). Tätä voisi yrittää hyödyntää myös säästämisessä, sillä se voisi auttaa hivuttamaan ihmisten referenssipisteitä hetkeen, jolloin on jo säästänyt tavoitteeseensa.

Voidaan myös pohtia, miten ihmiset saataisiin jo ennen ostotapahtumaa refleктоimaan, mitä muuta he voisivat tehdä ostokseen menevällä rahalla. Tässä on kyse vaihtoehtokustannuksista. Jos esimerkiksi viikoksi tarkoitetun rahasumman käyttää lähes kokonaisuudessaan jo alkuvaiheesta minimoi samalla mahdollisuudet käyttää sitä viikonloppuna. (Ariely & Kreisler 2017, 47-49.) Thalerin mukaan (1980) kaikki kustannukset ovat jollakin tavalla vaihtoehtokustannuksia, joten niiden ajattelu voi helpottaa taloudenhallintaa. Vaihtoehtokustannuksia voidaan hyödyntää käänteisesti myös säästämisessä: jos luopuu jostakin asiasta vähäksi aikaa, voi saada pidemmällä tähtäimellä rahaa säästöön jotakin suurempaa asiaa varten. Kuluttajat eivät useinkaan ajattele rahankäyttöä vaihtoehtokustannukset huomioiden, koska se edellyttää niidenkin vaihtoehtojen huomioonottamista, joita ei ole sillä hetkellä esillä. Sillä miten asiat esitetään, voidaan vaikuttaa vaihtoehtokustannusten huomioimiseen. Kuitenkin se miten paljon vaihtoehtokustannukset otetaan huomioon arjen valinnoissa, riippuu myös tilanteesta. Jos rahaa on vähän ja taloutta täytyy hallita tarkkaan, vaihtoehtokustannusten huomioiminen saattaa olla käytännössä hyvinkin itsestään selvää ja pakollista. Silloin jonkun asian hankkiminen voi aiheuttaa psykologisia haasteita siinä, että joutuu luopumaan jostakin muusta, joka voisi olla yhtä tarpeellinen. (Frederick, Novemsky, Wang, Dhar & Nowlis 2009.)

Tappiokammoon ja omistusvaikutukseen liittyvät monella tavalla status quo -vinouma eli toive säilyttää nykyhetken tilanne (Samuelson & Zeckhauser 1988; Tversky & Kahneman 1991). Koska asioiden sujumisesta ei voida olla etukäteen varmoja, monessa tilanteessa voi olla helpompaa säilyttää nykytilanne. Sen säilyttäminen ei myöskään yleensä vaadi ylimääräistä vaivaa. Onkin hyvä miettiä paitsi sitä, mitä ihmiset tekevät, myös sitä mitä ja miksi he jättävät asioita tekemättä. (Kahneman 2011, 290; Thaler 1980.) Status quo -vinouma liitetään usein asioiden tekemättä jättämiseen, mutta yhtä hyvin se liittyy tottumusten jatkumiseen ja tapojen olemassaoloon, esimerkiksi kuluttajavalintoihin, joita ei muuteta. Status quota voidaan pitää siis referenssipisteenä, josta asioita tarkastellaan. Status quon eli nykytilan uhmaaminen voi aiheuttaa kognitiivista dissonanssia, jossa ihmisellä on ristiriitaisia tarpeita ja haluja. Sellaista tilaa pyritään välttämään. (Samuelson, W., & Zeckhauser 1988.) Ei olekaan ihme, että nykyhetken tilanteesta pidetään usein kiinni hyvin tiukasti.

Taloudenhallinnassa olennaista olisi saada ihmisten ajattelu tähtäämään nykyhetken sijasta oletettuun tulevaisuuteen, esimerkiksi palkkakauden loppuun ja tilanteeseen, jossa tilillä olisi

edelleen rahaa. Haasteena referenssipisteen siirtämisessä tulevaisuuteen on, että mikäli tavoitteessa ei onnistuta, ihminen kokee häviävänsä, ja hän yrittää välttää häviön tunnetta. (Kahneman 2011, 301-302.) Tämä liittyy hyvin paljon siis myös status quo -vinoumaan.

Aikakäsitteen hahmottamiseen liittyy myös niin kutsuttu nykyisyysvinouma eli nykyhetken arvostaminen suhteettomasti tulevaisuuden kustannuksella ja kärsimättömyys tulevaisuuden edessä. Nykyisyysvinouman vaikutusta on selitetty muun muassa sillä, että tulevaisuuteen satsumalla luopuu samalla jostakin nykyhetken asiasta. Se voi tuntua epävarmalta, koska tulevaisuuden tapahtumista ei voi olla varma eikä siihen liity samanlaista tunnesidettä kuin nykyhetkeen. (Ariely & Kreisler 2017, 186-191.) Sillä onkin perusteltu myös säästämisen aloittamisen hankaluutta (Ariely & Kreisler 2017, 186-191; Thaler 2015, 106-107). Nykyisyysvinoumaa selittää monin tavoin niin kutsuttu liiadiskounttaus (hyperbolic discounting). Se tarkoittaa tilannetta, jossa valitaan mieluummin nopeammin tuleva pienempi palkinto kuin myöhemmin tuleva suurempi palkinto. Tässä on kyse käsityksessä aikajänteestä, ja siitä, että nykyisyyteen ja tulevaisuuteen suhtaudutaan eri tavoin ja niille asetetaan erilaiset arvot. (Laibson 1997.)

Status quo - ja nykyisyysvinoumiin ja myös liiadiskounttaukseen voidaan soveltaa monelta osin samoja mekanismeja kuin tappiokammoon, mutta lisäksi niihin liittyy myös hankaluus asioiden aloittamiseen ja aikaansaamiseen. Näihin vaikuttamisessa voivat auttaa selkeät ohjeet, etukäteissuunnittelu ja näkyvät merkit edistymisestä (Ariely 2008, 111-117). Kaikkiin äsken mainittuihin vinoumiin liittyy myös ongelmia itsekontrollin kanssa, koska ihmiset hakevat usein välittömää mielihyvää ja lykkäävät usein vaikeiden asioiden tekemistä. Tähän liittyy myös se, mitä ihmiset ajattelevat laajemminkin tulevaisuudestaan ja omasta tulevaisuudenkuvastaan. Välittömän mielihyvän merkitys on keskeinen kuluttamisessa, koska nyt ostetut turhat asiat vaikuttavat siihen, mikä on tulevaisuudessa mahdollista. Nykyinen kulutuskäyttäytyminen voi myös vaikuttaa pysyvien kulutustapojen syntymiseen. (O'Donoghue & Rabin 2000.)

Rahankäytön kannalta erityisen kiinnostava vinouma on mentaalinen tiliöinti tai mentaalilaskenta (mental accounting), jonka mukaan ihmiset jaottelevat rahaa ja esimerkiksi aikaa niin kutsutuille mentaalille tileille. Tversky ja Kahneman käyttivät mentaalisen tilinpidon käsitettä vuonna jo 1981, mutta määrittelivät sen kapeammin kuin Thaler, joka on käsitellyt sitä laajasti (esimerkiksi Thaler 1985; Thaler 1999). Rahankäytössä mentaalinen tiliöinti näkyy konkreettisesti eri tileinä, mutta myös mieleen luotuina tileinä, joita ei ole tosiasiaassa olemassa. Niiden käyttöön liittyy eri sääntöjä ja selkeä hierarkia. Esimerkiksi säästötililtä ei oteta rahaa kuin jossakin erityisessä tilanteessa. Mentaalisia tilejä myös poistetaan käytössä, kun ne ovat täyttäneet niille luodun tarkoituksensa. Vaikka mentaalisten tilien luomiseen ja hallinointiin liittyy usein tavoite itsekontrollista, tiliöinti ei ole useinkaan rationaalista. Rahaa saatetaan

esimerkiksi laittaa säästötilille ja samaan aikaan käyttää luottokorttia, mikä ei ole luottokorttien koron takia useinkaan taloudellisesti järkevin vaihtoehto. Mentaalilaskenta ei olekaan koskaan neutraalia ja mentaalisten tilien järjestys vaikuttaa siihen, miten niitä halutaan käyttää. Tiliöinnin avulla voidaankin ymmärtää ihmisten valintoja. (Thaler 1999.) Mentaalinen tiliöinti auttaa ihmisiä vertailemaan ja ymmärtämään kustannusten välisiä suhteita käytössä olevan mentaalisen tilin sisällä. Tämän takia ihmiset suhteuttavat menojen vaihtoehtokustannuksia tilin sisällä, mutta eivät useinkaan eri tilien välillä. Vaihtoehtokustannusten laskeminen tilien välillä voi nimittäin olla haastavaa ja raskasta. (Ariely & Kreisler, 2017, 48.)

Ihmisen päätöksenteon vaihtoehdot määräytyvät olemassa olevien rajojen mukaan ja mentaaliset tilit voivat luoda rajoja. Mentaalinen tiliöinti on monella tavalla yhteydessä myös muihin vinoumiin, kuten tappiokammoon. Mentaalinen tiliöinti vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten tappiot koetaan, koska se riippuu siitä, miten mentaaliset tilit on rakennettu. (Thaler 1999.)

Ihmiset myös muuttavat mentaalisten tilien logiikkaa tilanteesta riippuen. Rahaa laitetaan esimerkiksi ulkona syömiseen, vaikka oikeastaan sama raha tulisi käyttää talousmenoihin. Mentaalinen tiliöinti tarjoaakin rahankäyttöön harmaita alueita ja mahdollisuuksia säästöjen muuttamiseen. (Ariely & Kreisler, 2017, 52-53; Thaler 1985.) Tähän liittyy myös se, että ihminen on epäjohdonmukainen päätöksissä, joissa on aikajänne (Thaler 1980). Jokin asia voi vaikuttaa tavoittelemisen arvoiselta nyt, muttei siihen välttämättä pystytä sitoutumaan pidemmällä tähtäimellä. Toisaalta mentaalista tiliöintiä voidaan hyödyntää myös järkevän taloudenhallinnan tavoittelemiseksi. Esimerkiksi jos varat voitaisiin siirtää vähemmän houkuttelevalle mentaalillemme tilille niin niitä saatettaisiin käyttää vähemmän. (Shefrin & Thaler 1988.)

Myös mainostajat yrittävät häivyttää kuluttajien rahankäyttöä. Yksi tapa häivyttää rahankäyttöä on yrittää erottaa ostoksen tekeminen maksamisesta ja mahdollisesti myös tavaran kuluttamisesta. Esimerkiksi luottokortin käytössä ostoksen tekeminen erotellaan sen maksamisesta viivyttämällä maksua ja tekemällä se ostotapahtumasta erilliseksi. (Prelec & Loewenstein 1998; Thaler 1999.) Mentaaliseen tilinpitoon tämä liittyy niin, että tulevaisuudessa tapahtuvaa maksuerää on hankalampaa tiliöidä mielessään ja siten kontrolloida tilien käyttöä. Esimerkiksi jos jossakin ostoksessa maksu suoritetaan vuosittain, vaatii työtä hahmottaa, paljonko se maksaa kuukausitasolla ja miltä mentaaliseltiltä maksu menee. (Ariely & Kreisler 2017, 69.)

2.2 Motivaatio, tavan muodostuminen ja pelillisyyden hyödyntäminen

Esittelen käyttäytymistaloustieteen teorioiden ohella myös joitakin psykologian teorioita, joissa otetaan huomioon etenkin motivaation merkitys ihmisen päätöksenteossa. Monet käyttäytymistaloustieteen teoriat pohjautuvat osittain psykologiaan, ja lähtökohdissa on samoja piirteitä. Haluankin tätä kautta laajentaa näkökulmaa tuuppauksen ulkopuolelle ja yhdistää

psykologian teorioita läpinäkyvän tuuppauksen käsitteeseen. Tällä on merkitystä myös pelillisyyttä käsiteltäessä, joka on yksi elementti sovelluksen rakentamisessa.

Ensimmäinen esitelty teoria on kontrolliteoria, joka käsittelee ihmisen itsesäätelykykyä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Sen mukaan ihmisellä on erilaisia tarpeita, joita pyritään tyydyttämään. Itsesäätelyn määrä riippuu paljolti siitä, kuinka paljon ihminen reflektoi toimintaansa. Tällöin omaa toimintaa verrataan viitearvoihin tai oletettuun normaalitilaan. Omaan toimintaan keskittyminen edistää itsesäätelykyvyn vahvistumista. Kontrolliteorian mukaan on olemassa yhteys asiaan keskittymisen ja positiivisten tulevaisuuden odotusten välillä, eli positiivisten odotukset ruokkivat hyvää keskittymistä ja päinvastoin. (Carver & Scheier 1982.) On myös hyvä asettaa mahdollisimman konkreettisia ja selkeitä tavoitteita, koska konkreettisuus auttaa tavoitteiden saattamisessa käytäntöön (Powers 1973). Mikäli tavoitteet tuntuvat liian suurilta ja abstrakteilta, niitä voi yrittää laittaa pienempiin osiin ja sitä kautta lisätä konkreettista tuntua (Carver & Scheier 1982). Tavoitteiden asettamiseen liittyy myös kyky suunnitella tulevaisuutta, mikä liittyy aikaperspektiivin asettamiseen. Tällä on yhtymäkohtia referenssipisteen asettamiseen tulevaisuuteen, jolloin status quo- ja nykyisyysvinouman merkitys vähenee. Kuten muutkaan teoriat myöskään kontrolliteoria ei ole vedenpitävä. Saamme jatkuvasti uusia ärsykejä ja vaihtoehtoisia mahdollisuuksia, joista valita, ja jotka voivat muuttaa valittua referenssipisteitä. (Carver & Scheier 1982.)

Toinen esittelemäni teoria on itseohjautuvuusteoria, jonka mukaan ihmisellä on kolme perustarvetta: omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys, joiden perusteella hän toimii (Ryan & Deci 2000). Omaehtoisuus tarkoittaa itsenäisyyttä tehdä asioita itse valiten ilman ulkoista kontrollia. Kyvykkyyttä on se, että ihmisellä on käsitys ja varmuus omista kyvyistään. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan yhteyttä muihin ihmisiin ja sen vaalimista. Itseohjautuvuusteoria tarkastelee, miten motivaatio näyttäytyy edellä esiteltyjen perustarpeiden näkökulmasta. Tutkijat jaottelevat motivaatioita eri luokkiin, sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon ja niiden välimuotoihin. Näiden pohjalta selitetään, mikä saa ihmisen toimimaan kussakin tilanteessa valitsemallaan tavalla. Motivaation laatu riippuu usein tilanteesta ja myös ympäristötekijöillä on siihen vaikutusta. (Ryan & Deci 2000.)

Ensimmäinen motivaation muoto on sisäinen motivaatio, joka on sitä, että haluaa jatkuvasti kehittyä ja oppia uutta tekemisen itsensä ja siitä saatavan ilon takia. Sen vahvistuminen vaatii tukea muilta ja sopivaa ympäristöä. Positiivinen palaute voi vahvistaa sisäsyntyistä motivaatiota samoin kuin se, että tuntee itse pystyvänsä määrittelemään tekemisensä eli kokee sen omaehtoiseksi. Vahva tunne autonomasta ja kyky itse määritellä tavoitteensa ovat siis tärkeitä elementtejä sisäsyntyisen motivaation syntymisessä ja ylläpitämisessä. Sen sijaan ulkoiset pallokinnot, muistutukset ja muiden määrittelemät tavoitteet voivat vähentää sisäistä motivaatiota, koska ne siirtävät huomion itse tekemisestä muualle. (Ryan & Deci 2000.)

Kaikki ihmiset kuitenkin tekevät asioita, jotka johtuvat ulkopäin ohjautuvista tavoitteista. Tällöin on tärkeää kysyä, miten ihmiset perustelevat itselleen asioiden tekemisen. Voidaan myös kysyä, kuinka asian tekemiseen liittyvä motivaation muoto vaikuttaa heidän käyttökseen ja hyvinvointiinsa. Ulkoisesti säädellyn motivaation muotoja on useita. Esimerkiksi identifioinnin kautta tapahtuvassa sääntelyssä toimija kokee toiminnan merkittäväksi ja kokee siihen omistajuutta. Integroidussa sääntelyssä toiminta on otettu osaksi omia arvoja ja tarpeita. (Ryan & Deci 2000.) Identifioinnin kautta tapahtuvan säätelyn ja integroidun säätelyn erona on se, että identifioinnin kautta tapahtuvassa sääntelyssä havaittiin integroitua säätelyä enemmän pelkoa epäonnistumisesta, eli huomiota kiinnitettiin itse tekemisen ohella myös ulkoisiin tekijöihin. (Ryan & Connell 1989). Äsken mainittujen motivaatiomuotojen eroissa on kyse paljolti siitä, pystyykö ihmisen arvojen tasolla sitoutumaan toimintaan ja vähentämään tekemisessään mahdollista asiaan kohdistuvaa ulkoista painetta. Identifioituessaan asiaan ihminen motivoituu paremmin ja kokee myös suurempaa autonomian tunnetta suhteessa ulkoisiin odotuksiin. Autonomia on tärkeä, koska pelkkä kyvykkyyden tunne ei vahvista sisäistä motivaatiota vaan sen lisäksi tarvitaan omistajuutta asiaa kohtaan. (Ryan & Deci 2000.) Tällöin ei myöskään olla riippuvaisia tekemisen tuloksesta vaan tekemisestä itsessään. Sisäisen motivaation ja ulkoisen motivaation eri muotojen lisäksi on olemassa myös amotivaatio, jossa toiminnalle ei ole toimijan mielestä syytä tai arvoa tai toimija ei koe olevansa kykenevä asiaan. Silloin ihminen ei tee mitään tai hän tekee asioita vain tekemisen takia ilman että hänellä olisi siihen jokin tavoite. (Ryan & Deci 2000.)

Kuten aiemmin mainittiin, myönteisellä palautteella voidaan vaikuttaa motivaation kokemiseen. Kuitenkaan mikä tahansa positiivinen palaute ei riitä vaan olennaista on, miten se otetaan vastaan. Jos palautteen koetaan korostavan palautteensaajan osaamista ja omistajuutta, se voi vahvistaa sisäistä motivaatiota. Jos taas palaute koetaan paineena käyttäytyä jollakin tietyllä tavalla, se saattaa puolestaan heikentää sisäistä motivaatiota. (Deci & Ryan 1985; Ryan & Deci, 2000.) Tämä on tärkeää ottaa huomioon sovelluksen suunnittelussa. Palaute ei välttämättä toimi halutulla tavalla vaan sen muotoilussa on oltava tarkka.

Ymmärtääkseen ihmisen toimintaa on hyvä myös pohtia, miten tavat muodostuvat. Tavat on käyttäytymisen muotoja, joita toistetaan, jolloin ne voivat automatisoitua. Lally ja Gardner (2013) tuovat esille vaiheita tapojen autonomisointiin. Ensin vaaditaan herääminen siihen, että toimintaa haluaa muuttaa. Toiseksi ajatuksen muutoksesta täytyy muuttua toiminnaksi, eli pelkkä aie ei riitä. Kolmanneksi toimintaa täytyy toistaa samassa ympäristössä, jotta syntyi automaatio. Sen syntymistä edistävät toiminnan johdonmukaisuus ja helppous ja viitteet toiminnan vaikutuksista. Helpot toiminnot on helpompia automatisoida kuin monimutkaisemat. Kiinnostavaa on kuitenkin se, että ulkoisia palkintoja ei välttämättä tarvita tapojen muotoutumiseen. (Lally & Gardner 2013.) Luotaessa uusia tapoja täytyy ottaa huomioon myös

vanhat tavat, jotka ovat usein ristiriidassa uusien tapojen kanssa. Siksi niiden rikkominen on tärkeää. Monet muutokset jäävät lyhytikäisiksi, koska vanhat tavat puskevat päälle. (Gardner 2014; Lally & Gardner 2013.) Vanhat tavat voivat olla automaattisia, vaikka niitä ei toistettaisikaan usein, joten ne voivat aktivoitua tietystä tilanteesta. (Gardner 2014.)

Käsittelen opinnäytetyössä pelillisyyden käsitettä, koska ennakkokäsitys on, että sillä voi olla vaikutusta mobiilisovelluksen käyttöön liittyvän motivaation syntyyn. Peleillä tarkoitetaan toimintaa, jossa pelaajat osallistuvat abstrakteihin ja vuorovaikutteisiin haasteisiin, joiden ratkaisemiseen liittyy sääntöjä, ja joissa pelaamisesta saa palautetta. Tuloksen voi usein laskea ja tulos voi saada aikaan tunnereaktioita. Laajemmin peleihin liittyy muun muassa asioiden kerääminen, resurssien säätely ja ongelmanratkaisu. Pelillisuus tarkoittaa sitä, että halutussa toiminnassa käytetään pelien elementtejä ja estetiikkaa, jotta ihmiset osallistuisivat, motivoituisivat, oppisivat ratkaisemaan ongelmia valitussa kontekstissa. (Kapp, Blair & Mesch 2014, 57-66.) Myös henkilökohtaisen toiminnan mittaaminen ja sen visualisointi ovat pelillisyyden muotoja, joita hyödynnetään monissa eri sovelluksissa ja esimerkiksi aktiivisuusrannekkeissa (Attig & Franke 2018).

Pelillisyyttä on alettu hyödyntää esimerkiksi opetuksessa ja terveydenedistämässä yhtenä tapana lisätä toimintaan osallistuvien motivaatiota (Kapp ym. 2014, 71-72). On kuitenkin olemassa hyvin erilaisia käsityksiä ja tutkimustuloksia siitä, toimiiko pelillisuus esimerkiksi oppimistulosten parantamisessa (van Roy & Zamar 2018). Eri pelillisyyttä koskevissa tutkimuksissa huomio kiinnittyy erityisesti sen vaikutukseen toimijuuteen ja toiminnan reflektointiin. Yhtäältä tuodaan esille, että pelillisyyttä kannattaa hyödyntää, jos haluaa luoda mahdollisuuksia reflektointiin ja saada aikaan positiivista käyttäytymisen muutosta (Kapp ym. 2014, 78). Toisaalta pelillisyydessä on nähty myös motivaatiota vahingoittavia tekijöitä. Aiemmin tässä luvussa mainitun itseohjautuvuusteorian mukaan ulkoiset palkinnot voivat heikentää sisäistä motivaatiota, minkä vaikutus näkyy usein viimeistään siinä vaiheessa, kun ulkoista palkintoa ei ole tarjolla (Ryan & Deci 2000). Usein kuitenkin keskitytään ominaisuuksiin, jotka tukevat ulkoisen motivaation kehittymistä, kuten etukäteen ilmoitettujen arvomerkkien tai pisteiden keräämiseen (van Roy & Zaman, 2017). Tämä on ongelmallisesta, jos toiminta ei auta ihmisiä refleктоimaan toimintaansa. Ulkoiseen motivaatioon keskittymisessä on kyse myös silloin, jos käyttäjä tulee riippuvaiseksi esimerkiksi sovellusten mittaustuloksista. Tutkittaessa fyysistä aktiivisuutta mittaavien aktiivisuusrannekkeiden käyttöä huomattiin, että käyttäjät pitivät palautetta usein todella palkitsevana, mutta se myös loi tarvetta saada lisää palautetta. Lisäksi huomattiin, että jotkut liikkuvat vähemmän silloin, kun ranneketta ei ollut mahdollista käyttää. (Attig & Franke 2018.) Ylipäänsä oman toiminnan mittaamisesta eri laitteiden avulla on tullut koko ajan suositumpaa. Ihmiset mittaavat tekemisiään eri syistä, mutta yksi yleisemmistä tavoista on se, että he haluavat kokemuksen etenemisestään asiassa. (Choe, Lee, Lee, Pratt & Kientz 2014.) Mittaamiseen liittyy eri vaiheita: mittaamiseen valmistautuminen, datan kerääminen, tiedon reflektointi ja toiminta saadun tiedon pohjalta (Maltseva & Lutz 2018).

Mikäli tieto kannustaa oman toiminnan reflektointiin, voi se auttaa myös pohtimaan omaa toimintaa tarkemmin ja luoda autonomian tunnetta asiaa kohtaan. Haasteena on luoda tarpeeksi yksiselitteisiä reflektointitapoja, jotka mittaavat toimintaa tarpeeksi selkeästi, jotta tiedosta olisi hyötyä käyttäjän toiminnan muutoksessa. Pelillisyydestä puhuttaessa on siis tärkeää pohdita auttaako pelillisuus tavoitteeseen pääsemisessä, ja vahvistaako pelillisuus käyttäytymisen muutosta. Pelillisiä elementtejä suunniteltaessa olisikin hyvä keskittyä ulkoisten palkintojen sijasta tai ohella oman toiminnan autonomian ja reflektoinnin vahvistamiseen (Kim 2015).

2.3 Aiemmin tehtyjä tutkimuksia

Aiempiä tutkimuksia joissa yhdistetään käyttäytymistaloustiedettä ja palvelumuotoilua ei juurikaan ole. Esittelen seuraavassa kuitenkin eri tutkimuksia, joissa on hyödynnetty tuoppausta joko taloudenhallinnassa tai muussa ihmisten toiminnan muutosta edellyttävissä asioissa kuten painonpudotuksessa.

Tuoppauksen vaikutusta taloudenhallintaan on tutkittu Uudessa-Seelannissa tutkimuksessa *Mobile nudging: Youth engagement with banking apps*, johon osallistui pankin sen hetkisiä asiakkaita. Tutkimuksessa selvitettiin, miten the Bank of New Zealandin YouMoney -verkkopankkisolvelluksen avulla voidaan luoda tuoppaustoimia taloudenhallintaan. Pankin yhtenä tavoitteena oli saada lisää nuoria asiakkaita tarjoamalla välineitä rahankäyttöön, joten motiivi sille oli suurelta osin kaupallinen. (Wijland, Hansen & Gardezi 2016.)

Tutkimukseen osallistuvia ryhmiä olivat 60 hengen yliopisto-opiskelijajoukko, 8 hengen joukko palvelun suunnittelijoita ja muita pankin toimihenkilöitä sekä noin 257 nuoren (18-29-vuotiaat) joukko, jotka olivat pankin asiakkaita ja jotka käyttivät YouMoney -sovellusta. Kaksi ensimmäistä ryhmää valmisteli tuoppaustapoja viiteen vinoumaan liittyen, ja sen jälkeen mukana olleille nuorille lähetettiin kysely, jossa he saivat valita heille mieluisia tuoppaustapoja. Kyselystä ja opiskelijoiden kanssa tehdyistä työpajoista selvisi muun muassa se, että nuoret arvostivat eniten tuoppausmahdollisuuksia, jotka auttaisivat heitä hallinnoimaan jokapäiväistä rahankäyttöään. Esimerkiksi pelillistäminen tai raha-asioiden jakaminen muiden kanssa ei sen sijaan ollut vastaajista tarpeellista tai välttämättä edes miellyttävää. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että pankin sovellukselta toivotaan responsiivisuutta ja rahankäytön kommentointia esimerkiksi mahdollisessa riskitilanteessa. Palvelulta haluttiin siis aktiivista tuoppausta ja herättelyä raha-asioiden hoitoon ja kulutuksen vähentämiseen. (Wijland ym. 2016.)

Kyselyn tuloksista selvisi myös, että tappiokammoon perustuvat tuoppaustavat koettiin hyödyllisimmäksi. Tutkimuksessa niihin liittyviä kysymyksiä olivat seuraavat: ”Saat korkoa tilillesi joka viikko, ellet käytä enemmän kuin X määrän rahaa ennen kuin saavuttanut sääötavoitteesi”

sekä ”Tilisi laskee kuinka kauan tietyn summan säästämiseen kestää säästöhistoriasi perusteella.”. (Wijland ym. 2016.) Koska Takuusäätiö ei ole pankki, ensimmäisen kaltaista tuoppausta ei voida toteuttaa, mutta toinen vaihtoehto voitaisiin tehdä ainakin muunnellen ja esimerkiksi ilmoittaen, jos säästötaso alkaa olla lähellä. Lisäksi opiskelijoiden haastatteluissa jotkut opiskelijat toivat esille, että nuorilla ei ole välttämättä taloudellisia tavoitteita ja juuri siitä syystä sovellus voisi tuupata ihmisiä pohtimaan säästämistä ja taloudenhallintaa ylipäänsä. Jotkut myös toivat esille, että olisi hyvä, jos sovellus kannustaisi tekemään yleissuunnitelman rahankäyttöön ja laittaisi kulutuksen osa-alueet tärkeysjärjestykseen. (Wijland ym. 2016.) Tutkimuksen toiseksi tärkeimpiä tuoppaustapoja olivat nykyisyysvinouman hyödyntäminen esimerkiksi muistutusten muodossa (Wijland ym. 2016). Tappiokammolla ja nykyisyysvinoumalla on paljon yhtäläisyyksiä, ja tämänkin tutkimuksen perusteella niiden käyttö vaikuttaa hyödylliseltä myös Takuusäätiön taloudenhallinnan palvelun kehittämisessä. Tutkimukseen kannattaa kuitenkin suhtautua hieman varauksella, koska siinä kysyttiin osallistujien mielipiteitä ilman että varsinaisia käyttäytymistapoja olisi tutkittu.

Kohderyhmän kannalta kiinnostava tutkimus on Brian Wansinkin (2013) ”National Mindless Eating Challenge”. Liiallisessa syömisessä ja liiallisessa kuluttamisessa on osittain samoja piirteitä, koska molempien hallintaan tarvitaan itsekontrollia ja kummastakaan ei voi luopua kokonaan.

National Mindless Eating Challenge -tutkimukseen otettiin mukaan 2 500 osallistujaa, jotka halusivat muuttaa ruokailutapojaan. Tarkoituksena oli vaikuttaa nimenomaan valinta-arkkitehtuuriin tuoppaustoimilla. Koeryhmä ei siis ollut satunnaistettu, ja osallistujat olivat jo valmiiksi motivoituneita muuttamaan ruokailutottumuksia, koska osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tutkimuksessa tuoppaus toteutettiin verkkoympäristössä. Aluksi osallistujia pyydettiin valitsemaan tärkein tavoitteensa kahdeksan eri tavoitteen joukosta. Vaihtoehtoja olivat esimerkiksi herkkujen syömisen vähentäminen ja tietokoneen ääressä syömisen vähentäminen. Tämän jälkeen osallistua pyydettiin kirjoittamaan ylös, mikä suurin haaste on tavoitteeseen pääsyssä ja strategia sen selättämiseen. Osallistujilta pyydettiin myös arvio siitä, kuinka paljon he voisivat tehdä seuraavan kuukauden aikana tavoitteen saavuttamisen eteen. Osallistujille annettiin lista, johon he kirjasivat oman edistymisensä, ja heille lähetettiin sen perusteella viikoittain viestejä edistymisestään. Viesteissä muun muassa kerrottiin, kuinka paljon he vuodessa pudottaisivat painoa, jos he jatkaisivat samaan malliin. (Wansink 2013, 319-320.)

Toimintatavoissa yhdistettiin monenlaisia tuoppaustapoja. Se että osallistujat valitsivat itse tavoitteensa ja kirjasivat ylös siihen liittyvät mahdolliset haasteet, auttoi osallistujia reflektoimaan ja suunnittelemaan toimintaansa eli kyseessä oli läpinäkyvän tuoppauksen hyödyntäminen (Hansen & Jespersion 2013, 5, 14-21). Se että he kirjasivat ylös suunnitelmansa haas-

teen voittamiseen muistuttaa jossakin määrin Iso-Britannian Behaviour Insight Teamin tutkimusta, jossa työttömiä työnhakijoita pyydettiin kirjaamaan paikallisen työvoimaviranomaisen käynneillä ylös, mitä töitä he aikovat hakea seuraavaksi. Tällä tavoiteltiin aikajänteen suunnasta tulevaisuuteen. Suunnitelmaan myös palattiin seuraavalla käynnillä. (Halpern 2015, 199-200.) "National Mindless Eating Challenge" -tutkimuksessa osallistujille lähetetyt henkilökohtaiset viestit muistuttavat Mobile nudging: Youth engagement with banking apps-tutkimuksessa (Wijland ym. 2016) toteutettua asian jakamista pienempiin osiin, mikä perustuu nykyisyysvinouman hyödyntämiseen (Thaler 2015). Ylipäänsä viestit valikoitiin kunkin osallistujan valitseman tavoitteen mukaan, mikä lisäsi konkretiaa (Wansink 2013, 319-320) ja toi todennäköisesti myös kokemuksen siitä, että viestit oli tarkoitettu juuri hänelle.

Tutkimuksessa selvisi, että kolmen kuukauden seurantajakson jälkeen Mindless Eating Challenge -tutkimukseen osallistuneet olivat pudottaneet hieman enemmän painoaan ja tunsivat voivansa muutenkin paremmin kuin verrokkiryhmä, joka osallistui perinteisempään kasvokkain tapahtuvaan painonpudotusryhmätoimintaan. Tulokseen vaikutti tosin varmasti myös se, että monet jättivät Mindless Eating Challenge -verkkoryhmän kesken, joten loppuun saakka jatkaneet olivat todennäköisesti lopettaneita motivoituneempia. (Wansink 2013, 319-320.) Joka tapauksessa verkkomuotoinen palvelu, jossa käyttäjät saivat itse määritellä tavoitteitaan ja pohtia, miten voivat voittaa mahdolliset vaikeudet voisi toimia myös taloudenhallinnassa. Se että osallistujat saivat viesteillä todisteita etenemistään toi myös konkretiaa ja auttoi mahdolliseen tappiokammoon ja käsitykseen siitä, että he eivät olleet asian kanssa yksin.

Iso-Britanniassa the Financial Capacity Labissa on kehitetty ja testattu monia taloudenhallintaan liittyviä ideoita. Sen on kehittänyt valtion hallinnon toimija the Money Advice Service (MAS). Vuonna 2018 ilmestyneeseen julkaisuun A behavioural approach to managing money: Ideas and results from the Financial Capability Lab osallistuivat myös tutkimusfirma Ipsos MORI ja tuuppauksen käyttöä julkishallinnossa tutkiva the Behaviour Insight Team. Julkaisussa esitellään ideoita ja testaustapoja, miten ihmiset saamaan säästämään itselleen puskurirahaston yllättävää rahanmenoa varten ja tarkkailemaan kulutustaan. Lisäksi yhtenä kysymyksenä julkaisussa oli pohtia, miten saada ihmiset hakemaan ajoissa apua taloudellisiin ongelmiin. MAS on tutkinut, että yli 12 miljoonaa brittiä on taloudellisesti haavoittuvassa asemassa, mikä vastaa noin neljäsosaa aikuisväestöstä. Näistä lähes kolme neljäsosaa on työssäkäyviä. Taloudenhallintaa tukeville keinoille on tutkimuksessa siis suuri kysyntä. Tutkimus eteni niin, että rahankäytön kysymyksiin etsittiin ratkaisuehdotuksia etenkin käyttäytymistaloustieteestä ja ideoiden sopivuus varmistettiin muun muassa useissa eri asiantuntijoiden muodostamissa työpajoissa. Parhaiksi koetut testattiin Behaviour Insight teamin verkkotyökälyllä. Testaukset olivat pääosin satunnaistetun vertailuasetelman avulla luotuja määrällisiä tutkimuksia, mutta 25 henkilöä osallistui myös laadullisena tutkimuksena toteutettuihin ryhmiin. Näissä asioista keskusteltiin tarkemmin, ja osa osallistui myös puhelinhaastatteluihin.

(A behavioural approach 2018, 7-18). Kaikkia seuraavassa esiteltyjä tapoja ei ole varsinaisesti testattu, vaan on esitelty julkaisussa ideana. Esittelen seuraavassa kuitenkin vain testattuja ideoita.

Monet tutkimuksen ehdotuksista perustuivat ideoihin, joita eri viranomaiset voisivat hyödyntää kansalaisyhteiskunnan kanssa, kuten toimenpiteet, joita voitaisiin toteuttaa yhteistyössä eri virastojen kanssa. Tässä opinnäytetyössä toimeksiantaja ei pysty toteuttamaan monia ideoita sellaiseen, mutta monet ajatukset avaavat kuitenkin uusia näkökulmia ja myös ideoita yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa. Julkaisussa esitellyissä ideoissa korostui ylipäänsä asioiden esittämisen merkitys. On tärkeää ilmaista viesti mahdollisimman selkeästi ja visualisoida se. Yksi esimerkki tästä oli asteikkojen käytön vaikutus luottokortin velan maksamiseen. Hypoteesina oli, että ihmiset lyhentävät luottokorttilaskuaan vain laskussa ilmoitetun summan eli yleensä minimisumman. Summa toimii toimintaa määrittävänä ankkurina, josta ei useinkaan poiketa, vaikka se olisi usein taloudellisesti järkevää. Tutkimuksessa testattiin, maksavatko ihmiset enemmän luottokorttilaskuaan, jos heille näytetään janaa, josta näkee muun muassa maksamiseen kuluvan ajan eri maksusummilla. Testaajat kokivat janaa ylipäänsä hyväksi ja uskoivat niiden kannustavan maksamiseen paremmin kuin pelkän minimisumman ilmoittaminen. (A behavioural approach 2018, 20-23.)

Kiinnostava elementti tutkimuksessa oli myös valintojen luokittelu. Esimerkiksi se nähdäänkö yksittäiset ostokset, kuten noutokahvit yksittäisinä vai luokitellaanko ne kokonaisuudeksi voi vaikuttaa siihen, miten ne käsitellään ja millaisia johtopäätöksiä niiden käytöstä tehdään. (A behavioural approach 2018, 34). Jos ne luokitellaan kokonaisuudeksi, esimerkiksi vuoden kahvinkulutukseen käytettävä summa voidaan laskea yhteen. Tällöin on helpompaa miettiä, olisiko summan voinut käyttää johonkin muuhun. Tämä liittyy mentaaliseen tiliöintiin, koska siinä on juuri kyse siitä, miten asiat luokitellaan (Thaler 1999). Kokonaisuuksien hahmottaminen voi helpottaa säästämistä, koska säästämistä voidaan pitää vaikeana, jos ei hahmoteta rahan kulutuksen kokonaisuutta (A behavioural approach 2018, 20-23).

Julkaisussa esiteltiin myös suunniteltu mobiilisovellus taloudenhallintaan nimeltään Card Controller. Tärkeimmät elementit suunnitellussa sovelluksessa olisivat tavoitteiden ja määräaikojen asettaminen, säännöllisen palautteen saaminen, rajoitusten ja esteiden asettaminen ja esteiden poistaminen. Tavoitteiden asettamisessa määriteltäisiin, mihin käytettävissä oleva raha käytetään. Määräaikojen asettamisessa hyödynnettäisiin tietoja aiemmasta kuluttamisesta sekä käyttäjien asettamia tavoitteita. Saamalla säännöllistä palautetta ihmiset saisivat muistutuksen raha-asoiden hoidosta, joka saattaa muuten helposti unohtua. Sovellus voisi myös estää rahan käytön tietyssä kululuokassa, jos siihen budjetoitu rahamäärä olisi ylityksessä. Käyttörajoitukset olisi kuitenkin hyvä saada peruttua tarpeen mukaan. Sovelluksessa

voisi kuitenkin määritellä eston poistamisen vaikeusaste kululuokan mukaan. Sovelluksen toimivuutta tutkittiin haastatteluilla ja sitä pidettiin tärkeänä ja hyödyllisenä. Monet käyttäjät pitivät sulkuominaisuutta hyvänä, mutta eivät kuitenkaan hyödyntäneet sitä systemaattisesti, ja pitivät sitä haastavana sosiaalisissa tilanteissa. Osanottajat olisivat myös kaivanneet säännöllistä palautetta omasta edistymisestään. (A behavioural approach 2018, 40-41.)

3 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat

Tässä kappaleessa kerron, millä menetelmin opinnäytetyön aineisto kerättiin ja miten menetelmällisiin ratkaisuihin päädyttiin. Opinnäytetyössä ihmisten rahankäytön ymmärtämisessä oleellista on, miten ihmiset suunnittelivat ja seuraavat rahankäyttöään, ja miten he suhtautuvat säästämiseen. Tärkeää oli myös selvittää, miten he refleктоivat rahankäyttöön. Kaikkiin tapoihin liittyvät myös tunteet ja sosiaaliset suhteet, joten myös niiden vaikutusta kartoitetaan. Saamalla vastauksia näihin kysymyksiin voidaan määritellä, millaisia välineitä he voivat tarvita rahankäyttöön.

3.1 Palvelumuotoilun lähtökohdat

Esittelen seuraavassa palvelumuotoilun lähtökohdista, koska tässä työssä palvelumuotoilun avulla tuetaan tuuppaustoimien suunnittelua ja tarjotaan viitekehys käyttäjien ymmärtämiseen. Palvelumuotoilua käytetään tässä menetelmänä ymmärtää kohderyhmän rahankäyttöä. Palvelumuotoilu on kehittynyt 1920-luvulla synnytetystä teollisesta muotoilusta, ja siinä ihmisten tunteisiin ja tarpeisiin keskittyminen haastaa tuotteisiin ja tuotantoprosesseihin keskittyvän ajattelutavan. Jälkimmäisessä asioita ja tavaroita on tuotettu usein erillisissä silloissa selkeän prosessin mukaan riippumatta siitä, miten ihmiset kokevat niiden käytön. (Polaine ym. 2013, 29-31.)

Muotoilun menetelmiä hyödynnetään palvelumuotoilussa, mutta siinä korostuvat käyttäjälähtöisyys ja kokemuksellisuus. Palvelumuotoilun tarkoitus on luoda asiakkaan kannalta helppokäyttöisiä ja haluttavia palvelukokemuksia. (Ojasalo ym. 38,71.) Palvelumuotoilu lähteekin ajatuksesta, että palveluita suunniteltaessa on hyvä pohtia, mitä asiakkaat niistä hakevat ja mitä merkitystä ja arvoa ne tuovat asiakkaille. Palveluiden täytyy olla toimivia ja tarjota vastauksia käyttäjän tarpeeseen. Helppokäyttöisyys liittyy myös vähäiseen riskiin ymmärtää palvelu tai sen yksittäinen ominaisuus väärin. (Schneider & Stickdorn 2010, 82-83.) On hyvä miettiä, onko olemassa kuilu asiakkaan odotusten ja hänen saamansa palvelukokemuksen välillä (Polaine ym. 2013, 38-39). Palveluihin liitettävät tarpeet ja käyttötarkoitukset vaikuttavat niihin kohdistuviin odotuksiin, ja usein yhtä palvelua voi käyttää myös useampaan tarpeeseen. Käyttötarkoitus voi myös riippua tilanteesta. (Polaine ym. 2013, 29-31.) Palvelun käyttöön liittyy myös tunne, mutta palvelun tekeminen todella houkuttelevaksi tunnetasolla ei ole helppoa, vaan vaatii

yleensä vahvaa brändiä ja selkeää käsitystä myös siihen liittyvästä muotokielestä (Schneider & Stickdorn 2010, 86-87).

Palvelun käyttäjien tai mahdollisten käyttäjien käsityksiin pureudutaan usein laadullisella tutkimuksella. Sen avulla voidaan selvittää etenkin syitä tutkittavien ilmiöiden taustalla, mikä ei useinkaan ole mahdollista esimerkiksi määrälliseen tutkimukseen perustuvissa kyselytutkimuksissa (Polaine ym. 2013, 38-39). Asiakkaiden ja sidosryhmien näkemyksiä on myös tärkeää kysyä suunnitteluprosessin eri vaiheissa ja myös mahdollisimman alussa suunnitteluprosessia (Schneider & Stickdorn 2010, 64).

Palvelumuotoilussa tärkeää on ottaa huomioon kaikki ne kokemukset, joissa asiakas on yhteydessä yritykseen tai palveluun ja tarkastella niitä paitsi yksittäin niin myös kokonaisuutena. Samoin myös esimerkiksi siirtymät yhdestä palvelukokemuksesta toiseen ovat tärkeitä. Usein ongelmana on se, että eri palvelukokemukset on suunniteltu toimivan hyvin yksittäin mutteivat kytkeytyneinä toisiinsa. Lisäksi palvelun laatu usein vaihtelee palvelukokemuksesta toiseen. Palvelukokemukseen vaikuttavia asioita tarkastellaan palvelumuotoilussa visualisesti esitettyjen dokumenttien avulla, johon kuvataan palvelun eri elementtejä, ja joiden avulla voidaan tunnistaa esimerkiksi vaillinaisia tai puuttuvia osia asiakkaan siirtyessä ja palvelukokemuksesta toiseen. (Polaine ym. 2013, 91-95.) Kehittämistyö palvelumuotoilussa ei useinkaan ole suoraviivaista ja se voi vaatia erilaisia iteraation eli kokeilun vaiheita (Schneider & Stickdorn 2010, 124).

Opinnäytetyössäni hyödynnän palvelumuotoilua etenkin yrittämällä ymmärtää sovelluksen mahdollista käyttäjää laajasti myös talousasioiden ulkopuolella, ja tässä hyödynnän etenkin teema-haastatteluja. Lisäksi hyödynnän työssä visuaalisesti tehtyjä persoonia. Persoonia on kuvitteellinen profiili, joka kuvaa palvelunkäyttäjän toiveita ja tarpeita. (Schneider & Stickdorn 2010, 178-179). Lisäksi opinnäytetyön kehittämistyö on iteratiivinen. Esimerkiksi tarkkaa sovelluksen käyttäjäryhmää ei ole valittu valmiiksi, vaan se päätetään työskentelyn aikana alustavien tulosten perusteella.

3.2 Palveluiden käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohdat

Palvelumuotoilun lisäksi on tärkeää ymmärtää ihmisen käyttäytymisen psykologiaa erilaisia teknologisia välineitä käytettäessä. Näin voidaan ymmärtää paremmin myös tuoppaustoimien soveltuvuutta. Kuten tuoppausta esiteltäessä todettiin, palveluiden suunnittelua ei ole mahdollista tehdä neutraalisti, vaan suunnittelussa tehdyillä valinnoilla on vaikutusta niiden käyttöön ja ihmisten käyttäytymiseen. Suuri osa käyttäjistä ei esimerkiksi vaihda käyttämänsä laitteen tai palvelun oletusasetuksia, vaikka voisikin tehdä sillä käytöstä itselleen miellyttävämpää. (Davis, Kau & Kim 2018, 4-5.) Seuraavaksi esitellyillä lähtökohdilla on monelta osin

yhteys palvelumuotoilun näkemyksiin ja metodeihin. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussakin on ensin tärkeää lähteä kysymyksestä, mitä tarvetta varten palvelua suunnitellaan. Palveluilla on aina oltava selkeä tarve ja käyttötarkoitus, joka palvelee käyttäjää. Palvelun alulla käyttäjä haluaa siis ratkaista jonkun ongelmanpalvelun avulla. Palvelun jokaisen toiminnon täytyy vastata johonkin tavoitteeseen eli auttaa ratkaisemaan käyttäjän ongelman. (Hyysalo 2009, 53; Sinkkonen ym. 2009, 34-36, 53; Evans 2017, 17-18.) Palvelun suunnittelijalla voi olla omat tavoitteensa palvelun käyttöön, mutta ne eivät saisi olla ristiriidassa käyttäjän tavoitteen kanssa (Hyysalo 2009, 53).

On myös hyvä muistaa, että käyttäjä käyttää palvelua aina jossakin ympäristössä ja omasta identiteetistään käsin. Palvelun käyttöön vaikuttavat siis myös esimerkiksi muut ihmiset ja aiemmat tapahtumat. Käyttöä koskeville asioille luodaan merkityksiä kytkemällä ne muihin kokemuksiin ja ajattelumaailmaan. (Sinkkonen ym. 2009, 63.) Tätä varten on hyvä ymmärtää käyttäjän tai potentiaalisen käyttäjän kokemusmaailmaa ja arvoja sekä myös esimerkiksi luonnetta ja havaitsemiskykyä (Evans 2017).

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat tuotteen tai palvelun substanssi, sen vetovoima, sen käytettävyyden ja sen uskottavuus. Substanssi sisältää muun muassa tuotteen käyttötarkoituksen ja käyttöarvon. Vetovoimaan kuuluu muun muassa ulkonäkö ja siihen liittyvät mielikuvat, kun taas käytettävyyteen sisältyvät myös muun muassa käytön esteettömyys ja helppokäyttöisyys. Luotettavuus tarkoittaa tässä yhteydessä esimerkiksi toimintavarmuutta. Eri käyttökokemuksen osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Jos käyttäjällä on suuri tarve saada asia tehtyä tuotteen avulla, huono käytettävyyksikään ei välttämättä lopeta motivaatiota tuotteen käyttöön. (Sinkkonen ym. 2009, 220.) Palvelua suunniteltaessa on kuitenkin todella tärkeää ottaa huomioon, miten ihmisten on helppo käyttää sitä niin, että käyttö tuntuu mahdollisimman vaivattomalta (Sinkkonen ym. 2009, 25-26). Helppous on myös tapa kannustaa ihmisiä jatkamaan palvelun käyttöä. Mitä enemmän käyttöön liittyy haasteita, sitä varmemmin ihmiset eivät käytä tuotetta tai lopettavat sen käytön usein jo yhden kokeilun jälkeen. (Sinkkonen ym. 2009, 25-31.)

On ymmärrettävää, että käyttäjä ei pääse tavoitteeseensa esimerkiksi verkkopalvelussa heti. Saadakseen esimerkiksi laskun maksettua verkkopalvelun kautta käyttäjä tekee erilaisia toimenpiteitä ja joutuu käymään eri vaiheita läpi. Jos käyttäjä kokeilee palvelua ensimmäisiä kertoja, palautteen saaminen käytöstä voi olla tärkeää. Näin käyttäjä voi oppia paremmin palvelun käyttöä saamalla positiivisesta palautteesta vahvistusta toiminnalleen. Jos palvelun käyttöön liittyy käyttäjälle täytyy antaa negatiivista palautetta, sen tulisi sisältää ainakin kaksi tietoa: mitä tapahtui ja miten palvelun käyttöä tulee jatkaa. (Sinkkonen ym. 2009, 38-50.)

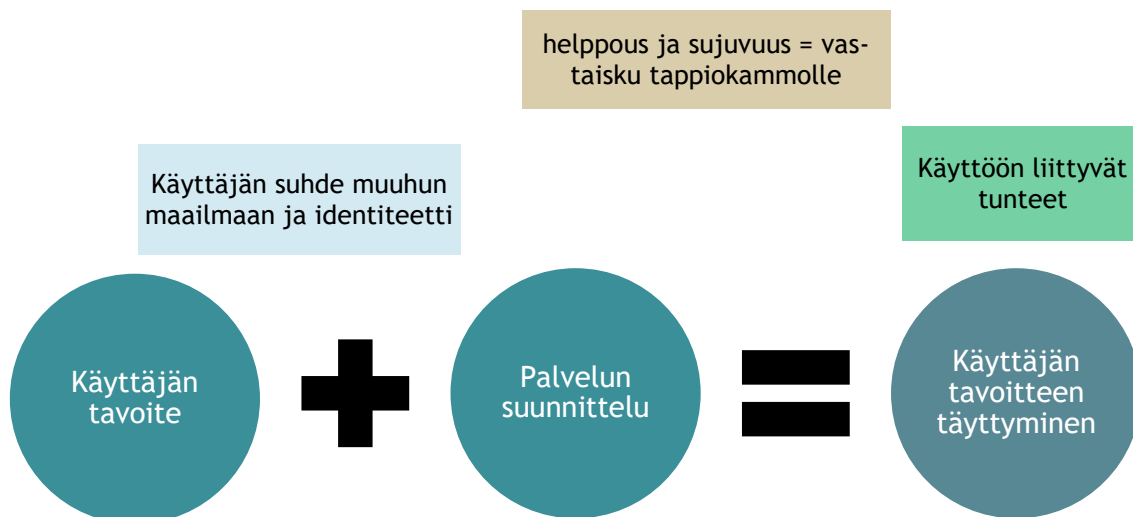
Käyttäjä tekee päätöksiä palvelun käyttöön ja palvelussa etenemiseen liittyen, ja päätöksenteon tulisi olla mahdollisimman selkeää. On tärkeää, että käyttäjä näkee tuotteesta helposti

koko päätöksenteon kokonaisuuden, jotta käyttäjä tietää miten edetä. Esimerkiksi jos käyttäjä ei tiedä, mitä tapahtuu hänen kirjautuessaan palveluun, hän ei välttämättä halua kirjautua ollenkaan. Virheellisestä tilanteen hahmottamisesta seuraa helposti tulkintoja, joita palvelun suunnittelija ei ole tarkoittanut. (Sinkkonen ym. 2009, 163.) Sisäänkirjautumisen lisäksi ensimmäisen käyttökerran suunnittelu on tärkeää, jotta ensimmäinen käyttökerta ei olisi ongelmanratkaisua, jossa kokeilun kautta yritetään päästä oikeaan lopputulokseen. (Sinkkonen ym. 2009, 166-180.)

Koska ihminen pystyy kiinnittämään huomionsa vain siihen määrään tietoa, minkä hän pystyy prosessoimaan, tietoa ei saa antaa liikaa. Lisäksi tieto on hyvä antaa oikeassa järjestyksessä ja jättää pois kaikki sellainen, joka otetaan varmuuden vuoksi mukaan. (Sinkkonen ym. 2009, 82-85.)

Tunteet ovat mielenkiintoisia käytettävyyden kannalta, sillä negatiiviset tunteet ja uskomukset heikentävät käyttäjän kykyä sietää tuotteen ongelmia ja samaan aikaan positiiviset tunteet tuotetta kohtaan vahvistavat kykyä yrittää uudelleen, jos tuote ei esimerkiksi toimi optimaalisesti. Palvelun herättämiin tunteisiin vaikuttaa myös sen valmistajan brändi ja kokemus muusta tuoteperheestä. Ne asettavat palvelun käytölle myös odotuksia ja oletuksia. (Sinkkonen ym. 2009, 206-207.)

Mentaalimallit ovat todellisuuden - esimerkiksi tuotteen - vastineita ihmiselle. Palvelun käytössä ihminen luo mielikuvia tuotteesta selittääkseen esimerkiksi jonkun tuotteen toimintatavan tai rakenteen ja sen, miten palvelussa saadaan aikaan haluttu vaikutus. Myös tuotteen suunnittelijoilla on omat mentaaliset mallinsa luomastaan järjestelmästä ja niiden suhteista. Mallien toimivuutta kannattaa testata oikeilla käyttäjillä luomalla prototyyppejä, jotta ymmärretään, mitkä asiat on ymmärretty samalla tavalla käyttäjien kanssa ja onko kaikki tarpeellinen mukana. (Sinkkonen ym. 2009, 170-175.) Myös käyttäjähaastattelujen tekeminen ja muu testaus on tärkeää. (Sinkkonen ym. 2009, 25-31.) Haastatteluissa selvitetään laajemmin käyttäjien maailmaa: heidän tarpeitaan, mieltymyksiään, tavoitteitaan sekä arvojaan. (Hyy-salo 2009, 214.)



Kuvio 3: Käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohtia

Kuviossa 3 on kuvattu käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohtia. Suunnittelu lähtee käyttäjän tavoitteesta, jossa palvelun suunnittelu on väline. Tavoitteena on käyttäjän tavoitteen täyttäminen palvelun avulla mahdollisimman helposti ja sujuvasti. Mikäli käytössä on riski väärinymmärrykseen tai epätietoisuuteen, luottamus palvelua kohtaan voi heikentyä, mikä voi lisätä tappiokammon tunnetta. On myös hyvä tiedostaa käyttöön liittyvät tunteet ja muut asiat, jotka voivat vaikuttaa käyttökokemukseen. Suunnittelussa onkin tärkeää ottaa huomioon käyttäjän suhde muuhun maailmaan ja hänen identiteettinsä.

3.3 Asiakasymmärryksen kerääminen

Opinnäytetyön tavoitteen eli nuorille suunnatun mobiilisovelluksen kehittämisessä olennaista on ymmärtää nuorten rahankäyttöä. Tähän tähdättiin keräämällä tietoa ja käsityksiä nuorten rahankäytöstä ja siihen liittyvistä tunteista. Opinnäytetyöntekijä keräsi aineiston yhdessä Rahat riittää! -hankkeen palvelumuotoilijan kanssa, jonka kanssa rakennettiin myös rahankäytön persoonat.

Asiakasymmärrystä kerättiin seuraavilla tavoilla:

- 1) potentiaalisten käyttäjien asiakasymmärryksen kerääminen
 - 1a) teemahaastattelut
 - 1b) WhatsApp -tutkimus
 - 1c) kysely

2) Pennon käyttäjien asiakasymmärryksen kerääminen haastatteluilla

3.3.1 Potentiaalisten käyttäjien asiakasymmärryksen kerääminen haastatteluilla, kyselyllä ja WhatsAppin avulla

Käsityksiä nuorten aikuisten rahankäytöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä kerättiin pääosin teemahaastatteluilla, joita WhatsAppilla tehty tutkimus ja kysely täydensivät. Tutkimustapa on siis pääosin laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on saada esille tutkittavien omia näkemyksiä, joita ei välttämättä muuten saataisi tietoon (Hakala 2015, 22), ja tämä oli tavoite myös tässä opinnäytetyössä. Nuorten käsityksiä ja rahankäytön tapoja on tutkittu suhteellisen vähän, joten laadullinen tutkimus tarjosi tässäkin mielessä tavan tavoitella uutta tietoa. Kyselyn rooli oli täydentävä, ja se toimi ennen muuta tapana saada tietoa myös haastatteluja ja WhatsApp -tutkimusta laajemman joukon taloudenhallinnasta. Samalla sen avulla varmistettiin, pitävätkö haastattelujen ja WhatsApp-tutkimuksen havainnot paikkaansa. Tiedon paikkansapitävyyden varmistaminen onkin yksi syy käyttää kyselyä laadullisen tutkimuksen rinnalla (Ojasalo ym. 2014, 40). Koska tässä opinnäytetyössä keskitytään ennen kaikkea nuorten mieltämiin rahankäytön tapoihin, asenteisiin ja tunteisiin, kyselytutkimuksen avulla ei yritettykään hakea vastausta näihin asioihin, vaan niihin haettiin vastauksia haastattelujen ja WhatsApp -tutkimuksen avulla. Erialaisten tutkimustapojen monipuolisella käytöllä on haluttu varmistua tulosten luotettavuudesta ja laajuudesta (Ojasalo ym. 2014, 105).

Kaikki asiakasymmärryksen keruu toteutettiin kesäkuussa 2018, ja työ sekä siihen valmistautuminen toteutettiin suhteellisen kiireellisellä aikataululla toimeksiantajan aikatauluista johdun. Keräämiseksi tavoiteltiin eri tilanteissa olevia nuoria aikuisia, joista mahdollisimman moni olisi muuttanut omilleen, jolloin heillä olisi kokemusta käytännön talouden hallinnasta. Tutkimukseen ei tietoisesti etsitty esimerkiksi ongelmatilanteessa olevia nuoria, koska haluttiin saada laajempi käsitys nuorten taloudenhallinnasta yleisemmin. Tällöin oli mahdollisuus myös oppia muiden kuin riskiryhmässä olevien nuorten rahankäyttötavoista. Nuoria pyydettiin osallistumaan tutkimukseen ensi sijassa vuokranantajatahojen Nuorisosäätiön, Pääkaupunkiseudun nuorisoasunnot ry:n ja Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö HOAS:in kautta. HOAS:n asukkaaksi päästäkseen täytyy olla päätoiminen opiskelija (HOAS 2018), kun taas Nuorisosäätiön ja Pääkaupunkiseudun Nuorisoasunnot ry:n asunnoissa asuu hyvin monenlaisissa tilanteissa olevia nuoria. Molempien asunnot on tarkoitettu ennen kaikkea työssäkäyville tai työtä hakeville, mutta myös opiskelunsa päättävät ja työssäkäyvät opiskelijat voivat hakea Nuorisosäätiön asuntoja (Nuorisosäätiö 2018, Pääkaupunkiseudun Nuorisoasunnot ry). Lisäksi otettiin yhteyttä alle 30-vuotiaille nuorille tarkoitettuihin ohjaus- ja neuvontapisteisiin Ohjaamoihin, joita on eri puolella Suomea (Ohjaamo, 2018). Ohjaamoita tavoiteltiin Ohjaamon työntekijöille tarkoitetun Facebook-ryhmän kautta, ja lisäksi otettiin erikseen yhteyttä Hel-

singin ja Vantaan Ohjaamoihin. Helsingin Ohjaamon kautta vastaajia tavoiteltiin myös Helsingin kaupungin Nuorten urapalveluista. Näillä tavoiteltiin myös esimerkiksi työn ulkopuolella olevia nuoria sekä muualla kuin pääkaupunkiseudulla asuvia.

Näyte oli pääosin kattava, mutta esimerkiksi yksityisillä vuokranantajilla asuvia se ei tavoittanut. Lisäksi Ohjaamojen ja Nuorten urapalveluiden asiakkaita saatiin mukaan vain vähän. Kyselyyn vastanneista 4,5 % ilmoittaa olevansa Ohjaamon asiakas, mutta haastatteluihin eikä WhatsApp -tutkimukseen heitä ei saatu mukaan. Tästä syystä suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli pääkaupunkiseudulta, millä voi olla merkitystä pohdittaessa esimerkiksi nuorten asumismenoja, jotka ovat pääkaupunkiseudulla muuta Suomea korkeampia.

Nuorille aikuisille suunnatut haastattelut toteutettiin, koska haluttiin saada tietää rahankäyttöön liittyvien ilmiöiden syitä ja toiminnan taustalla olevia motiiveja (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35). Haastattelujen tarkoituksena oli saada kyselyä syvällisempi käsitys haastateltavien nuorten rahankäyttötavoista ja mobiilisovellusten käytöstä. Haastatteluissa paneuduttiin pääasiassa tutkimuskysymyksiin eli haastateltavien tapoihin seurata ja suunnitella talouttaan, rahankäyttöön liittyviin tunteisiin ja sosiaaliseen ympäristöön. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin mobiilisovellusten käytöstä, jotta saataisiin tietoa suhtautumisesta taloudenhallinnan hyötysovelluksiin. Haastattelut tarjosivatkin välineen tiedon syventämiseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35). Liitteessä 1 on nähtävissä haastattelurunko.

Haastateltavia oli yhteensä 7, ja heidät tavoitettiin Nuorisosäätiön, HOAS:n ja Pääkaupunkiseudun Nuorisoasuntoliitto ry:n kautta. Haastateltavia rekrytoitiin 1.6.2018 Nuorisosäätiön avaintenluovutuspäivässä Herttoniemessä sekä Facebook-kanavissa jaettujen kyselylomakkeiden avulla. Sähköisten kyselylomakkeiden (liite 3) lopussa tiedustellaan kiinnostuksesta osallistua haastatteluun. Kiinnostuneiden kanssa sovittiin haastatteluaika puhelimitse, ja osallistumisesta annettiin palkkioksi kaksi Finnkinon elokuvalippua. Taulukossa 1 on nähtävissä haastatteluun osallistuneiden ikä- ja sukupuolijakauma sekä elämäntilanne. Osallistujiksi saatiin 4 naista ja 3 miestä, jotka olivat iältään 19-27 -vuotiaita. Elämäntilanne vaihteli, mutta suurin osa oli töissä.

Ikä	sukupuoli	Elämäntilanne	Tekstissä esiintyvä koodi
25	mies	Opiskelee ja on töissä. Asuu yksin vuokralla.	H: M25
21	nainen	On juuri valmistunut, tekee kolmea työtä. Asuu yksin vuokralla.	H: N21
21	mies	Opiskelee. Asuu vuokralla puolison kanssa.	H: M21
20	nainen	Töissä. Asuu vanhempien luona.	H: N20
27	nainen	Opiskelee ja on töissä. Asuu vuokralla kahden alaikäisen veljensä kanssa, joiden huoltaja on.	H: N27
27	mies	Töissä. Asuu yksin vuokralla.	H: M27
19	nainen	Keskeyttänyt lukion, työtön. Asuu yksin vuokralla.	H: N19

Taulukko 1: Potentiaalisten käyttäjien haastatteluihin osallistuneet

Haastattelut tehtiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun aihe on määritelty ennakkoon, mutta haastattelija voi tarvittaessa vaihtaa tarkkoja kysymysten muotoiluja ja kysymysten järjestystä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47). Tätä haastattelumuotoa käytettiin, koska haastateltavia ei haluttu ohjata liikaa johonkin tietynlaisiin vastauksiin (Ojasalo ym. 2014, 41). Haastattelujen aihe eli teema liittyi sovitun mukaisesti rahankäyttöön ja mobiilisovellusten käyttöön, joten kyseessä oli myös teemahaastattelu. Teemahaastatteluille olennaista on ottaa huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän niille antamansa merkitys. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88.) Teemahaastattelun etuna on, että kysymyksiä voidaan tarkentaa haastateltavien vastausten pohjalta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88).

Haastattelutilanne on ennen kaikkea haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutusta, jossa haastattelijalla on tietty päämäärä. Siksi on tärkeää varmistaa, että haastateltava koee haastattelutilanteessa olonsa turvalliseksi ja kotoiseksi. Tämä edistää myös luottamuksen syntymistä haastattelijan ja haastateltavan välille. (Ruusuvoori & Tiittula 2009, 22-23, 4.)

Tämä pyrittiin varmistamaan kertomalla haastateltaville mahdollisimman selvästi etukäteen tutkimustarkoituksesta tilanteesta riippuen joko kasvotusten tai puhelimitse. Heiltä pyydettiin tutkimukseen osallistumisesta myös suostumuslomakkeet, johon tutkimuksen tavoitteet oli merkitty tarkkaan. Haastattelut toteutettiin haastateltavalle helpossa ja mieluisessa paikassa eri puolilla pääkaupunkiseutua kullekin haastateltavalle sopivana aikana. Haastatteluja toteutettiin eri puolilla Helsinkiä varsinkin kahviloissa tai kirjastoissa. Rahankäyttö ja taloudellinen tilanne voivat olla arkaluonteisia aiheita (Hirsjärvi & Hurme 2008, 115). Haastattelua valmistellessa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, etteivät haastateltavat kokeneet rahankäyttöön liittyviä kysymyksiä heidän rahankäyttötaitojaan arvioiviksi. Tämä varmistettiin tuomalla haastattelun aluksi esille, että haastatteluilla kerätään tietoa rahankäyttöön liittyvistä ilmiöistä laajemmin eikä arvioida haastateltavien rahankäyttötaitoja.

Haastattelumenetelmään kuten kaikkiin aineiston keruutapoihin on syytä suhtautua pienellä varauksella. Mitään yksiselitteistä totuutta tai täysin kattavaa tietoa haastattelujen avulla ei välttämättä paljastu. Haastatteluilla on kuitenkin etuja esimerkiksi kyselyyn nähden, koska haastattelussa voidaan tarpeen vaatiessa esimerkiksi täsmentää kysymyksiä. Haastattelu on siis monella tavalla hyvin joustava tutkimustapa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Lisäksi muut tutkimustavat täydensivät haastattelujen tietoja.

Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla ja ne kirjoitettiin puhtaaksi. Nauhoittamalla haastattelut ei olla muistin tai muutamien muistiinpanojen varassa ja saadaan myös tallennettua keskustelujen jatkumot, joilla voi olla vaikutusta vastauksiin. Lisäksi nauhoja voidaan käydä uudelleen ja uudelleen läpi, jotta oleellinen sisältö tulisi varmasti huomioitua. (Silverman 2011, 277-279.)

Haastattelututkimusta täydensi viidelle nuorelle tehty WhatsApp -tutkimus. Siinä nuorille lähetettiin seitsemän päivän ajan yksi rahankäyttöön liittyvä kysymys, johon nuoret pystyivät vastaamaan tekstin ohella myös kuvilla ja videoilla. Tähänkin tutkimuksen osuuteen osallistujia rekrytoitiin Nuorisosäätiön, Pääkaupunkiseudun Nuorisoasunnot ry:n, Ohjaamoiden ja HOAS:n kautta. Osallistujia saatiin mukaan sekä Nuorisosäätiön avaintenvaihtopäivänä 1.6. että Facebookin kautta lähetetyillä kyselylomakkeilla (liite 3), jonka lopussa kysyttiin kiinnostusta osallistua WhatsApp-tutkimukseen. Osallistuville annettiin palkkioksi kaksi Finnkinon leffalippua. Osallistujat olivat 21- 25-vuotiaita. Naisia oli 3 ja miehiä 2. Osallistujien elämäntilanteet vaihtelevat. Tietoa osallistujista on taulukossa 2.

Ikä	suku- puoli	Elämäntilanne	Tekstissä esiintyvä koodi
24	nainen	Hakenut opiskelemaan. Vailla vakituista asuntoa.	WA: N24B
24	nainen	Opiskelee ja on töissä. Asuu yksin vuokralla.	WA: N24B
25	nainen	Käy töissä. Asuu puolison kanssa vuokralla.	WA: N25
21	mies	On työkokeilussa. Asuu yksin vuokralla.	WA: M21
25	mies	Käy töissä. Asuu puolison kanssa vuokralla.	WA: M25

Taulukko 2: WhatsApp -tutkimukseen osallistuneet

WhatsApp -tutkimus toteutettiin, koska sillä haettiin tutkimukseen reaaliaikaisuutta haastattelulla saadun tiedon rinnalle. Koska puhelin on yleensä aina mukana, sen avulla toteutettu tutkimus voi avata eri tavalla pääsyn ihmisten arkeen (Ojasalo ym. 2014, 77). WhatsApp -tutkimuksella pystyttiin tavoittamaan käyttäjiä heidän omassa ympäristössään ja pyrittiin saamaan uudenlaista tietoa siitä, miten ja missä tilanteissa he käyttävät rahaa. WhatsApp -tutkimus täydensi haastattelujen tietoja myös siten, että kaikki eivät ole välttämättä valmiita osallistumaan henkilökohtaisiin haastatteluihin ja saattavat kokea kasvotusten puhumisen vaikeaksi. Nuorisosäätien avaintenvaihtopäivänä tämä oletus osoittautuikin muutamien kohdalla oikeaksi, koska muutama nuori, joka ei ollut kiinnostunut osallistumaan haastatteluun halusi kuitenkin tulla mukaan WhatsApp -tutkimukseen. Kysymyksiin pystyi vastaamaan tekstin ohella myös muilla tavoin, jolla pyrittiin madaltamaan osallistumiskynnystä. Lisäksi samalla vastaajat pystyivät tuomaan sellaisia asioita esille, joita välttämättä puheeseen tai tekstiin perustuvassa vastauksessa huomattaisi. Mobiilipuhelimen kaltaisessa käyttöliittymässä teksti ja kuva limittyvät luontevasti toisiinsa ja muihin elementteihin, kuten videoihin (Paasonen 2013, 38). Nämä voivat tuoda uusia asioita esille ja olla tutkimuksen lopputulokselle arvokkaita (Kozinets 2010, 46). WhatsApp -tutkimuksen kysymykset on nähtävissä liitteessä 2.

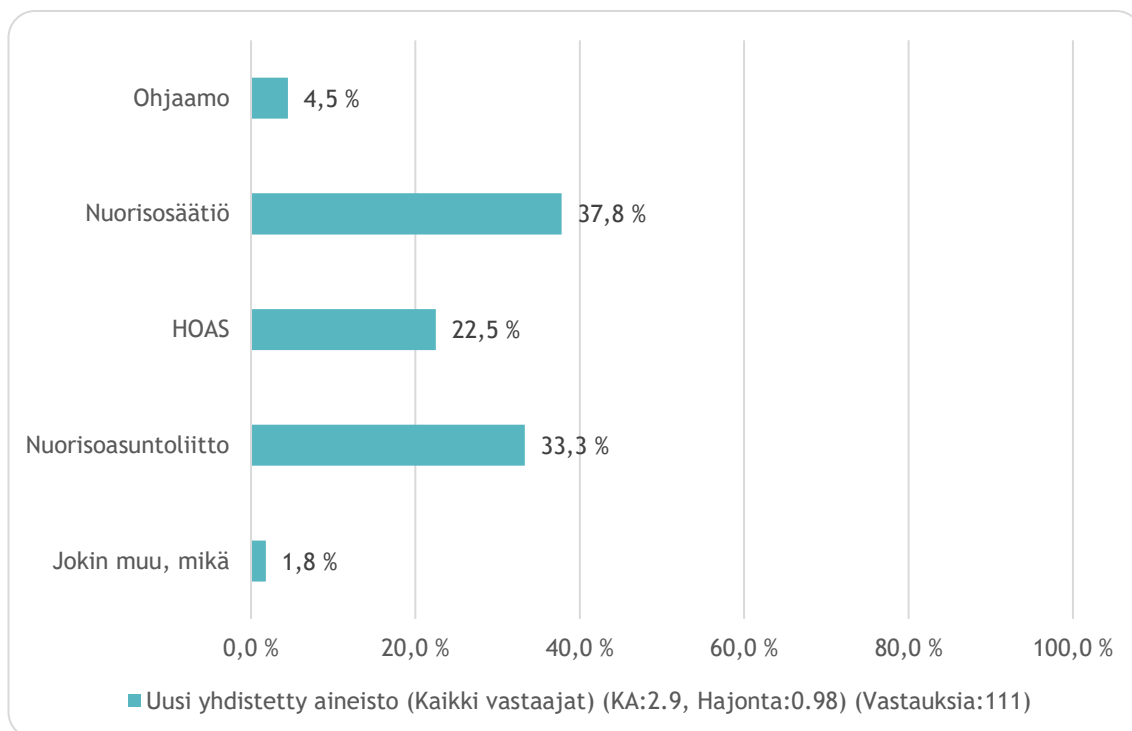
WhatsApp -tutkimuksessa kyseessä oli eräänlainen mobiilivälineellä toteutettu etnografinen koe (Schneider & Stickdorn 2010, 172-173), jota voidaan kutsua myös mobiili-etnografiaksi (Ojasalo 2014, 76-77). WhatsApp -tutkimuksessa oli myös virtuaalisen haastattelun piirteitä,

jossa haastattelija ja haastateltava kirjoittivat omat viestinsä itselle sopivaan aikaan. Virtuaalisen haastattelun tunnetuin muoto ovat sähköpostihaastattelut. (Tiittula, Rastas & Ruusuvoori 2009, 265.) Toisaalta WhatsApp -tutkimista voi pitää myös interaktiivisena päiväkirjana, josta Kozinets (2010, 46) mainitsee.

Osallistujat pystyivät vastaamaan WhatsApp -tutkimuksen kysymyksiin heille sopivana aikana ja sopivassa paikassa, eikä fyysinen etäisyys haastateltavan ja haastattelijan välillä ollut ongelma (Tiittula, Rastas & Ruusuvoori 2009, 266). Tästä syystä tähän osaan tutkimuksesta yritettiin rekrytoida myös muullakin kuin pääkaupunkiseudulla asuvia nuoria. Verkkoympäristö antoi myös mahdollisuuden kokeilla uutta tutkimustapaa tutkittavien keskuudessa, jotka muutenkin viettävät paljon aikaa esimerkiksi WhatsAppissa. Etukäteen huomioituina haasteina tutkimuksessa oli huoli siitä, että vastauksia olisi vaikeampaa tulkita, koska tutkittavan ilmeitä ja eleitä ei voitu videopätkiä lukuun ottamatta nähdä (Kozinets 2010, 46; Tiittula, Rastas & Ruusuvoori 2009, 267). Lisäksi etukäteen huomioitiin haaste tulkita ja analysoida kuvia, koska kuva-analyysiin ei ole tarkkoja ohjeita, vaan siihen sisältyy monia aukkoja (Paasonen 2013, 39). Yksiselitteisyyden varmistamiseksi WhatsApp-tutkimuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota kysymysten sanamuotoihin.

WhatsApp -tutkimuksen kaltaisessa etähaastattelussa luottamuksen rakentaminen ja tutkimuksen tarkoituksen selventäminen oli aivan yhtä tärkeää tai ehkä vielä tärkeämpää kuin perinteissä haastattelussa, jossa haastattelija nähdään (Tiittula, Rastas & Ruusuvoori 2009, 266-9). Luottamusta pyrittiin rakentamaan jakamalla osallistujille ennen haastattelua tutkimusta koskevat suostumuslomakkeet, joissa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta sekä selostamalla tutkimuksen tarkoitus selkeästi etukäteen joko kasvotusten tai puhelimitse.

Vaikka tutkimus toteutettiin pääosin kvalitatiivisin menetelmin, myös kvantitatiivista kyselytutkimusta hyödynnettiin. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, miten nuoret seuraavat ja suunnittelevat rahankäyttöään ja varautuvat erilaisiin menoihin. Kyselyssä ei voitu mennä kovin syvälle teemojen syihin, eikä se ollut tarkoituskaan, koska kyselyiden rinnalla toteutettiin haastatteluja. Kvantitatiivinen tutkimus sopikin hyvin ilmiöiden laajuuden selvittämiseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27-30.), ja kysely toteutettiin ensi sijassa antamaan lisätietoa haastattelujen tueksi. Kyselyyn saatiin 130 vastausta yhteistyökumppaneiden eli Nuorisosäätiön, Pääkaupunkiseudun nuorisoasunnot ry:n, HOAS:n sekä Ohjaamoiden kautta. Yhteistyökumppanit jakoivat sähköistä SurveyPal-kyselyä omissa kanavissaan, muun muassa vuokranantajatahojen talokohtaisissa Facebook-ryhmissä. Lisäksi kyselyyn saatiin vastauksia Nuorisosäätiön avaintenvaihtopäivänä 1.6.2018. Kyselyyn vastaajista 37,8 % osallistui Nuorisosäätiön kautta, 33,3 % Nuorisoasuntoliiton kautta ja 22,5% HOAS:n kautta. 4,5 % vastaajista ilmoitti kuulleensa kyselystä Ohjaamoissa, 1,8 % muiden tahojen kautta. Muihin tahoihin kuulua olla esimerkiksi Nuorten urapalvelut Helsingissä. Graafi vastauksista on nähtävissä kuviossa 4.



Kuvio 4: Kyselyyn vastaajat kysymyksen ”Mistä kuilit kyselystä?” perusteella. Vastauksia oli 111.

Rahankäyttö on monimutkainen ja henkilökohtainen asia, ja siksi kyselyssä ei voitu mennä näissä asioissa kovin syvälle. Tärkeää oli yrittää luoda luottamuksellinen suhde tutkittavan ja tutkijan välille, jotta vastaajat vastaisivat totuudenmukaisesti. Siksi liian tungettelevia kysymyksiä esimerkiksi tulotiedoista ei kysytty. Lisäksi kysymykset kirjoitettiin sinä-muodossa vahvistamaan henkilökohtaisuutta. Kysymysten muotoilussa pyrittiin myös käyttämään mahdollisimman helppoa kieltä väärinymmärrysten välttämiseksi. Taustakysymykset sijoitettiin loppuun, koska usein lopussa jaksetaan vastata helppoihin kysymyksiin, vaikka motivaatio kyselyn vastaamiseen olisi muuten vähissä. Muutenkin lomakkeessa edettiin helpoista kysymyksistä vaikeampiin. (Valli 2015, 86-87.) Kyselyrunko on nähtävissä liitteessä 3.

Kysymykset käsittelivät pääasiassa tutkittavien rahankäyttöä käytännössä, eivätkä siihen liittyviä oletuksia tai asenteita. Jälkimmäisten analysointi olisi voinut olla kyselymuodossa vaikeaa. Toisin kuin haastatteluissa kyselyssä ei voida esimerkiksi tarkentaa kysymyksiä, jos siihen on tarvetta. (Valli 2015, 106.) Kysymykset pyrittiin rakentamaan mahdollisimman yksiselitteisesti, jotta niistä ei pystyisi tulkitsemaan mahdollista toivottua vastausta. On nimittäin vaara, että vastaajat haluavat vastata heille itselleen myönteisellä tavalla eli tavalla, joka yleensä vahvistaa heidän sosiaalista asemaansa. (Brace 2013, 78-79.) Kokonaan tätä vaaraa ei voitu poistaa, joten se on hyvä tiedostaa tuloksia analysoitaessa. Kysymykset olivat

pääasiassa monivalintakysymyksiä, mutta mukana oli myös muutama avoin kysymys, joiden avulla kartoitettiin laajemmin siitä, millaista rahankäyttöön liittyvää tietoa nuorilla on ja millaisia neuvoja he toivoisivat saavansa rahankäyttöön. Avoimilla kysymyksillä haluttiin tuoda esiin asioita, joita ei välttämättä muuten olisi tultu ajatelleeksi. Samalla otettiin huomioon, että avoimiin kysymyksiin sisältyy vaara, ettei niihin vastata kovin mielellään ja vastaukset saattavat olla epämääräisiä. (Valli 2015, 106.)

Vastauksia tarkasteltiin etenkin kysymyksen ”Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muu pääsiallisen tulon?” -kautta ja muita vastauksia suodatettiin kysymyksen mukaan. Vastaus kysymykseen antaa käsitystä rahankäytön taidoista ja varautumisesta tulevaan.

3.3.2 Pennon käyttäjien haastattelut

Tutkimuksen alussa kesäkuussa 2018 järjestettiin kolme haastattelua Penno- verkkopalvelun nykyisille käyttäjille. Kaksi käyttäjää rekrytoitiin ihmisistä, joilta oli tullut palautetta Pennon käytöstä ja yksi oli Takuusäätiön kesätyöntekijä, joka käyttää Pennoa aktiivisesti. Otos ei ollut kaikilta osin edustavin, koska voidaan olettaa, että palautteenantajat ja työntekijä ovat muutenkin kiinnostuneita sovelluksen kehittämisestä. Haastateltavia oli kuitenkin vaikeaa saada, ja haastattelujen avulla kuitenkin saatiin tietoa siitä, miksi ja millä tavalla he käyttävät Pennoa. Erityisen kiinnostavaa oli kuulla, millä tavalla he käyttävät palvelua jokapäiväisessä elämässään. Kesätyöntekijän haastattelu toteutettiin heti kesätyöjakson alussa, jolloin haastateltava ei ollut vielä kuullut organisaation sisäisiä käsityksiä sovelluksen käytöstä. Haastattelut olivat potentiaalisille käyttäjille tehtyjen haastattelujen tavoin puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Haastatelluille annettiin palkinnoksi kaksi Finnkinon elokuvalippua.

Yksi haastatteluista tehtiin Takuusäätiön toimistolla ja kaksi muuta Skypea tai puhelimen välityksellä. Skype- ja puhelinhaastattelut toteutettiin, koska haastateltavat asuivat eri puolilla Suomea. Ei-kasvokkain toteutettavassa haastattelussa on vaara, ettei haastateltaviin ei saada luotua niin vahvaa luottamusta, eikä toisen kehonkieltä ja ilmeitä ja eleitä voi tulkita (Hirsjärvi & Hurme 2008, 64). Tästä syystä luottamusta pyrittiin rakentamaan muilla keinoilla, kuten epävirallisella keskustelulla haastattelujen aluksi. Lisäksi ennen haastattelua haastateltavien kanssa oli oltu yhteydessä useampaan kertaan sähköpostitse ja haastattelun tarkoitukselta oli kerrottu tarkasti etukäteen. Lisäksi koska haastateltavat olivat olleet yhteydessä Takuusäätiöön jo aiemmin Pennoon liittyvissä kysymyksissä tai kesätyöhön liittyen, konteksti oli heille suhteellisen tuttu. Haastattelun kyselyrunko on nähtävissä liitteessä 4.

4 Asiakasymmärryksestä saadun tiedon analysointi

Aineisto käytiin läpi sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi on melko väljä aineiston analysointipa, jossa kerättyä kirjattua, kuultua ja nähtyä aineistoa analysoidaan väljällä teoreettisella viitekehyksellä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Sisällönanalyysi toteutettiin aineistolähtöisesti, kuitenkin niin, että siihen sisältyi teorian ohjaamaa analyysiä. Teorialähtöisessä analyysissä ajatteluprosessia ohjaavat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit, jolloin puhutaan abduktiivisesta päättelystä (Sarajärvi & Tuomi 2009, 97). Käytännössä käyttäytymistaloustieteen käsitteet sekä kontrolli- ja itseohjautuvuusteoria toimivat analysointivaiheessa etenkin sen loppuvaiheessa apuna, mutta analyysi ei pohjautunut suoraan tai pelkästään kyseisiin teorioihin. Analyysiyksiköt valittiin aineistosta, mutta aiempi tieto käyttäytymistaloustieteestä ohjasi analysointia ja toimi taustatietona päättelylle. Teoriatiedon avulla ei ollut tarkoitus testata teorioiden toimivuutta vaan luoda aineiston ja teorian suhteesta uusia ajatuksia, joita soveltaa. Ei ole olemassa mitään tiettyä sääntöä, missä vaiheessa teoria otetaan aineiston päättelyyn mukaan, vaan päätös riippuu aineistosta ja tutkijasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108- 113.) Tässä tapauksessa teoriaa alettiin hyödyntää sen jälkeen, kun olennaisimmat teemat ja ilmiöt oli havaittu aineistosta. Tietoperustassa esitettyä teoriatietoa on hyödynnetty myös aineiston jatkokehitystyössä eli sovelluksen rakentamisessa.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jakaantuu kolmeen osaan: 1) aineiston pelkistämiseen, 2) aineiston ryhmittelyyn ja 3) teoreettisten käsitteiden luomiseen. Pelkistämässä tutkimuksesta karsitaan epäolennainen osa pois, jonka jälkeen jäljelle jäävästä aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia asioita ja teemoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121-122.) Tietoa aineistossa voi olla paljon, joten täytyy valita, mihin keskittyy. Valitut teemat tuovat esille yhtäältä samankaltaisuuksia, mutta myös vastakkaisia ja muusta aineistosta erottuvia asioita. Samankaltaisuudet yhdistetään omiksi ryhmikseen. Aineiston ryhmittelyn jälkeen se käsitteellistetään eli erotellaan tutkimuksen kannalta tärkeä tieto ja luodaan tutkimuksen kannalta tärkeitä teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121-126.)

Opinnäytetyössä teemat valittiin sen mukaan, miten paljon olivat esiintyneet haastatteluissa, WhatsApp-tutkimuksessa ja kyselyssä, ja mikä niiden merkitys on teoriakirjallisuudessa (Marshall & Rossman 2011, 2015). Aineisto siis teemoitettiin aineistossa esiintyvien ilmiöiden mukaan (Ojasalo 2014, 110). Aineistoa ryhmiteltiin post it -lapuilla käymällä tarkkaan läpi haastattelujen kirjaukset, WhatsApp -tutkimuksen vastaukset ja kyselyn tulokset. Post it -lappujen huomiot luokiteltiin havaittujen teemojen mukaan. Myös poikkeavuudet kirjattiin ylös. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 136) tuovat esille merkitysten luokittelujen tekniikan, jossa etsitään toistuvuutta ja asioiden välistä yhteyttä sekä tehdään vertailuja ja kontrasteja. Tässä tehtiin siis juuri niin.

Pennon käyttäjien haastattelut analysointiin erikseen ja potentiaalisten käyttäjien haastattelut, WhatsApp-tutkimus sekä kysely erikseen. Pennon käyttäjien haastatteluja tehtiin ymmärryksen lisäämiseksi, millä tavalla ja ketkä Pennoa käyttävät. Potentiaalisia sovelluksen käyttäjiä taas tutkittiin, jotta saataisiin tietoa nuorten aikuisten rahankäyttöön liittyvistä ilmiöistä sovelluksen kehittämisen tueksi.

Saturaatio tarkoittaa kylläntymispistettä, jolloin uudet haastattelut ja muut tiedonkeruutavat eivät tuota enää uutta oleellista tietoa (Ojasalo 2014, 110). Saturatiion käsite yhdistetään usein aineiston yleistettävyyteen, eli kun aineisto alkaa toistaa itseään, pienestä aineistosta voidaan tehdä yleistyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87-88). Tästä aineistosta haettiin aineiston samankaltaisuuden ohella myös sen eroja ja ristiriitaisuuksia tarkastelemalla rahankäytön ilmiöitä, jollin saturaatiota ei haettu. Etenkin teemahaastatteluilla halutaan kuvata erilaisia käsityksiä teemasta, jolloin saturaatio ei kuvaa aineiston luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 89).

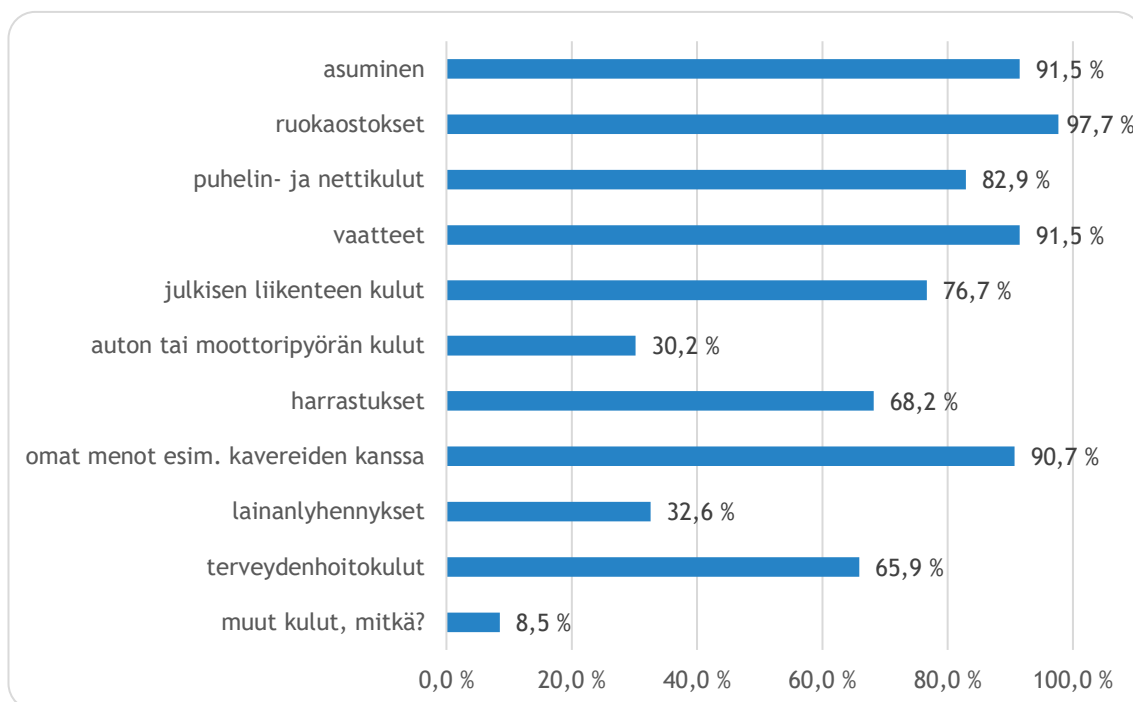
4.1 Potentiaalisten käyttäjien rahankäytön analysointi

Potentiaalisten käyttäjien rahankäytön analysoinnissa pääaineiston muodostivat nuorten haastattelut. WhatsApp-tutkimus ja kysely siis täydensivät haastatteluiden analyysia. Analysointivaiheessa eroteltiin aineistossa toistuneita teemoja rahatilanteesta ja rahankäytön rutiineista ja tavoista, taustavaikuttajista ja suhteesta teknologiaan. Rahatilanteesta ja rahankäytön rutiineista ja tavoista eroteltiin seuraavat teemat: rahan lähteet, maksaminen, rahankäytön välineet, rahankäytön seurannan ja suunnittelun tavat, suhde säästämiseen ja säästämistavat, muut esiin nousevat tavat hallita taloutta sekä rahankäyttöön liittyvät tunteet. Taustavaikuttajista eroteltiin perheen vaikutus sekä kavereiden vaikutus ja rahasta puhuminen erityisesti heidän kanssaan. Suhteesta teknologiaan eroteltiin sovellusten käyttäminen ja suhde sovelluksiin sekä suhde sovellusten muistutuksiin.

Näihin teemoihin liittyviä löydöksiä kirjattiin post it-lapuille ja ryhmiteltiin yhtäläisyyksien ja erojen mukaan. Teemat valittiin niiden aineistossa esiintyvyyden mukaan. Havainnoissa korostuvat haastattelujen löydökset, ja huomioita WhatsApp -tutkimuksesta ja kyselystä on vähemmän. Tämä johtuu siitä, että ilmiöitä rahankäytön takana oli vaikeaa saada selville kyselyn ja WhatsApp -tutkimuksen avulla. Tämä oli tiedossa jo tutkimuksen alussa, ja kahden jälkimmäisen materiaali onkin ennen kaikkea täydentävää. Post it -lapuille tehdyt kirjaukset kirjoitettiin erilliseen dokumenttiin, johon lisättiin myös asiaan liittyviä vinoumia ja muita päätöksentekoon liittyviä huomioita. Esittelen seuraavassa tarkemmin aineiston löydöksiä, ja sidon huomiot etenkin käyttäytymistaloustieteen ja psykologian teorioihin. Lisäksi hyödynnän aiempia tutkimustuloksia nuorten rahankäytöstä.

4.1.1 Menot, tulot ja maksutapojen käyttäminen

Rahankäytön tarkastelu lähtee yleensä käytettävästä rahamäärästä ja menojen määrästä. Koska aineiston nuoret aikuiset olivat pääsääntöisesti muuttaneet pois lapsuuden kodistaan, yleensä suurin menoerä oli asuminen. Tutkimukseen osallistujat asuivat pääosin pääkaupunkiseudulla, joten on kiinnostavaa pohtia, miten pääkaupunkiseudulla asuminen vaikuttaa kokonaiskulutukseen. Asumiskulut ovat pääkaupunkiseudulla muuta maata korkeampia. Aineiston perusteella omillaan asuvat maksoivat yleensä omista tuloistaan kaiken asumiseen ja elämiseen liittyvän. Vain yhdellä haastateltavalla vanhemmat maksoivat vakuutukset, ja yhdellä äiti maksoi harrastuksen. Yleisimmät tutkimuksessa esiin tulleet elämisen kulut olivat vuokra ja muut asumisen menot, puhelinlasku, ruoka, ulkona syöminen, vaatteet, vapaa-ajan vietto kavereiden kanssa sekä matkakortti. Lisäksi auton kulut, tupakka, alkoholi ja lemmikit veivät rahaa muutamilla haastatelluilla ja WhatsApp -tutkimukseen osallistuneilla. Myös kyselyyn vastanneet maksoivat suurimman osan elämisestään omista tuloistaan (kuvio 5). Kaikista välttämättömmät asiat maksoivat yleensä itse omista tuloista. Näitä ovat asumisen kulut (90,9 %), ruokaostokset (97,5 %) ja vaatteet (91,7 %). Monet muut taulukossa esitetyt kulut eivät koske kaikkia vastaajia, koska kaikilla ei välttämättä mene rahaa esimerkiksi julkisen liikenteen kuluihin.



Kuvio 5: Vastaus kyselyn kysymykseen: Mitä maksat säännöllisesti omilla rahoillasi? (rastita kaikki sopivat vaihtoehdot). Vastauksia annettiin 121.

Vastaajat elivät vastausten perusteella suurimmaksi osaksi palkkatuloilla, mutta moni sai rinnalla myös opintotukea, asumistukea ja/tai toimeentulotukea. Haastatelluista alaikäisistä vel-

jistä huolehtiva sai lapsilisää veljistään, ja yksi haastateltava eli pelkällä opintorahalla ja asumistuella, yksi toimeentulotuella ja asumistuella ja yksi WhatsApp -tutkimukseen osallistuvista sai käytössä olevat rahat edunvalvonnan kautta. Myös kyselyyn vastaajat saivat pääosan tuloistaan palkkatuloista. Opintotuen osuus oli 21 %.

Taloudenhallinnan kannalta olennaista on se, että monet haastateltavat kertoivat saavansa palkkatuloja useammassa erässä, ja summat saattoivat vaihdella esimerkiksi tehtyjen työvuo-rojen mukaan. Tällöin kuukausittaisissa tuloissa saattoi olla suuriakin heittoja. Lisäksi sosiaa-lietuudet tulivat usein eri päivinä kuin palkkatulot. Tämä vaikuttaa talouden suunnitteluun ja vaatii siltä tarkkuutta. Kiinnostavaa on, että kukaan WhatsApp-tutkimukseen tai haastatteluihin osallistuva opiskelija ei tutkimushetkellä kertonut ottavansa opintolainaa. Toisaalta yksi WhatsApp -tutkimukseen osallistuja 25-vuotias mies (WA: M25) kertoi maksavansa opintolai-naa takaisin. Kyselyssä vain neljä vastaajaa kertoi nostavansa kyselyhetkellä opintolainaa. Tiedot ovat kiinnostavia, koska valtakunnallisesti opintolainaa nostaneiden määrä oli vuonna 2017 kaksikymmentä kaksi prosenttia (Finanssiala 2017).

Vanhemmat auttavat osaa nuorista taloudellisesti. 20-vuotias naishaastateltava (H: N20) asui vielä lapsuudenkodissaan ja sai vanhemmilta rahallista tukea tiettyihin ennalta määrättyihin menoihin sen lisäksi että asuminen oli ilmaista. 25-vuotias mieshaastateltava (H: M25) kertoi saaneensa opiskellessaan säännöllisesti taloudellista apua vanhemmiltaan. Vuoden 2015 Nuorisobarometrin mukaan kaikista barometriin osallistuneista nuorista 58 prosenttia sanoo saaneensa vanhemmiltaan taloudellista tukea vastausajankohtaa edeltävän kuuden kuukauden aikana. Myös niistä nuorista, jotka eivät haluaisi lainata rahaa vanhemmiltaan, 36 prosenttia sanoo saaneensa heiltä taloudellista tukea. Tämä saattaa kertoa siitä, että vanhempien tu-keen turvaudutaan monissa tilanteissa vasta todellisessa tarpeessa. (Myllyniemi 2015, 65.) Haastateltavat eivätkä WhatsApp-tutkimukseen osallistujat erityisesti korostaneet vanhem-milta saatua apua, vaikka osa sitä saakin etenkin erityistilanteissa. 19-vuotias naishaastatel-tava (H: N19) lainasi rahaa vanhempiensa sijasta veljeltään, jos kuukaudeksi tarkoitetut rahat alkoivat olla lopussa. Lisäksi hän kertoi, että isä on auttanut esimerkiksi puhelimen hajotessa ostamalla uuden. On todennäköistä, että kaikki vanhemmilta saatu tuki ei tullut tutkimuk- sessa esille, koska siitä ei haluttu puhua.

Sillä millä välineellä asioita maksaa voi olla vaikutusta kokemukseen rahan käytöstä. Somanin (2001) mukaan maksutapahtuma ja käytetty summa muistetaan paremmin käteistä käytettä- essä kuin kortilla maksettaessa. fyysinen käteisen käyttö jättää siis korttimaksamista vahvem- man muistijäljen. Nykyään maksutapoja on todella monia ja oletushypoteesini mukaan se voi vaikuttaa siihen, miten hallitsee rahankäyttöään. Vastausten perusteella selviää, että vastaa- jat käyttivät monia eri maksutapoja, ja niitä käytettiin eri tilanteissa osittain eri tavalla. Haastateltavien ja WhatsApp -tutkimukseen osallistujien kohdalla pankkikortti oli yleisin mak- sutapa. Myös kyselyyn vastanneista 96 % käytti pankkikorttia maksamiseen kysyttäessä mitä

maksutapoja vastaaja käyttää. Osa haastateltavista käytti lähimaksua lähinnä pienten summien maksamiseen, ja osa kokee, että lähimaksu ei välttämättä ole turvallinen. Toisten mielestä se taas on tosi helppo ja kätevä tapa maksaa asioita.

Käteistä käytettiin etenkin tilanteissa, joissa kortilla ei voinut maksaa. Kyselyyn vastanneista 70 % käytti käteistä rahaa. Käteisen käyttö oli monella vastaajalla myös yksi metodi rahankäytön hallintaan ja suunnitteluun. Mobiilimaksamista sen sijaan käytettiin ainakin kyselyhetkellä kesäkuussa 2018 vielä suhteellisen vähän, ja kolmasosa kyselyyn vastanneista käytti sitä. Vain yksi haastateltava 20-vuotias naisvastaaja (H: N20) käytti sitä säännöllisesti, ja siinäkin kaveriporukan vaikutus on suuri. MobilePaylla jaettiin kaveriporukan maksut vaikkapa mökkireisulla. 25-vuotias miesvastaaja mainitsi (H: M25), ettei käytä mobiilimaksua, kun kaveritkaan eivät käytä, joten ei ole nähnyt siinä hyötyä. Kyselyyn vastanneista 23 %:lla oli luottokortti. Haastatelluista luottokortti oli käytössä kahdella 27-vuotiaalla haastateltavalla sekä 20-vuotiaalla naishaastateltavalla. Luottokorttia ei käytetty päivittäisessä käytössä vaan sitä käytettiin esimerkiksi lentojen maksuun tai se oli vararahastona.

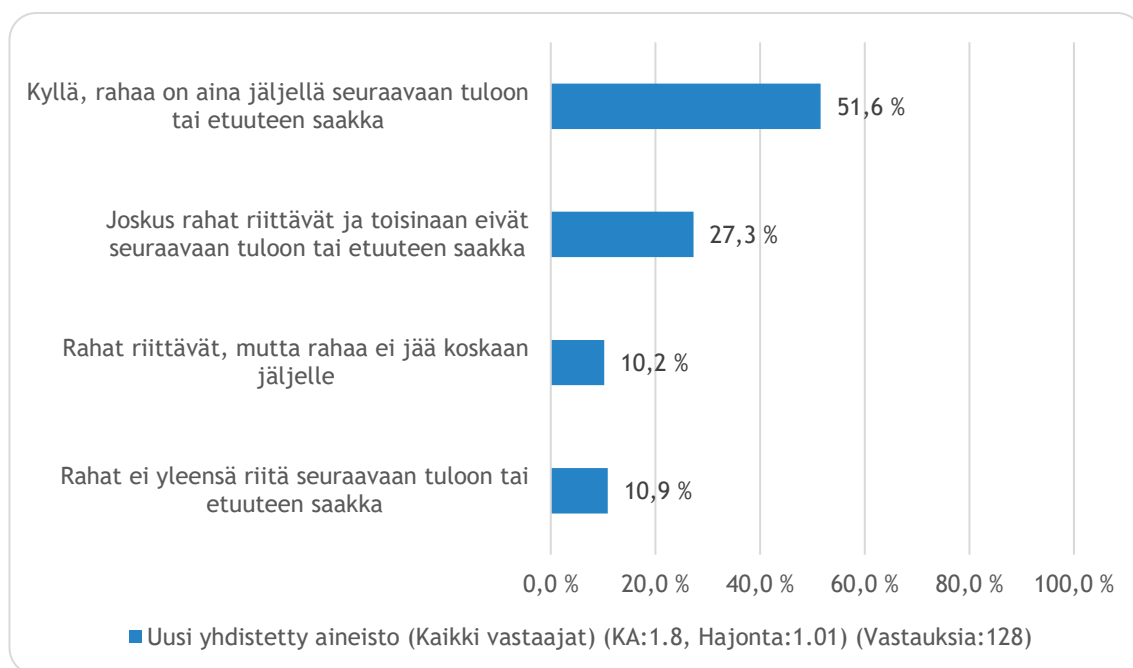
Haastattelussa kysyttiin, miten selkeää rahankäyttö on eri maksutapojen yleistyttyä. Vastaukset erosivat toisistaan jonkin verran, mutta suurin osa koki rahankäytön seuraamisen suhteellisen haastavaksi. Osa oli toisaalta kehittänyt itselleen myös selkeitä seurantatapoja, kuten käteisen käytön tietyissä tilanteissa tai kuitten läpikäymisen läpikäyminen, jotka toivat lisää hallinnan tunnetta.

4.1.2 Rahan riittävyys ja varautuminen

Rahat riittämässä ilmeni vastaajien kohdalla vaihtelua. Haastatteluista ja WhatsApp-tutkimukseen osallistuneista neljällä kahdessatoista vastaajasta eli kolmasosalla oli rahojen riittävyydessä aina tai välillä haasteita. Kysyttäessä puskurirahastosta moni oli varautunut pienellä puskurirahastolla, josta voisi maksaa jonkun yllättävän menon. Puskurirahaston suuruus oli kuitenkin yleensä melko pieni, vain noin pari sataa euroa. Tämä ei ole yllättävää, koska suurin osa tutkimuksen osallistuneista oli pienituloisia, eikä heillä ei ollut todennäköisesti aikaa eikä mahdollisuutta kerätä suurta puskurirahastoa esimerkiksi opintotuesta säästämällä. Tähänkin oli kuitenkin poikkeuksia, sillä yksi haastateltava, 21-vuotias mies (H: M21) pystyi säästämään pelkästä opintotuestakin. Kaikilla puskurirahastoa ei kuitenkaan ollut ollenkaan, ja osa sanoi turvautuvansa yllättävässä rahatilanteessa osamaksuun. 27-vuotias naishaastateltava (H: N27) mainitsi osamaksun lisäksi myös luottokorttiin turvautumisen yllättävissä ja paljon rahaa vievissä tilanteissa. Osalla myös vanhemmat voivat kustantaa isompia yllättäviä menoja, mikä tukee Nuorisobarometrin löydöksiä (Myllyniemi 2015, 65). Tämä tuli esille esimerkiksi 20-vuotiaan naishaastateltavan (H: N20) vastauksista. Kuten aiemmin mainitsin, vanhempien roolia ei kuitenkaan erityisesti korostettu ehkä siksi, että siitä ei ehkä haluttu puhua

kovin avoimesti. WhatsApp -tutkimuksessa varautumista selvitettiin kysymyksellä ”Auts! Kuvittele että puhelimesi hajoaa. Miten kustannat uuden? Millaisia tunteita asia sinussa herättää? (Kuva rikkinäisestä puhelimesta mukana)” Kaksi tutkimukseen osallistuvaa kertoi ostavansa puhelimen osamaksulla, yhdellä oli rahaa kesätienestien takia. Mitään säästöjä kukaan vastaaja ei tässä yhteydessä maininnut.

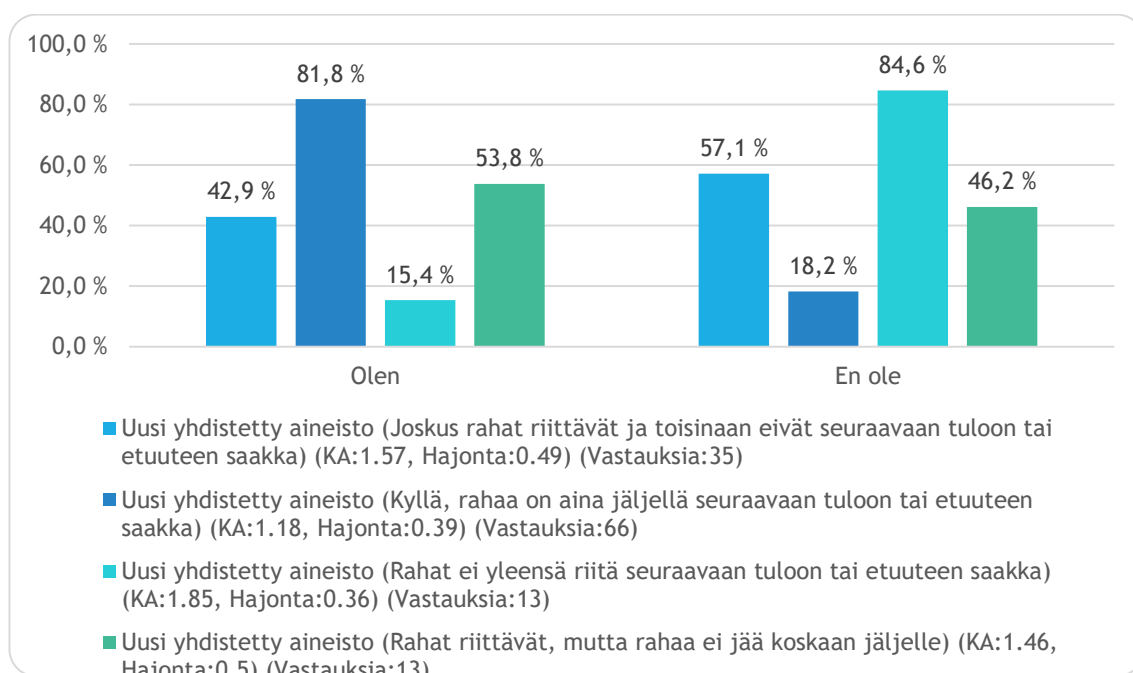
Kyselyn tulokset (kuvio 6) rahojen riittävydestä olivat kiinnostavia. ”Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muun pääsiallisen tulon?” -kysymyksen vastauksista selvisi, että 52,6 %:lla rahat riittivät aina seuraavaan tuloon saakka, ja lopuilla noin 47 %:lla oli ainakin välillä haasteita saada rahat riittämään. 27,3 %:lla rahat riittävät välillä seuraavaan tuloon saakka, 10,2 %:lla rahat yleensä riittävät, mutta niistä ei jää yli ja 10,9 %:lla rahat eivät yleensä riitä seuraavaan tuloon saakka. Tulos on melko huolestuttava, koska lähes puolella on välillä haasteita rahojen riittämisessä ainakin välillä. Myös tilanne, jossa rahat riittävät, mutta niistä ei jää mitään yli voidaan laskea riskiksi. Näissä tilanteissa voi nimitäin olla haastavaa selvittää yllättävistä rahanmenoista.



Kuvio 6: Vastaukset kyselyn kysymykseen: ”Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muu pääsiallisen tulon?” Vastauksia oli 128.

Kyselyssä varautumista yllättäviin menoihin selvitettiin kysymyksellä ”Oletko varautunut yllättäviin menoihin (esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen hajoamiseen) säästämällä rahaa?” Kyselyyn vastanneista 62 % oli varautunut yllättäviin menoihin. Kuviossa 7 on vastaukset varautumista koskevaan kysymykseen suodatettuna kysymyksen ”Riittävätkö rahasi siihen saakka,

kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muun pääsiallisen tulon?” vastaajilla. Tämän perusteella niillä vastaajilla, joilla oli vaikeuksia saada rahat riittämään seuraavaan tuloon saakka, varautuminen oli muita vähäisempää. Vastaajista ne joilla rahat riittävät aina seuraavaan tuloon saakka 81,8 % oli varautunut yllättäviin menoihin. Sen sijaan niistä joilla rahat eivät yleensä riitä seuraavaan tuloon saakka 15,4 % oli varautunut yllättäviin menoihin. Näiden ääripäiden väliin jäävillä vastaajaryhmillä varautuminen oli noin 40-50 % tasoa. On vaikeaa tietää, johtuvatko erot siitä, että rahan riittämisen kanssa kamppailevilla rahaa on alun alkaenkin vähän vai onko kyse ongelmista heidän taloudenhallinnassaan. Todennäköisesti kyse on molemmista.



Kuvio 7: Vastaus kyselyn kysymykseen ”Oletko varautunut yllättäviin menoihin (esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen hajoamiseen) säästämällä rahaa?” suodatettuna kysymyksen ”Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muun pääsiallisen tulon?” -vastauksilla. Vastauksia oli yhteensä 127.

Rahan riittävyttä pohdittaessa täytyy kuitenkin muistaa, että nuorten aikuisten tulot ovat yleensä hyvin pieniä, ja taloudellinen tilanne yleensä heikkenee muutettaessa kotoa (Kauppinen ym. 2014; Myllyniemi 2015, 22-23). Tulonjakotilaston perusteella 18-24 -vuotiaiden nuorten aikuisten pienituloisuus on muita ikäryhmiä yleisempää ja syvempää. Pienituloisuuden syvyydestä kertoo se, että tavallisimmin käytetyn pienituloisuusrajan (60 % mediaanitulosta) alittavista 18-24 -vuotiaista yli kolmannes elää tuloilla, jotka vastaavat alle 40% mediaanituloista. Yksin asuvien nuorten tärkein pienituloisuuden syy on opiskelu, ja heidän köyhyysriskinsä on suunnilleen sama kuin työttömien nuorten. (Suomen virallinen tilasto 2015.) Vaikka

tähän tutkimukseen osallistuneista suurin osa käy töissä - osa opintojen ohella - ansiotyöstä saadut summan ovat kuitenkin todennäköisesti melko pieniä, mikä selittää varautumisen pienenä.

4.1.3 Rahankäytön suunnittelu ja seuranta: mentaalisen tiliöinnin vaikutus

Rahankäytön suunnittelu ja seuranta ovat kiinnostavia asioita rahankäytön sovellusta suunniteltaessa. Suurin osa tutkituista seuraa ja suunnittelee rahankäyttöään jollakin tavalla, vaikka se ei aina olekaan kovin systemaattista. Suunnittelu ei ole välttämättä erityisen pitkäkestoisia, mikä tukee huomiota, että alle 25-vuotiaista nuorista merkittävästi keskimääräistä suurempi osuus suunnittelee talouttaan korkeintaan kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan (Finanssiala 2017, 8-9). Monilla haastateltavilla ja WhatsApp-tutkimukseen vastaajilla oli selkeitä rahankäytön periaatteita, joista tärkein on se, että asuminen ja laskut yritetään maksaa ennen muita menoja. Siinä myös yleensä onnistuttiin. WhatsApp-tutkimuksessa suunnittelua kartoitettiin seuraavalla kysymyksellä: ”On maanantai ja viikon alku. Tiedätkö, paljonko sinulla on rahaa käytettävissä viikoksi ja mihin uskot rahan tällä viikolla menevän?” Vastaajista kaikki kertoivat tietävänsä käytettävissä olevan rahamäärän. Kysymyksellä haluttiin selvittää rahankäytön suunnittelua arkitilanteessa. Suunnittelun ja seurannan yhteyttä tarkasteltiin kysymyksellä: ”Viikon viimeinen kysymys, suuri kiitos kun olet vastaillut aktiivisesti. Kuinka rahat riittivät tällä viikolla? Yllättikö jokin meno tai lasku?” Vastausten perusteella suurimmalle osalle vastaajista ei ollut tullut mitään yllätyksiä, ja rahat olivat riittäneet, mutta rahaa oli silti yleensä niukasti jäljellä. Yksi vastaaja (WA: N24B) oli joutunut keksimään myös luovia ratkaisuja rahatilanteeseensa: ”Rahat olisivat muuten loppuneet kesken viikon ellen olisi saanut myytyä vaatteitani eteenpäin. Näistä onneksi sain rahaa niin pärjää taas hieman pidempään. Yllättäviä menoja tai laskuja ei tullut.” Toinen vastaaja (WA: N25) koki viikon rahansuunnittelun sen sijaan sujuneen hyvin: ”Tällä viikolla rahat riittivät hyvin. Pysyin budjetissani ja mitään yllättäviä menoja tai laskuja ei tullut.”

Ylipäänsä talouden seuranta ja suunnittelu liittyivät monissa vastauksissa vahvasti yhteen. Esimerkiksi 21-vuotias haastateltu nainen (H: N21) kertoi: ”On helpompi suunnitella, jos on tieto parilta edelliseltä kuukaudelta, paljonko rahaa on mennyt.” Myös 25-vuotias mieshaastateltava (H: M25) suunnitteli seuraavan kuukauden menot sen perusteella, paljonko edellisessä kuussa on kuluttanut. Hän mietti samalla, mistä voi kulutuksessaan vähentää, jos rahaa on kulunut paljon. Osa haastatteluista ja WhatsApp-tutkimukseen osallistuneista teki seurantaan tarkasti esimerkiksi käymällä läpi kuitteja, osa katsoi pankkitililtä tilannetta ja/tai laski käytettyjä summia päässään. Suunnittelua tehtiin menneen kulutuksen perusteella. Suunnitteluun liittyi monilla myös varovaisuus. Esimerkiksi 21-vuotiaalla naishaastateltavalla (H: N21) oli käytössään eri tilejä, joiden välillä hän siirsi rahaa ja siten huolehti, että käyttötili ei tyhjene rahasta ja että välttämättömät asiat tulivat maksettua. Monilla oli myös konkreettisesti

eri tilejä käytössään, eli käyttötilin lisäksi esimerkiksi erityinen säästötili, josta ei oteta rahaa. Useinkaan näillä tileillä ei ollut erityistä nostorajoitusta hillitsemässä nostoja konkreettisesti rahanmenetyksellä, mutta niiden käyttöön oltiin luotu sisäiset säännöt, joiden mukaan sieltä ei saanut nostaa rahaa. 21-vuotias mieshaastateltava (H: M21) kertoi luovansa mielikuvan, jonka mukaan säästötilillä ei olisi rahaa, vaan että käyttötilillä olevalla rahalla olisi selvittävä. Nämä ovat tyyppiesimerkkejä mentaalista tiliöinnistä, johon liittyy raha-asioissa usein tavoite itsekontrollista ja eri rahojen välisten hierarkioiden luomisesta ja selvyden luomisesta (Thaler 1999). Samaan tähtäsi myös esimerkiksi 27-vuotiaan naishaastateltavan (H: N27) hyödyntämä käteisen käyttö, jonka avulla hän teki ruoka- ja vaateostoksensa niille korvamerkityillä summilla. Siitä muunnos on 21-vuotiaan WhatsApp -tutkimukseen osallistuvan miehen (WA: M21) vastaus, jossa hän kertoi ottavansa tietyn käteissumman (30 euroa) mukaan mennessään viikonloppuisin ulos.

Suunnitteluun liittyi useimmilla jonkinasteinen joustavuus: johonkin asiaan käytettäväksi suunniteltua rahaa saatettiin tarvittaessa siirtää muuhun käyttöön ja joustavuuden säilyttämistä pidettiin monissa vastauksissa myös tärkeänä. Esimerkiksi haastateltava 25-vuotias mieshaastateltava (H: M25) piti tärkeänä pystyä säilyttämään joustavuuden yksittäisissä menoissa kokonaisuuden sisällä. Tässä näkyy mentaalisen tiliöinnin toinen puoli. Itsekontrollia yritetään ylläpitää, mutta samalla ollaan harmaalla alueella siirtämällä yhteen käyttötarkoitukseen suunniteltua rahaa toiselle tilille (Ariely & Kreisler, 2017, 52-53; Thaler 1985). Harmaaksi alueeksi tämä tosin muuttuu vasta silloin, jos suunnitelman muutos sotkee budjetin ja kyvyn seurata sitä. Haastattelussa tämä näkyi esimerkiksi siinä, että kavereiden paineesta saatettiin mennä esimerkiksi elokuviin, vaikka siihen ei oikeasti olisi ollut rahaa, kuten 21-vuotias naishaastateltava (H: N21) kuvasi. Tällöin rahaa siirretään esimerkiksi ruokaan tarkoitettulta mentaaliseltililtä huvitteluun suunnatulle tilille. Mentaalisen tiliöinti tarjoaa siis paitsi tapoja järjestää rahoja hierarkioihin niin myös mahdollisuuden rikkoja hierarkioita eli rahankäyttöön liittyviä suunnitelmia tietyissä tilanteissa. Rahaa saatetaan muuttaa kategorioiden välillä tilanteen mukaan. Rahankäytön suunnittelun ja seurannan käyttö taloudenhallinnan sovelluksessa on tärkeää kokonaiskuvan luomisen kannalta, mutta se on mentaalisen tiliöinnin käytön takia myös haastavaa. Osa vastaajista osasi toisaalta myös hyödyntää joustavuutta omaksi edukseen. Esimerkiksi WhatsApp -tutkimuksen vastaaja (WA: N24B) kertoi suunnittelevansa viikonloppumot sen mukaan, paljonko rahaa on jäljellä ennen viikonloppua. Tämä edellyttää jo jonkinlaista summien hahmottamista ja harjaantuneisuutta. Tämä ei toteudu haastattelun perusteella esimerkiksi 19-vuotiaalla naishaastateltavalla (H: N19), joka kyllä yrittää suunnitella rahankäyttöään, mutta kokee ”ettei se ikinä pääty hyvin.”

Haastattelujen ja WhatsApp -tutkimuksen perusteella verkkopankin tilanteen tarkistaminen oli hyvin yleinen tapa tehdä talouden seuranta. Verkkopankki onkin yksi tärkeä taloudenhallinnan resurssi. Tilin tarkistamiseen oli kuitenkin eri motiiveja. Suurin osa tarkisti saldon ainakin siinä

vaiheessa, kun oli saamassa palkkaa tai muita tuloja ja oli maksamassa laskuja. Useimmat vastaajat tarkastivat saldon myös isompien ostojen yhteydessä, mutta ison ostoksen käsite vaihteli 30 - 150 euron välillä. Tilillä oleva rahamäärä saatettiin tarkistaa myös siinä vaiheessa, kun rahaa ei ollut juuri enää jäljellä. Tämä tuli esille haastattelussa 19-vuotiaalla naisvastaajalla (H: N19), ja vastaava tulos tuli esille myös kyselyssä. Kyselyyn vastanneista ne, joilla rahat eivät usein riittäneet seuraavaan tuloon saakka tarkistivat tilin saldon todennäköisemmin päivittäin kuin muut vastaajat. Heistä 70 % tarkisti sen päivittäin, kun taas kaikista vastaajista näin teki vain 31 %. Saldon tiheä tarkistaminen ei ole aina pelkästään tapa hallita talouttaan vaan monille ensi sijassa keino varmistaa, voiko mitään enää ostaa tai onko palkka tai muu tulo tullut tilille. Toisaalta samalla voidaan myös suunnitella, mihin vähät rahat voi käyttää. Tuli myös esille, että tilin saldoa voidaan tarkistaa omaksi ilokseen nähdäkseen, miten hyvä tilanne tilillä on. Tämä tuli esille 20-vuotiaan naisen (H: N20) haastattelussa. Saldon tarkistaminen voi olla tärkeä käyttäytymistä ohjaava tieto itsessään. Esimerkiksi eri tilit yhdistävää Personal Capital -sovellusta kehitettäessä huomattiin, miten tärkeä sovelluksen etusivu oli, josta näki yhdellä silmäyksellä kulutuskäyttäytymisen yleiskuvan. Huomattiin, että käyttäjät katsoivat rahatilannetta sovelluksesta usein, ja että sillä oli vaikutusta siihen, että he kuluttivat vähemmän niin kutsuttuihin ei-välttämättömiin asioihin. (Benartzi & Lehrer 2015, 86-88.) Vaikutus tosin riippuu varmasti tilanteesta ja esimerkiksi Personal Capital -sovellusta käyttävät todennäköisemmin jo valmiiksi valveutuneemmat kuluttajat.

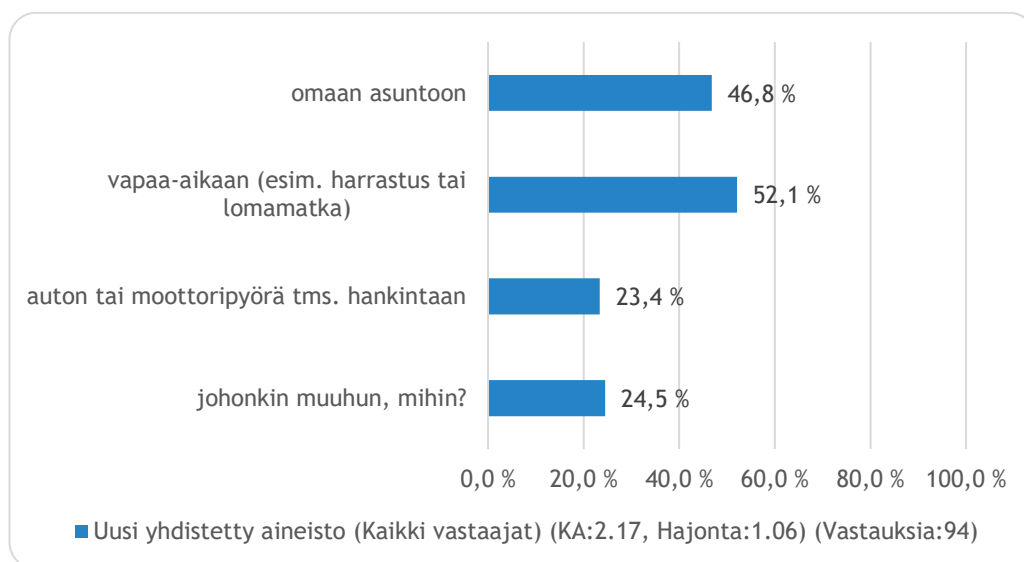
4.1.4 Suhde säästämiseen

Säästäminen on yksi taloudenhallinnan osa-alue. Suomalaiset ovat kiinnostuneita ja aktiivisia säästäjiä, mutta toisaalta tyypillisesti säästöaika on lyhyt. Suurin osa säästäjistä suunnittelee omaa talouttaan korkeintaan kuukaudeksi eteenpäin, mikä koskee etenkin nuoria. (Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat 2017.) Alle 25-vuotiaissa on vähemmän heitä, joilla rahaa voisi jäädä säästöön, koska kaikki tulot menevät kulutukseen keskimääräistä useammin. 18-25 -vuotiaat myös käyttävät keskimääräistä useammin säästöjään menojojensa rahoittamiseen. (Finanssiala 2017, 10.)

Usein säästämisestä ajatellaan, että siihen pystyy vain tietyllä tulotasolla, mutta lähes kaikki tutkittavat kokivat, että kaikenlaisesta tuloista voi säästää. Toisaalta pienistä summista säästäminen ei ole kaikille välttämättä niin motivoivaa, koska rahan kertymisessä kestää kauan. Huomionarvoisaa oli myös, että vaikka säästämiseen suhtauduttiin positiivisesti, puskurirahasto oli suurimmalla osalla hyvin pieni kuten aiemmin todettiin.

Suurin osa haastateltavista säästi johonkin asiaan. Samoin kyselyssä kysyttäessä ”Säästätkö johonkin tiettyyn tavoitteeseen tai unelmaan?” 72 prosenttia ilmoitti säästävänsä johonkin. Niistä jotka vastasivat säästävänsä suurin osa (52,1 %) ilmoitti säästävänsä vapaa-aikaan (esimerkiksi harrastukseen tai lomamatkaan), ja 46,8 % omaan asuntoon (kuvio 8). Tulos ilmentää myös

haastatteluissa esiin tullutta eroa, jonka mukaan osa säästi lyhytaikaisiin tavoitteisiin, kuten vapaa-ajan menoihin ja lomamatkoihin ja osa pitkäaikaisiin tavoitteisiin. Tavoitteiden eroissa ei haastattelujen perusteella ollut merkittävää eroa siinä, miten hyvä taloudellinen tilanne säästäjillä on, vaan kyse on ennen kaikkea motivaatiosta ja aikajänteestä. Mitä pidemmällä tähtäimellä raha-asioita katsottiin, sitä todennäköisempää oli säästää isompiin ja pitkäkestoisempiin asioihin kuin esimerkiksi asuntoon.



Kuvio 8: Vastaukset kyselyn kysymykseen, Jos vastasit kyllä, mihin säästät? (Jatkoa kysymykselle: Säästätkö johonkin Säästätkö johonkin tiettyyn tavoitteeseen tai unelmaan?). Vastauksia oli 94.

Haastatteluista ilmeni kaksi erilaista säästötapaa, jotka nimettiin aktiiviseksi ja passiiviseksi säästämiseksi. Aktiivisella säästäjällä oli mielessä tarvittava säästösumma ja yleensä myös säästötavoite, mutta säästettävä summa päätettiin yleensä kuukausitilanteen mukaan. Rahaa laitettiin säästöön tietoisien päätösten seurauksena. Kukaan haastateltavista ei maininnut, että säästösumma menisi säästötillille automaattisesti kuukausittain vaan säästöön menevä summa arvioitiin kuukausittain muun rahatilanteen perusteella. Tässä näkyy ero passiivisiin säästäjiin, jotka yrittivät elää niin että tilille jää aina ylimääräistä, jonka voi laittaa säästöön. He pystyivät passiiviseen säästämiseen, koska he tiesivät, että rahaa on niin paljon käytössä, että siitä jää yli tai kulut ovat pienet ja tiedostetut. He saivat myös tyydytystä, kun rahaa jäi säästöön. Tulosten perusteella oli todettavissa, että passiivinen säästäminen ei toimi, mikäli siihen ei ole valmiiksi vahvaa motivaatiota ja selkeää tietoa omasta rahatilanteestaan. 21-vuotias miesvastaaja (H: M21) esimerkiksi näki säästämisen selkeänä kiinteänä kuluna, johon täytyi löytyä rahaa. Vaikka hän säästi tilille jääneestä ylimääräisestä rahasta, hän pystyi olemaan varma, että tilille jäi rahaa, koska hänellä oli niin vahva motivaatio siihen ja samalla menoeriä oli vähän. Sen sijaan aktiivisiin säästäjiin luokiteltavalla 21-vuotiaalla naisvastaajalla (H: N21) ja 27-vuotiaalla naisvastaajalla (H: N27) oli säästötavoitteita, mutta jos tilille oli jäämässä ylimääräistä

rahaa, he halusivat käyttää sen johonkin mukavaan, kuten elokuvaan tai ulkona syömiseen. Ero jäljelle jäävän summan käytössä liittyy osittain käytössä olevaan rahamäärään ja osittain myös eron aikaperspektiivissä. 21-vuotias mies (H: M21) eli pelkällä opintorahalla ja asumistuella, mutta piti tärkeämpänä pitkän tähtäimen osake- ja asuntosäästämistä kuin ulkona syömistä. Toisaalta elokuvia tai ulkona syömistä rahaa jäädessä yli voidaan pitää myös tapana palkita itseään elettäessä muuten hyvin tarkan budjetin mukaan.

Aikaprospektiivi liittyy muutenkin passiivisen ja aktiivisten säästäjien eroihin. Aktiiviset säästäjät säästävät yleensä pienempiin asioihin, kuten lomamatkoihin ja harrastuksiin kun taas passiiviset säästäjät säästävät myös pidempiaikaisiin haaveisiin kuten asuntoon. On kiinnostavaa miettiä, kuinka paljon kyse on myös siitä, uskaltaako unelmoida jostakin pidempiaikaisesta, ja uskoo esimerkiksi saavansa tulevaisuudessa töitä, joilla voi rahoittaa asuntovelkansa. Voidaan myös pohtia, liittyykö nuorten asuntosäästäminen enemmän johonkin tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuin johonkin toiseen tai vanhemmilta saatuun malliin. Säästämistä pohdittaessa tulee esille myös se, että jos hahmottaa rahankäyttöä muutenkin, myös pidempiä aikajännteitä on helpompaa suunnitella. Tämä pätee myös päinvastoin: jos elämä on tässä ja nyt niin miten siirtää aikajännettä kauemmas? Esimerkiksi 19-vuotiaalla naishaastateltavalla (H: N19) on säästötili, mutta hän ei saa säästettyä sinne rahaa. Yksi syy saattaa olla se, että hänen on muutenkin vaikeaa hahmottaa pidempää aikajännettä. Säästäminen liittyy vahvasti tulevaisuuden hahmotamiseen ja sitä kautta esimerkiksi liikkakouluun, status quo -viinomaan ja referenssipisteen määrittelyyn tulevaisuuteen. Säästäminen ja säästötavoitteen asettaminen on myös päätös. Jos sitä ei tehdä, se saattaa johtua siitä, ettei luoteta nykyhetken minään. (Thaler 1980.)

Säästäminen vaatii myös vahvaa motivaatiota ja mielellään sisäisen motivaation kehittymistä, jossa toimija on kiinnostunut itse tekemisestä ilman ulkoista kontrollia. Tästä puhutaan luvussa 2.2. esitellyssä itseohjautuvuusteoriassa. Haastatteluista tuli esille, että osa passiivisista säästäjistä koki säästämiseen liittyvää vahvaa mielihyvää esimerkiksi tilin saldoa tarkastellessaan. Tekeminen oli siis itsessään palkitsevaa, eli palkintona ei ollut pelkästään myöhemmin tapahtuva säästötavoitteen toteutuminen. Tällaisen motivaation kehittyminen ei tapahdu hetkessä, ja ehkä säästämisen alkuun voi kannustaa ainakin osittain myös ulkoiset tekijät, kuten säästämisestä saatu kannustus. Kontrolliteorian mukaan tavoitteiden täytyy olla tarpeeksi konkreettisia ja helposti hahmotettavia (Carver & Scheier 1982). Jos ei ole säästänyt ennen juuri mihinkään, vaikkapa asuntoon säästäminen voi tuntua aivan liian suurelta tavoitteelta. Siksi säästämisen aloittaminen jostakin pienemmästä tavoitteesta voi ollakin järkevää, koska se voi sitä kautta lisätä konkreettisen tuntea.

4.1.5 Lapsuudenperheen vaikutus rahankäyttöön

Koska tutkimukseen vastaajat olivat nuoria aikuisia, joista suurin osa oli hiljattain muuttanut pois kotoa, lapsuudenkodin vaikutus rahankäyttöön tuli suurimmalla osalla haastatelluista selkeästi esille. Vuoden 2015 Nuorisobarometrissa todetaan, että lapsuudenperheen sosioekonominen asema ja lapsuuden ongelmat vaikuttavat nuorten aikuisten kykyyn hallita omaa arkeaan. Aineiston perusteella ei voitu kuitenkaan tutkia lapsuudenkodin asenteiden vaikutusta arjenhallintaan. (Keskilä, Kauppinen & Karvonen 2015.) Monissa tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että lapset omaksuvat raha-asioiden hoitoa vanhempien käyttäytymistä havainnoimalla ja ottamalla siihen vanhemman kanssa osaa (Shim & Sherido 2010; Webley & Nyhus 2006). Vanhemmat toimivat lapsilleen siis roolimalleina talousasioissa (Shim & Shedirow 2010). Vanhempien tarjoamat roolimallit tulivat haastatteluissa esille etenkin alle 25-vuotiaiden kohdalla, sillä rahankäytön mallit olivat tulleet vahvasti perheeltä. Sen sijaan kahdella 27-vuotiaalla haastateltavalla (H: M27 ja H: N27) vanhempien vaikutus nykyisiin ajatuksiin rahasta oli muita vähäisempi. Tähän vaikutti ehkä se, että he olivat asuneet ja tulleet pidempään toimeen omillaan. Lisäksi 27-vuotias mieshaastateltava (H: M27) kertoi saaneensa vinkkejä rahankäyttöön vanhempiaan enemmän raha-asioista kiinnostuneelta ystävältään.

Monet alle 25-vuotiaista haastateltavista kertoivat, miten malli siihen, että olemassa olevilla tuloilla täytyy tulla toimeen ja että rahaa täytyy saada säästöön, on tullut kotoa. Samoin malli tuhlailevaan elämäntapaan on tullut kotoa. Osa vanhemmista oli auttanut itsenäistymisvaiheen raha-asioissa, joten heidän vaikutuksensa näkyi siinäkin. Kuitenkin suomalaisten nuorten rahankäyttöön liittyy vahva pyrkimys itsenäisyyteen, vaikka vanhemmilta välillä saataisiinkin rahaa (Raijas 2015, 146). Tämä tuli haastatteluissa esille niin, että vanhempien antamasta tuesta ei alettu puhua itsenäisesti. Heiltä saaduista malleista ja neuvoista sen sijaan puhuttiin suhteellisen avoimesti. Esimerkiksi 20-vuotias naishaastateltava (H: N20) kertoi, että oli oppinut vanhemmiltaan, miten saadulla rahalla on tultava toimeen. Tällöin esimerkiksi, että kuukausirahaa ei voinut pyytää lisää. Täten hän oli oppinut suunnittelua käytännön tasolla jo nuorena. 19-vuotias naishaastateltava (H: N19) taas kuvasi äitiään samanlaiseksi kuin mikä itse on eli tämä ”ostelee tavaroita.” WhatsApp -tutkimuksessa vanhempien rooli ei tullut esille, mutta kyselyssä tuli. Kysyttäessä mistä vastaajan tulot koostuvat vastaushetkellä, 13 prosenttia vastaajista oli merkinnyt yhdeksi tulolähteeksi vanhemmilta saadun tuen. Vanhempien vaikutusta on myös laajemmin kotoa saatu tuki kasvuun ja oman paikan löytämiseen. Sitä ei haastatteluissa eikä muissa tutkimuksen osa-alueissa suoraan kysytty.

4.1.6 Ystävien vaikutus rahankäyttöön ja rahasta puhuminen

Vanhempien vaikutuksen ohella ystävien ja kaveripiirin vaikutus tuli vahvasti esiin haastatteluissa, kun taas WhatsApp -tutkimuksessa ja kyselyssä se ei tullut suoraan esille. Suurimmalla osalla kaverit vaikuttivat rahan käyttöön ja rahaa käytetään sosiaalisesta paineesta johtuen

enemmän kuin mitä muuten käytettäisiin. Rahaa käytetään kavereiden kanssa etenkin sosiaalisessa kanssakäymiseen, kuten ulkona syömiseen. Yhteisistä menoista voi aineiston perusteella jäädä pois välillä, muttei aina. 20-vuotias naishaastateltava (H: N20) kuvasi asiaa näin: "Ei halua missata asioita, on yllättävän vaikeaa laittaa jalka maahan ja sanoa, että säästän". Toisaalta joissakin vastauksissa näkyy myös asioiden suhteellistaminen. 25-vuotias mieshaastateltava (H: M25) kertoo voivansa jäädä pois kavereiden menoista, jos suunniteltavan menon hyöty ei ole tarpeeksi suuri. Toisaalta sama haastateltava kertoi kavereiden vaikuttavan noin 60 %:iin rahankäytöstä, mikä on suhteellisen suuri luku. Kuluttamisen sosiaalinen merkitys ei ole yllättävä asia, koska identiteetti kuluttajana yhdistyy vahvasti muihin ihmisen käsittämiin identiteetteihin ja luo kuvaa ihmisestä jonkun ihmisryhmän jäsenenä. Kuluttamisella myös ylläpidetään suhteita ja yritetään vaikuttaa niiden hierarkioihin sekä voidaan ilmaista esimerkiksi sosiaalisten suhteiden laajuutta. (Sassatelli 2007, 85.) Sosiaalisia suhteita voi olla vaikeaa ylläpitää, jos ei pysty kuluttamaan samoihin asioihin samalla laajuudella kuin mihin sosiaalinen piiri pystyy. Kuluttaminen ja siihen kytkeytyvät valinnat ovat myös tapa esitellä omaa identiteettiään ja omia valintojaan (Kasser, Rya, Couchman & Kennon 2004, 13). Kyseessä on amerikkalaisten tutkijoiden käsitys, mutta siitä voidaan varmasti löytää heijastumapintaa myös Suomeen ja muihin länsimaihin. Sosiaalisen paineen vastustaminen voi olla vaikeaa, koska ihminen haluaa välttää kognitiivista dissonanssia, jossa ihmisellä on kaksi keskenään erilaista psykologista näkemystä, joihin hänen täytyy jotenkin ottaa kantaa (Samuelson & Zeckhauser 1988). Tämä näkyy myös suhteessa ystäviin. Yhtäältä olisi hyvä käyttää rahaa järkevästi, mutta toisaalta olisi hyvä olla kavereiden kanssa.

Haastattelujen perusteella rahasta puhumiseen ystävien kanssa vaikuttaa oma ja ystävien tilanne. Siitä puhutaan, jos ollaan samankaltaisessa elämän- ja rahatilanteessa. Tämä on ymmärrettävää, koska samanlaisessa elämäntilanteessa myös rahaa on käytössä usein suunnilleen yhtä paljon. Esimerkiksi 21-vuotias naisvastaaja (H: N21) kertoi, että rahasta on vaikeaa puhua kavereiden kanssa, jotka asuvat vielä kotona, ja jotka ovat tottuneet "täyteen jääkaappiin." Aineistosta tuli esille myös se, että rahasta on helppoa puhua, jos ystäväkin oli kiinnostunut esimerkiksi sijoittamisesta tai säästämisestä. Heikosta rahatilanteesta voi olla vaikeaa puhua, mutta niin on myös omasta säästäväisyydestä. Esimerkiksi 21-vuotias miesvastaaja (H: M21) ei halunnut kavereiden tietävän summien tasolla, miten säästäväisesti hän eli. Samoin 20-vuotias naishaastateltava (H: N20) kertoi kuulevansa välillä kavereilta kuittailua omasta säästäväisyydestään sosiaalisissa tilanteissa. Hän ei myöskään halunnut mainostaa omien säästöjensä määrää, jotta sillä ei perusteltaisi hänen mahdollisuuttaan ottaa osaa johonkin yhteiseen menoon. Ylipäänsä rahasummien mainitsemista pidettiin liian henkilökohtaisena asiana. Kuvaavaa on, että kaikki käyttäjät pitivät epämiellyttävänä mahdollisuutta jakaa raha-asioitaan ystävien kanssa sovelluksessa. Ainoastaan 27-vuotias maahanmuuttajataustainen naisvastainen (H: N27) toi esille, että kavereiden kesken lainataan rahaa. Muissa keskusteluissa ystävilta lainaaminen ei tullut esille, vaan taloudellinen itsenäisyys korostui. Tämä

vastaa myös vuoden 2015 Nuorisobarometrin tulosta, jonka mukaan 84 % vastaajista on valmis lainaamaan rahaa vanhemmiltaan, mutta kavereilta on valmis lainaamaan vain 35 % (Myllyniemi 2015, 65). Kavereilla on siis suuri vaikutus käytännön rahankäyttöön, mutta suurta tukea raha-asioihin ei kavereilta saa.

Ystävien vaikutus ei kuitenkaan ollut kaikilla samanlainen, vaan mitä selkeämpi oma rahankäyttö ja siihen liittyvät tavoitteet olivat, sitä enemmän pystyi myös vastustamaan sosiaalisen paineen vaikutusta rahankäyttöön, Pohdin, voiko tähän vaikuttaa itseohjautuvuusteorian yksi perustarve omaehtoisuus. Voisiko olla niin, että mitä omaehtoisemmaksi kuluttaja kokee itsensä rahankäytössään, sitä paremmin hän pystyy vastustamaan ulkoisia vaikutteita, kuten ystävien vaikutusvaltaa? Sosiaalisen paineen vaikutus on tärkeää ottaa huomioon, koska se on yksi merkittävä tekijä siinä, milloin ihmiset joustavat itse luomistaan mentaalisen tilinpidon malleista, ja käyttävät rahaa siihen mihin eivät ole sitä suunnitelleet käytettävän.

4.1.7 Rahankäyttöön liittyvät tunteet

Raha mahdollistaa monia asioita. Ei siis ole ihme, että sen käyttöön liittyy monenlaisia tunteita, jotka tulivat tässäkin tutkimuksessa esille. Vastausten perusteella rahankäytön seurantaan ja suunnitteluun liittyy paljon erilaisia tunteita, jotka liittyvät etenkin selkeyden asteeseen ja kokemukseen osaamisesta ja myös sosiaaliin suhteisiin. Kuvio 9 tuo esille aineistosta esiinnoitteita eri tunteisiin vaikuttavia asioita. Rahankäytön seuraaminen voi lisätä selkeydentunnetta, mutta toisaalta tarkka seuraamisen tarve voi tuntua kahlitsevalta. Esimerkiksi haastatteluhetkellä menojaan suhteellisen tarkasti seuraavat haastateltavat 21-vuotias nainen (H: N21) ja 25-vuotias mies (H: M25) kokivat molemmat, että pidemmällä tähtäimellä tiukasta seuraamista olisi päästävä eroon. Lisäksi 21-vuotias naishaastateltava (H: N21) muisteli aikaa, jolloin taloudenhallinta oli vielä nykyistä tilannettaan tarkempaa, eikä hänellä ollut halua palata siihen. Hyvin tiukka taloudenhallinta onkin erittäin tarkkaa mentaalista tiliöintiä ilman että mistään pystyisi joustamaan (Thaler 1999).



Kuvio 9: Rahankäytön tunteisiin vaikuttavia tekijöitä aineiston perusteella

Vastaajilla oli ylipäänsä rahaa käytössään suhteellisen niukasti, joten huoli pärjäämisestä seuraavaan tuloon saakka toistui vastauksissa usein. WhatsApp -tutkimuksessa kysyttäessä miten rahat riittivät viikolla ja yllättikö jokin, yksi vastaaja (WA: M25) vastasi että ”No ihan hyvin riitti rahat, vähemmänkin olis toki voinu mennä sillä vielä olis pari viikkoa edessä. Mikään ei oikeastaan yllättänyt tällä viikolla mitenkään.” WhatsApp -tutkimukseen osallistunut 21-vuotias mies (WA: M21) vastasi: ” Ihan hyvin riittivät mutta aika kädestä suuhun eletään.” Käytettävissä olevat tulot olivat siis oletettavasti pienet ja huoli rahojen riittävydestä on läsnä. Myös kyselyssä huoli pärjäämisestä tuli esille kysyttäessä avokysymyksellä ”Onko jotain mikä raha-asioissa mietityttää?”. Hyvin monissa vastauksissa toistui huoli pärjäämisestä, josta seuraavassa yksi tyypillinen esimerkki: ” Se, että joutuu koko ajan laskemaan pennejä, koko ajan miettii, ylittyykö päivän budjetti. Onko mulla varaa käydä ystävän kanssa kahvilla. Sellainen syö.”

Rahankäytön tunteet ja toimet liittyivät osittain vastaajan aikajänteeseen: ollaanko valmiita säästämisen pitkään iloon vai kuluttamisen lyhyeen iloon - vai johonkin niiden väliltä? Mikäli rahankäyttöä ja säästämistä ajatellaan pitkällä aikajänteellä, sisäinen motivaatio ja selkeät tavoitteet ovat pitkäkestoisten tavoitteiden luomisessa tärkeitä. Pitkäkestoisten tavoitteiden luominen voi kuitenkin olla vaikeaa, jos niihin ei ole selkeää mallia eikä siihen ole kannustettu.

Esimerkiksi 19-vuotias naishaastateltava (H: N19) kertoi, että viiden vuoden päähän ajattelemisen on vaikeaa, koska siihen on niin pitkä aika. Samalla 20-vuotias naishaastateltava (H: N20) säästi asuntoon ja osakkeisiin ja lisäksi myös tuleviin opiskelijarientoihin. Hänellä oli muutenkin hyvin selkeä käsitys tulevaisuudestaan ja hän oli toisaalta saanut säästämisen mallin kotoaan. Itseohjautuvuusteorian mukaisesti ympäristötekijöillä on tärkeä vaikutus motivaation syntyyn, ja se pätee varmasti myös tässä. Raha-asioiden hoito ei ole myöskään yksittäinen asia elämässä, vaan muulla elämällä on paljon vaikutusta raha-asioiden hoitoon. Toisaalta monilla kyselyyn vastanneilla opiskelijoilla oli suuri huoli tulevaisuudestaan. Vastatessaan kysymykseen ”Onko jotain mikä raha-asioissa mietityttää?”, monet pohtivat työtilannettaan opiskelujen jälkeen ja esimerkiksi sitä, onko pienipalkkaiselle alalle opiskelleella mahdollisuutta ostaa omaa asuntoa. Tulevaisuus voidaan tiedostaa, mutta silti omia mahdollisuuksia ei pidetä itsestäänselvinä tai pelkästään itsestään lähtevinä. Näissä kyselyn vastauksissa näkyy haastattelujen aineistoa enemmän yhteiskunnan yleisen tilanteen huomioiminen ja reflektointi omaan elämään.

Osaamisen taloudenhallinnassa tuo kokemuksen pärjäämisestä ja hallinnasta, mikä on nähtävissä esille esimerkiksi 21-vuotiaan naishaastateltavan (H: N21) vastauksissa. Myös säästäminen tuo tunteen hallinnasta, mikä näkyy 20-vuotiaan (H: M20) mieshaastateltavan vastauksissa. Samoin 20-vuotias naisvastaaja (H: N20) kertoi, miten hänelle tulee hyvä mieli, kun saa laitettua rahaa säästötilille. Pärjäämättömyys taas lannistaa. Esimerkiksi 19-vuotias naishaastateltava (H: N19) kertoi haastattelussa, kuinka hän yrittää halita rahankäyttöään, mutta ”se ei vaan koskaan lopu hyvin”. Vastauksessa hän myös ulkoistaa vastuuta asiasta, ikään kuin jokin ulkopuolinen asia vaikuttaisi lopputulokseen. Itseohjautuvuusteorian mukaisesti pärjääminen raha-asioissa vahvistaa kyvykkyyden perustarvetta, jonka mukaan ihmiselle on tärkeää kokea osata tehdä asioita ja hallita niitä. Se ei tämän vastaajan kohdalla täyty.

Myös sosiaalinen ympäristö voi aiheuttaa paineita. Yhtäältä pitäisi olla kavereiden kanssa, toisaalta säästää ja varautua tulevaisuuteen ja mahdollisiin menoihin. Harkitsemattomasti rahaa käyttävä nähtiin myös joissakin haastatteluissa vastuuttomana ja holtittomana, ehkä jopa tyhmänä, mikä näkyy esimerkiksi 20-vuotiaan naishaastateltavan (H: N20) vastauksissa.

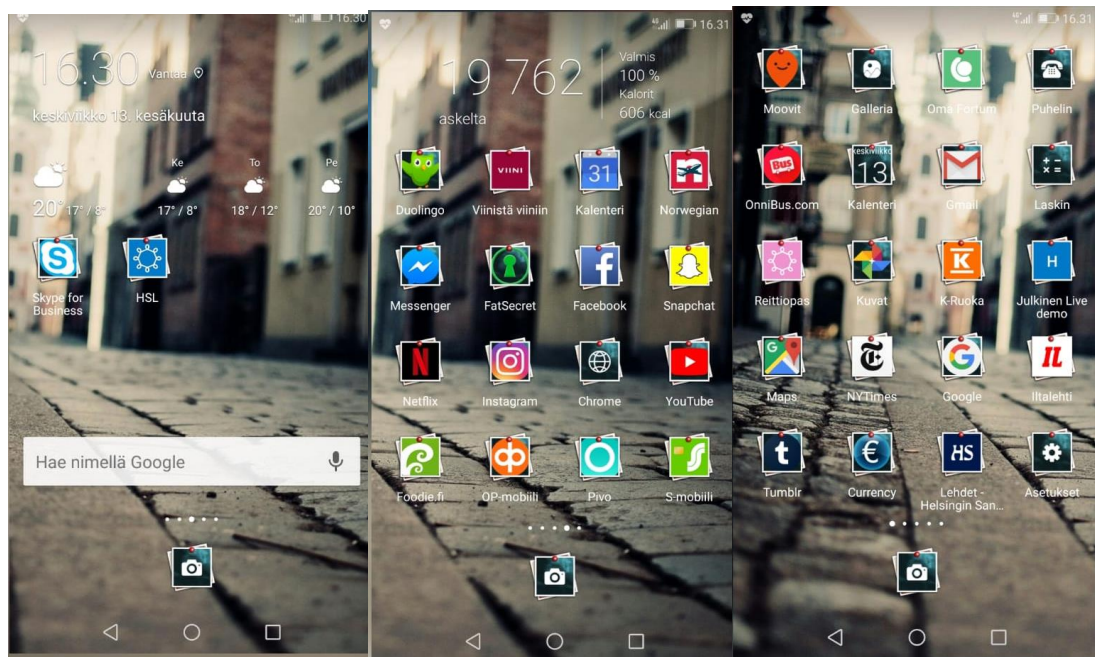
Tämän opinnäytetyön haastateltavat uskoivat, että raha-asioiden hoito on ensi sijassa itsestä kiinni. Esimerkiksi säästää voi heidän mukaansa missä tilanteessa vain, eikä laajempaa yhteiskunnallista tilannetta tuotu vastauksissa esille. Kyselyn vastauksissa yhteiskunnallisen ja laajemman taloudellisen tilanteen huomioiminen näkyy avovastauksissa enemmän. Esimerkiksi säästämistä pohditaan yhdessä vastauksessa seuraavasti: ”Säästäminen vähästä tuntuu hullulta, vaikka nyt olen yrittänyt aloittaa säästämään edes vähän. Asuntosäästäminen kuitenkin tuntuu melkein turhalta, kun laskelmieni mukaan saan kahdessa vuodessa kasaan 2000€, mutta alku se on sekini.” Pohditaan siis asioiden mielekkyyttä.

Yksilön vastuun korostaminen on kuitenkin tyypillistä ajallamme, ja se saattaa itsessään lisätä ulkopuolisuuden ja häpeän tunnetta, jos asiat eivät sujukaan toivotusti. Tulokset eivät ole yllyttäviä, koska rahan puute merkitsee nuorille yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja usein myös häpeää. Nuoret ymmärtävät rahan liittyvän siihen, miten ihmisiä arvostetaan ja millainen asema heillä on yhteiskunnassa. (Aerschot, Häikiö, Snellman & Kallinen 2016.) Rahan vaikutus tunteisiin tuli esille myös vuoden 2017 Nuorisobarometrissa. Sen mukaan joka neljäs on kokenut ulkopuolisuutta rahanpuutteen vuoksi ja häpeää joka viides. (Myllyniemi & Kiilakoski 2017, 83-84.) Samoin itseohjautuvuusteorian mukaisesti pärjäämättömyys rahanasioissa voi olla vastaajille merkki heikosta pystyvyydestä eli kyvystä saada asioita aikaan ja myös heikosta autonomiasta eli kyvystä tehdä asioita niin että itse vastaa lopputuloksesta.

4.1.8 Laitteiden ja sovellusten käyttäminen

Koska opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää mobiilisovelluksen rakentamista nuorille, haastatteluissa, WhatsApp-tutkimuksessa ja kyselyssä kysyttiin myös eri laitteiden ja sovellusten käytöstä. Valtaosa haastatteluista ja WhatsApp-tutkimukseen osallistuneista käytti puhelinta ja tietokonetta, kun taas tabletin käytön mainitsi vain yksi. Kyselyyn vastanneista tabletin käyttäjiä oli kuitenkin viidesosa. Puhelinta käytti 99 % vastaajista ja tietokonetta 77 %.

Haastatteluissa ja WhatsApp- tutkimuksessa tuli esille, että suurin osa käyttää erilaisia sosiaalisen median sovelluksia. Facebookin käytössä näkyi ikäryhmittäin sellainen ero, että alle 25-vuotiaat käyttävät Facebookia vähemmän aktiivisesti kuin yli 25-vuotiaat tutkimukseen osallistujat. Monet ovat kirjautuneita palveluun, mutta eivät käytä sitä juurikaan. Facebookia ei käytetä muun muassa tietoturvariskin takia. Niin kutsuttuja hyötysovelluksia käytettiin jonkun verran, mutta osa käytti niitä hyvinkin paljon. Verkkopankkisolvellus oli käytössä lähes kaikilla, monilla myös mobiilimaksamiseen tarkoitettu MobilePay tai Osuuspankin oma sovellus Pivo. Muita tutkimuksessa toistuneita hyötysovelluksia olivat Reittiopas ja liikuntasovellus Sports Tracker. Lisäksi mainittiin mm. puhelimen oma sovellus askeleiden laskemiseen työvuoro-, kuukautiskierto- ja kielenoppimissovellus sekä sähköisen opiskelijakortti. Esimerkki yhden osallistujan puhelimen sovelluksesta kyselyhetkellä on nähtävissä kuvassa 1.



Kuva 1: WhatsApp -tutkimuksen osallistujan kuvakaappaus käytössä olevista sovelluksista.

Kysyttäessä syitä sovelluksen lataamiseen, selvisi että sovellus ladattiin, mikäli se koettiin hyödylliseksi. Sovelluksen täytyy siis vastata johonkin käyttötarpeeseen, johon käyttäjälähtöisessä suunnittelussakin viitataan (Sinkkonen ym. 2009, 34-36, 53; Evans 2017, 17-18). Hyöty ja käytön tarve jokapäiväisessä elämässä tuli esille monissa vastauksissa. Lisäksi useissa vastauksissa mainittiin käytön helppous, nopeus ja visuaalinen houkuttelevuus sekä selkeys. Yksi esimerkki helppoudesta tulee esille WhatsApp -tutkimukseen osallistujan (WA: N25) vastauksessa: ”Esim. pankin sovelluksissa rahankäytön seuranta helpottaa se, että pystyn kirjautumaan pelkällä sormenjäljellä ja käyttäjätunnuksia ja salasanoja ei tarvita.” Kavereiden vaikutus tai jostakin sovelluksesta ”kuuleminen” ilmeni monissa vastauksissa. Kaverit toimivat ikään kuin suosittelijoina sovelluksille.

Vastauksista tuli myös esille, että sovelluksia ladataan ja poistetaan nopealla syklillä. Turhia sovelluksia ei pidetä puhelimessa, koska siinä ei ole tilaa siihen. Ihmiset lataavat ylipäänsä enemmän sovelluksia kuin mitä he niitä käyttävät, joten pelkkä lataaminen voi olla merkityksentöntä, mikäli se ei johda sovelluksen säännölliseen käyttöön (Nielsen & Raduca 2013, 41-42). Opinnäytetyön sovelluksen käytön jatkamista koskevissa vastauksissa tärkein syy käytön jatkumiseen olikin sovelluksen tarjoaman hyödyn jatkuminen. Haastateltava 20-vuotias nainen (H: N20) toikin esille, että sovelluksen hyöty ilmenee, mikäli asian voi tehdä nopeammin ja helpommin sovelluksen avulla kuin ilman sitä. Tällä hän tarkoitti esimerkiksi saman asian etsimistä netistä tai merkitsemistä puhelimen muistikirjaan sovelluksen käytön sijasta. Tässä ajatuksessa on kyse siitä, että sovelluksella ei luoda uutta toimintaa vaan korvataan vanha

tapa toimia, mikä on hyvä huomioida tavan muodostusta pohdittaessa. Taloudenhallinnan sovellusta suunniteltaessa on mietittävä, luodaanko ensi sijassa uutta tapaa vai korvataanko vanhaa.

Taloudenhallinnan aiheen kannalta kiinnostavaa on myös se, että pankkiasioihin käytettiin vastaajasta riippuen sekä puhelinta että tietokonetta. Osa hoitaa isommat pankkiasiat koneella, osa puhelimella. Tilin saldo tarkistetaan usein puhelimella. Osa halua käyttää tietokonetta esimerkiksi tehdessään kuukausittaista talouden seurantaa ja suunnittelua, koska kokiivat sen puhelinta helpommaksi tavaksi.

4.2 Potentiaalisten käyttäjien käyttäjäpersoonien rakentaminen

Aineiston perusteella pystyttiin muodostamaan kolme rahankäytön persoonaa. Persoonaa on palvelumuotoilussa käytetty kuvitteellinen profiili, jonka avulla kuvataan palvelunkäyttäjän toiveita ja tarpeita. Tavoitteena on, että persoonien avulla voidaan huomioida käyttäjät yleensä melko ilmeisten demografisten tekijöiden takana. Vaikka persoonat itsessään saattavat olla fiktiivisiä, niitä koskevien motivaatioiden ja tarpeiden täytyy perustua todellisuuteen. (Schneider & Stickdorn 2010, 178-179.) Kehittämistyössä persoonat konkretisoivat kenelle asioita ollaan suunnittelussa (Ojasalo 2014, 77). Tässä kehittämistyössä persoonien luomisen jälkeen pystyttiin valitsemaan, minkälaisille rahankäytön hallinnan tarpeille ja tavoille mobiilisovellusta haluttiin rakentaa.

Luodut kolme käyttäjäpersoonaa pohjaavat edellä kuvattuun aineistoon ja etenkin tehtyihin haastatteluihin. Persoonat rakennettiin sen perusteella, miten nuoret aikuiset hahmottavat rahankäyttöään, ja millaisia tapoja, tunteita ja tarpeita siihen liittyi. Persoonat muodostettiin niiden yhtäläisyyksien ja erojen pohjalta, joita aineistosta havaittiin. Aineistossa ei saavutettu varsinaista saturaatiota eli kylläntymispistettä, jonka jälkeen uusi materiaali ei tuottanut enää uutta oleellista tietoa (Ojasalo 2014, 110). Erojen ja yhtäläisyyksien ryhmittelyn ja analysoinnin kautta siitä kuitenkin havaittiin kolme toisistaan erottuvaa rahankäytön tapaa, joiden pohjalta persoonat rakennettiin. Usein demografiset tekijät, kuten sukupuoli ja maantiede antavat persoonalle kontekstin, jolloin syntyy kuva, mihin ryhmään hän kuuluu. Niiden käyttö luo kuitenkin myös helposti stereotyyppioita, ja saattaa johtaa suunnittelussa harhaan, jos niihin kiinnitetään liikaa huomiota. (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 41.) Tästä syystä opinnäytetyötä varten rakennetuissa käyttäjäpersoonissa ei kerrota esimerkiksi persoonan ammattia tai ikää, jotta ei syntyisi vaaraa hahmottaa niitä pelkästään jonkun tietyn elämäntilanteen kuten työttömyyden kautta. Tämä tehtiin myös siksi, koska tarpeet, joita persoonien kautta tunnistetaan saattavat usein läpäistä useita perinteisiä ryhmiä (Stickdorn ym. 2018, 41). Ryhmistä on kyse osittain myös yhteiskuntaluokista. Ei voida ajatella, että tie-

tynlainen persoonassa esiin tuleva käytös olisi leimallista esimerkiksi jollekin tietylle yhteiskuntaluokalle. Tämä ei kuitenkaan vähennä ympäristön ja esimerkiksi perhetaustan vaikutusta rahankäytön päätöksentekoon, josta mainittiin myös luvussa 4.1.5. Tausta ja yhteiskuntaluokka on hyvä ottaa huomioon, mutta ei siten että kaikki samaan luokkaan kuuluvat toimisivat samalla tavalla. Käyttäjäpersoonat nimettiin positiivisesti nostaen esiin jokaisen persoonan voimavaroja ja mahdollisuuksia. Tällä pyrittiin välttämään esimerkiksi heikon taloudenpidon antamaa negatiivista leimaa. Kuvatuissa persoonissa tuodaan esille päätöksentekoa ja asioihin vaikuttavia tarpeita ja tunteita. Persoonat luotiin yhdessä Rahat riittää! -hankkeen palvelumuotoilijan kanssa, joka myös visualisoi ne.

4.2.1 Aloittelija

Käyttäjäpersoonana aloittelija nimensä mukaisesti opettelee rahankäyttöä, ja hänellä on haasteita siinä onnistumisessa. Positiivista on, että hän ainakin pyrkii maksamaan vuokran ja laskut ennen muita menoja, ja että hän yrittää säästää ja periaatteessa kokee säästämisen tärkeäksi. Säästäminen ei kuitenkaan onnistu, eivätkä rahat useinkaan riitä kuukausijakson loppuun. Hänellä ei myöskään ole puskurirahastoa yllättäviä menoja varten. Hänellä on kuitenkin tapana seurata tilin saldoa, mutta hän alkaa usein tehdä sitä vasta siinä vaiheessa, kun rahaa on enää vähän jäljellä, jolloin seuraaminen voi olla stressaavaa. Aloittelijan persoonan visualisointi on kuvattu kuviossa 10.

Aloittelijalla ei ole juuri lainkaan vakiintuneita tapoja talouden suunnitteluun eikä seurantaan. Hän kyllä yrittää hallita rahankäyttöään, mutta kokee ettei onnistu siinä. Tähän vaikuttavat muun muassa vähäinen kokemus taloudenhallinnasta, sosiaalisen paineen ja kaveripiirin suuri vaikutus rahankäyttöön ja se, ettei hänellä ole tavoitteita eikä kunnollista kokonaiskuvaa tilanteestaan. Hänellä ei ole myöskään itseluottamusta siihen, että hän uskoisi onnistuvansa rahankäytössä. On kiinnostavaa pohtia miten, mielikuva itsestään kuluttajana ja rahankäyttäjänä saattaa vaikuttaa rahankäyttöön. Vuoden 2015 Nuorisobarometrin mukaan tuhlaareiksi itsensä määrittelevät nuoret olivat jättäneet maksuja useammin maksamatta kuin muut vastaajat. Tuhlaareiksi kokevat ovat tehneet myös muita vastaajia enemmän heräteostoksia. Maksuvaikutuksien takana näyttäisikin olevan vuonna 2015 vallinneen taloudellisen taantuman lisäksi myös taloudenhallinnan vaikeuksia, jotka johtuvat kulutustavoista. Myös kulutusluotot sekä maksuhäiriömerkinnät ovat tuhlaareiksi itsensä kokevilla yleisempiä kuin muilla vastaajilla. Samalla kuluttajaminäkuvalla ei ollut yhteyttä käytettävillä olevan rahamäärän kanssa. (Myllyniemi 2015, 73.) Kyse on siis sekä taloudellisesta itseluottamuksesta, että taidosta käyttää rahaa, mihin liittyy myös taloudellinen lukutaito. Näihin asioihin olisi tärkeää painostaa. Vaikka suoraa yhteyttä tuhlarin ja aloittelijan välillä ei voida tehdä, yhtäläisyyksiä on nähtävissä.

ALOITTELIJA			
<i>"Kyl mä yritän suunnitella rahankäyttöä, mut sit se ei ikinä lopu hyvin: ne rahat kuitenkin aina loppuu."</i>			
 <p>MUN SUHDE RAHAAN JA SEN KÄYTTÖÖN</p> <p>Mä olen yrittänyt hallita rahankäyttöä, mutta en vaan onnistu siinä. Mun mielestä on kivaa ostaa asioita ja käydä ulkona kavereiden kanssa. En mä osaa suunnitella tulevaisuuteen, joku viisi vuotta on ihan tajuttoman pitkä aika. Ei mulla ole mitään selkeää säästökohdetta tai mitään säästöjä. Jos rahat loppuu kesken kuukauden niin sit mä lainaan kavereilta tai mun veljeltä. Oon mä yrittänyt parantaa ja säästää, mutta mä oon aika huono näissä raha-asioissa. Yritän kyllä maksaa pakolliset laskut eka ja välillä oon katsonut tililtä, et johonkin on mennyt tosi paljon rahaa, mutta ei se oo sitten vaikuttanut mun ostopäätöksiin vaikka seuraavassa kuussa.</p>	<p>TAVOITTEET</p> <p>Saada rahat riittämään kuukausittain ja päästä alkuun oman talouden suunnittelussa ja säästämässä.</p>	<p>VAIKUTTAJAT</p> <p>kaverit vaikuttaa päätöksiin tosi paljon. Sosiaalinen paine on iso ja yhteisistä menoista voi olla vaikeaa jäädä pois.</p> <p>"Kaverit on joskus suuttunut mulle, kun ei oo varaa lähteä"</p>	
	<p>TARPEET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Löytää oma motivaatio rahan käytön seuraamiseen omien unelmien ja itse määriteltyjen tavoitteiden kautta. • Saada itseluottamusta talousasioissa • Saada raha-asioihin tukea ja tsemppausta • Saada onnistumisen kokemuksia ja oppia tekemisen ja kannustamisen kautta • Nopea palaute onnistumisesta 	<p>MISTÄ TAVOITTAAN</p> <p>Some</p> <p>Ohjaamot, Vamos, NAL, Nuorisosaatio, muut järjestöt. Alle 25-vuotiaiden sosiaalityö.</p> <p>Toisen asteen oppilaitokset ja korkeakoulut</p> <p>Nuorten työpajat</p>	
	<p>TURHAUTUMISET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ristiriita tavoitellun ja toteutuneen toiminnan välillä. • Kokemus epäonnistumisesta • Rahat ei riitä. Jatkuva epävarmuus siitä mitä voi ostaa, jolloin tilin saldoa täytyy tarkastaa koko ajan • Paine ja pettymys kuukauden lopussa, kun rahat on vähissä 		<p>MEDIA JA LAITTEET</p> <p>Nettiä käyttää pääasiassa puhelimella, mutta välillä myös tietokoneella.</p> <p>Somessa: Instagram, Snapchat ja WhatsApp. Facebookia käyttää sitä vähemmän, mitä nuorempi on.</p>

Kuvio 10: Aloittelijan persoona

Aloittelijan aikaperspektiivi on lyhyt: elämä on nyt, joten parin vuoden päähän on vaikeaa ajatella. Tällöin kuluttaminen näyttyy tärkeämpänä kuin rahan säästäminen tai sen käytön tarkempi suunnittelu lyhyemmälläkään tähtäimellä. Kokonaiskuvan ja itseluottamuksen puuttuminen sekä lyhyt aikaperspektiivi liittyvät myös yhteen. Uskaltaako suunnitella jotakin pidemmän tähtäimen asiaa, jos ei hahmota mitä tapahtuu muutenkin vaikka vuoden kuluttua ja jos ei muuten luota omiin toimintavalmiuksiinsa? Jos on vaikeaa hahmottaa pidempää aikaperspektiiviä ylipäänsä, sitä se on myös rahankäytössä. Tästä syystä tekemiseen liittyy myös ristiriita toiminnan ja aikeen välillä esimerkiksi säästämisen aloittamisessa ja rahankäytössä ylipäänsä. Aloittelija voi esimerkiksi päättää, ettei osta enempää kuin tietyn summan edestä asioita, mutta päätös voi muuttua merkityksettömäksi, mikäli hän löytää jotakin omasta mielestään ostamisen arvoista. Tähän toimintaan sopii Thalerin (1980) maininta siitä, miten ihminen luottaa ”nykyhetken minäänsä.” Jos hän ei usko pystyvänsä pysymään päätöksessään, aikajänne on herkästi lyhyt. Asiaan liittyvät vahvasti myös esimerkiksi status quo -vinouma ja liikadiskonttaus. Tällöin nopeasti tulevat pienetkin palkinnot tuntuvat tärkeämmiltä kuin suuremmat pidemmän aikavälin palkinnot. Tämä ei ole yllättävää, jos ei muutenkaan pysty hahmottamaan pidempää aikajännettä ja omaa toimintaansa tulevaisuudessa.

Aloittelijalla ei ole raha-asioiden hoitoon kovin paljon tai välttämättä ollenkaan itseohjautuvuusteoriassa kuvattua sisäistä motivaatiota. Esimerkiksi säästötili saattaa olla olemassa, jos vanhemmat ovat aikoinaan avanneet sen. Lisäksi oma käsitys vastuusta raha-asioiden hoidossa on vähäinen, koska aloittelija on tottunut lainaamaan rahaa esimerkiksi vanhemmiltaan. Sisäisen motivaation puute ja aikaperspektiivin lyhyys liittyvät mielestäni tässä yhteen, ja koska molemmilla niistä on vaikutusta vähäiseen luottamukseen tulevaisuutta kohtaan. Tästä syystä rahankäytön opettelun lisäksi olisi hyvä saada myös muita mahdollisia avoimena olevia asioita hoidettua, jotta tulevaisuus selkeytyisi.

Kodin esimerkki on merkittävä vaikuttaja rahankäytön tapoihin, ja kavereilla on paljon vaikutusta jokapäiväiseen rahankäyttöön. Kavereille on vaikeaa sanoa ei ja rahaa saatetaan käyttää kavereiden kanssa olemiseen, vaikka rahaa olisi vähän. Rahankäyttöön liittyy paljon epävarmuutta ja epäonnistumisen tunteita. Toisaalta aloittelija myös kokee, että periaatteessa kuka tahansa voi esimerkiksi alkaa säästää rahaa, mutta että nimenomaisesti hän ei siinä onnistu, koska tahdo ei riitä.

Rahankäyttöön liittyy aloittelijalla selkeitä riskejä. Aloittelija saattaa lainata rahaa välillä sukulaisilta, eikä useinkaan selviä olemassa olevalla rahalla seuraavaan tuloon saakka. Tämä viittaa siihen, että hänellä on riski velkaantua, jos hän jatkaa samaa toimintatapaa. Lisäksi on riski, että hän ei opi rahankäytön mekanismeja eikä sitä kautta opi kokemaan itseohjautuvuusteorian mukaisia perustarpeita omistajuuttaan raha-asioista ja saamaan kokemusta pystyvyydestä niiden hoidossa. Tärkeää olisikin, että hän saisi jatkuvaa kannustusta ja rohkaisua taloudenhallintaan ja samanaikaisesti myös muihin asioihin. Pelkkä rahankäytön sovellus ei välttämättä ainakaan alussa auta, vaan olisi hyvä, jos joku luotettu aikuinen opastaisi sovelluksen käyttöön osana laajempaa taloudenhallinnan hahmottamista. Lopullisena tavoitteena olisi löytää tarve ja tavoite rahankäyttöön, mutta asia ei ratkea välttämättä hetkessä, vaan tavoitteen muodostaminen voi viedä aikaa. Kyseessä on todella iso ja myös muun elämänhallintaan liittyvä asia. Tarpeen muodostuksessa voisi auttaa selkeyden saaminen asioihin, koska tällä hetkellä selkeys raha-asioiden hoitamisesta puuttuu, mikä luo epävarmuutta.

4.2.2 Soveltaja

Käyttäjäpersoonana soveltaja (kuvio 11) osaa hallita talouttaan jo monin tavoin, mutta tarvitsee siihen vielä lisää harjoittelua. Soveltajan tulot ovat usein melko pienet ja ne saattavat myös vaihdella kuukausittain, jolloin talouden tarkka seuranta voi olla tapa hallita rahankäyttöä ja pysyä siitä selvillä. Jollakin aikavälillä soveltaja kuitenkin haluaa eroon kovin tarkasta seurannasta, koska kokee sen kahlitsevana. Hänellä on selkeä nyrkkisääntö rahankäyttöön, jonka mukaan ensin on maksettava asumisen kulut ja muut laskut. Suhteellisen tiukan talousseuran ansiosta rahat riittävät yleensä kuukauden loppuun, mutta loppukuusta rahaa voi olla jäljellä vain vähän, mikä voi aiheuttaa huolta ja stressiä.

SOVELTAJA			
"Joka kuukausi mä seuraan menoja, jotta tiedän että rahat riittää ja pärjään"			
 <p>MUN SUHDE RAHAAN JA SEN KÄYTTÖÖN</p> <p>Mulla on aika pienet tulot ja siksi omaa taloutta on pakko seurata. Mä olen varautunut pieniin, yllättäviin menoihin säästämällä rahaa. Yleensä rahat kyllä riittää, mutta välillä ennen palkan tuloa on kyllä tiukkaa. Mä säästän rahaa esimerkiksi matkoja varten, mutta en ole vielä säästänyt mihinkään suurempaan hankintaan kuten asuntoon. Yleensä mun säästökohteet on sellaisia lyhyempi aikaisia Se, että tietää paljon rahaa on ja mihin sitä menee, tuo sellasen olon että kyllä mä pärjään hyvin omillani ja voin olla ylpeä siitä.</p>	<p>TAVOITTEET</p> <p>Saada joka kuukausi rahaa säästöön ja pärjätä mukavasti olemassa olevalla rahalla.</p>	<p>VAIKUTTAJAT</p> <p>Aina ei voi kieltäytyä menoista kavereiden kanssa.</p> <p>Välillä kavereiden kanssa voi myös keksiä halvempia menoja. Kokataan vaikka kotona ja ei mennä ravintolaan.</p>	
	<p>TARPEET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pitkällä aikavälillä haluaa eroon tiukasta rahankäytön seuraamisesta • Löytää vielä toimivampi säästämisen malleja • Saada vahvistusta ja tunnustusta hyvästä taloudenhoidosta 	<p>MISTÄ TAVOITTAAN</p> <p>Some</p> <p>Ohjaamot, NAL, Nuorisosäätiö, Opiskelija-asuntosäätiöt, Opiskelijajärjestöt, Isot vuokranantajat</p> <p>Toisen asteen oppilaitokset ja korkeakoulut.</p> <p>Ammattiliitot</p> <p>Työpaikat, joissa paljon nuoria/vastavalmistuneita</p>	
	<p>TURHAUTUMISET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huoli pärjäämisestä kuukauden lopussa, kun rahaa on vähän • Pieni huoli siitä onko vararahasto tarpeeksi iso • Harmitus, jos suunnitelmista joutuu luopumaan, jos omaan säästötavoitteeseen ei pääse 		<p>MEDIA JA LAITTEET</p> <p>Nettiä käyttää pääasiassa puhelimella, mutta välillä myös tietokoneella.</p> <p>Somessa: Instagram, Snapchat ja WhatsApp. Facebookia käyttää sitä vähemmän, mitä nuorempi on.</p>

Kuvio 11: Soveltajan persoona

Soveltajalla on selkeitä ja vakiintuneita tapoja rahankäyttöön ja sen seurantaan, ja hän hahmottaa rahatilannettaan selvästi aloittelijaa paremmin. Hän osaa katsoa tilin saldoa säännöllisesti ja tehdä tulkintoja tulevasta rahankäytöstä tilitapahtumien perusteella. Hänellä on apunaan erilaisia itselleen soveltuvia rahankäytön suunnittelun ja seurannan tapoja, kuten esimerkiksi kuittien seuraaminen tai rahan siirtäminen tarpeen mukaan käyttö- ja säästötilin välillä. Hän myös pystyy jättämään asioita tekemättä, jos rahaa ei ole tai sen käyttö ei ole taloudellisesti järkevää, vaikka ystävillä onkin vaikutusta rahankäyttöön. Hän siis suuntaa ajatteluaan myös tulevaisuuteen välittömän nykyhetken sijasta.

Soveltajan varautuminen pahan päivän varalle on kuitenkin melko vähäistä, mihin voi vaikuttaa myös se, että rahaa tulot ovat aika pienet. Kovin pitkän tähtäimen suunnittelua hän ei kuitenkaan tee esimerkiksi säästämässä, koska säästötavoitteet suhteellisen lyhytaikaisia ja pienehköjä. Hän säästää esimerkiksi matkoihin ja vapaa-ajan kulutukseen eikä esimerkiksi ensiasuntoon. Jos rahaa jää kulutuksesta yli, soveltaja tekee jotakin mukavaa kavereiden tai perheen kanssa. Hän ei siis laita jäljelle jäävää rahaa säästöön. Tähän voi vaikuttaa se, että rahaa on ylipäänsä käytössä vähän ja jos sitä jää yli, hän saattaa haluta välillä palkita itsensä jollakin mukavalla. Soveltajan mukaan elämän ei tulisi olla pelkkää kituuttamista, ja myös mukavien asioiden tekeminen omien tulojen mukaan on tärkeää. Kulutus on harkitumpaa ja

tietoisempää kuin aloittelijoilla, koska se tapahtuu säännönmukaisesti kuukauden lopussa. Aikajänne on kulutuksessa kuitenkin nykyisyydessä eikä selkeästi tulevaisuudessa kuten myöhemmin esiteltävällä pioneerilla. Rahankäyttö on soveltajalla hieman dualistista: yhtäältä ollaan hyvin tarkkoja ja suunnitelmallisia, mutta toisaalta suunnitelmallisuudesta menestymisestä palkitaan itseään. Lisäksi suunnitelmista halutaan pystyä poikkeamaan edes vähän, jos siihen on tarvetta tai halua. Mentaalista tiliöintiä tehdään taloudensuunnittelulla, mutta siitä myös poiketaan tarvittaessa.

Soveltajan rahankäyttöön liittyy monenlaisia tunteita. Ensinnäkin järkevä rahankäyttö tuo kokemuksen pärjäämisestä, mutta rahankäyttöön liittyy myös paljon epävarmuutta. Esimerkiksi eri maksutavat ja se että rahaa tulee eri määrä eri kuukausina voi haitata seuraamista ja tehdä siitä epäselvempää. Kuukauden lopussa saattaakin olla huoli pärjäämisestä. Turhautumista voi aiheuttaa myös se, jos kavereilla on hyvin erilainen rahatilanne kuin itsellä eivätkä he ymmärrä rahatilanteen vaikutusta siihen, mihin voi osallistua. Kavereiden kanssa voidaan kuitenkin yleensä keksiä myös edullisempia menoja. Kuten muutkin persoonat myös soveltajat kokevat, että kuka tahansa voi säästää, mutta toki pienistä tuloista säästäminen on hankalampaa.

Tulevaa rahankäyttöä pohdittaessa soveltajia voisi auttaa aktiiviseen säätämisen kannustaminen. Siinä säästäminen olisi kiinteä kulu. Jos säästötavoite on tulojen mahdollisesti vaihdellussa vaikeaa pitää vakiona, soveltajaa voisi kannustaa säästämiseen esimerkiksi muistuttamalla säästämisestä vuokran ja laskujen maksamisen yhteydessä. Tällöin hän voisi tarkistaa käytettävissä olevan budjetin ja valita siihen sopivan säästösumman. Soveltajilla on monia hyödyllisiä tapoja talouden suunnitteluun ja seurantaan. Sovelluksen avulla eri tavat voisi yhdistää, jolloin voisi varmistaa, ettei seurantaan ja suunnitteluun jää katvealueita. Kuitenkin suunnittelun olisi hyvä tarjota mahdollisuuksia jonkinlaisille joustoille, koska soveltajat kaipaavat myös pienenä hengähdystaukona tiukasta taloudenpidosta.

Rahankäytön seuraamisen olisi myös hyvä olla innostavaa, koska omassa tilanteessaan soveltaja seuraa rahaa niin tarkasti osittain ulkoisten syiden eli tiukan rahatilanteen takia. Motivaatioon vaikuttaa myös toive pärjätä muiden kuten esimerkiksi vanhempien silmissä, eli kyseessä on monessa mielessä ulkoisesti ohjautuvan motivaation muoto. Sen mukaan ihmisen ottaa ohjat toiminnasta mutta ei täysin olen henkisesti tekemisensä takana (Ryan & Deci 2000). Olisi hyvä vahvistaa soveltajan omaa omistajuutta rahanhallintaan ja sitä kautta luoda sisäistä motivaatiota asian tekemiseen.

4.2.3 Pioneeri

Kolmas käyttäjäpersoonana on pioneeri (kuvio 12). Pioneeri hallitsee rahankäytön hyvin ja hänellä on selkeä tavoite siihen lyhyellä ja pitkällä aikajänteellä. Pioneeri on niin rutinoitunut taloushallintaan, että hän osaa tehdä sitä pitkälti omissa päässään, ja sen lisäksi hän saattaa myös tarkistaa tilin saldoa. Päässä tapahtuvaa taloudensuunnittelua voi helpottaa se, että kulutuskohteita on vähän tai ne ovat hyvin vakiintuneita. Pioneeri panostaa enemmän rahan hankkimiseen ja säästämiseen kuin kuluttamiseen ja monet säästötavoitteet ovat pitkäaikaisia. Pioneerit saattavat säästää esimerkiksi asuntoon tai rahastoihin, ja sen lisäksi heillä voi olla lyhympiaikaisia säästötavoitteita. Passiivinen säästäminen tilille ylijäävästä rahasta toimii heillä, koska käsitys rahankäytöstä on suuntautunut niin vahvasti tulevaisuuteen, että rahaa jää yli. Lisäksi pioneerit saattavat säästää kiinteänä kuluna esimerkiksi asuntoon.

PIONEERI "Se on oman pään sisällä, että lähtee tavoittelemaan unelmiaan"		
 <p>MUN SUHDE RAHAAN JA SEN KÄYTTÖÖN</p> <p>Ei mulla oikeastaan tarvetta tarkasti seurata mun rahankäyttöä, koska se tulee niin luonnostaan. Mä tiedän paljon mulla on rahaa ja paljonko sitä voi käyttää mihinkin. Mulla on koko ajan rahaa säästössä yllättäviä menoja varten. Laitan joka kuukausi rahaa säästöön ja säästän myös pitkällä tähtäimellä omaan asuntoon. Säästämiseen ei välttämättä tarvita isoja tuloja, saan rahaa säästöön myös pienistä tuloista. Nyt olen laittanut vähän rahaa rahastoon ja sijoittaminen kiinnostaa mua.</p>	<p>TAVOITTEET</p> <p>Hyvän rahatilanteen tuoma joustavuus ja taloudellinen riippumattomuus joskus tulevaisuudessa .</p>	<p>VAIKUTTAJAT</p> <p>Kaverit vaikuttavat päätöksiin, mutta välillä yhteisistä menoista voi jäädä myös pois säästämisen takia.</p>
	<p>TARPEET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oppia lisää sijoittamisesta • Sijoittaa varoja järkevästi ja tuottavasti • Pitää jatkuvasti riittäviä säästöjä, jotka mahdollistavat joustavuuden ja yllättävät menot • Jatkossa kasvattaa tuloja. 	<p>MISTÄ TAVOITTAAN</p> <p>Some</p> <p>Oppilaitokset (enemmän korkeakoulu), opiskelijajärjestöt</p> <p>Työpaikat</p> <p>Sijoittamisluvut</p>
	<p>TURHAUTUMISET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ei halua kerskua omalla säästäväisyydellä, koska pelkää sosiaalista leimaamista. 	<p>MEDIA JA LAITTEET</p> <p>Nettiä käyttää pääasiassa puhelimella, mutta välillä myös tietokoneella.</p> <p>Somea: Instagram, Snapchat ja WhatsApp. Facebookia käyttää sitä vähemmän, mitä nuorempi on. Etsii aktiivisesti itse tietoa esim. sijoittamisesta</p>

Kuvio 12 Pioneerin persoona

Pioneerin katse on selkeästi tulevaisuudessa, ja rahankäyttöä ohjaa vahva sisäinen motivaatio ja kokemus omasta autonomiasta itseohjautuvuusteorian mukaisesti. Rahankäyttö ja säästäminen ovat sisäistyneinä oman pään sisällä. Järkevästä rahankäytöstä nautitaan sen itsensä takia, mikä sopii sisäisen motivaation määritelmiin itseohjautuvuusteoriassa. Todennäköisesti myös ulkopäin tulevilla odotuksilla on vaikutusta rahankäyttöön, mutta ne eivät ole toimintaa määrittävässä osassa. Pioneeri pitää järkevää rahankäyttöä pitkäaikaisena ilona ja lyhytaikaisista kuluttamista lyhytaikaisena ilona. Varsinaisen säästötavoitteen täyttymisen lisäksi iloa

tuo se, että onnistuu säästämään lisää ja kuluttamaan vähemmän. Ehkä tämän takia myös ystäväpiirin menoista voi välillä jäädä pois, koska sisäinen motivaatio omien tavoitteiden mukaiseen rahankäyttöön on niin vahva. Tätä vahvistaa kontrolliteorian ajatus siitä, että eri asiat kilpailevat huomiosta, joten on tärkeää tunnistaa, mihin asioihin panostaa (Carver & Scheier 1982). Pioneerilla tavoitteet ovat selkeänä mielessä, jolloin sosiaalinen painekin saattaa tuntua pienemmältä.

Onnistuminen rahankäytössä on ehkä osittain korvannut kuluttamisen ja esimerkiksi kuluttamiseen liittyvän sosiaalisen kanssakäymisen iloa. Tämä tulee esille, myös yhdysvaltalaisen ja kiinalaisten yliopisto-opiskelijoiden rahankäyttöä käsittelevässä tutkimuksessa, jossa tuodaan esille termi mielihyvän lykkääminen. Tutkimuksen mukaan kyky lykätä mielihyvää ja vanhemmilta saatu tuki ennustivat taloudellista hyvinvointia. Yhdysvalloissa tähän liittyi myös vähäinen sosiaalinen vertaaminen. (Norvilitis & Mao 2013.) Kun mielihyvää pystytään lykkäämään lyhytaikaisten ärsykkeiden ulottumattomiin, eikä verrata omaa kulutustaan suoraan muihin, oma taloudenhallinta vahvistuu.

Vaikka pioneeri ei ole sovelluksen kannalta ensisijainen kohderyhmä hyvien taloustaitojensa takia, se into mitä pioneeri saa taloudenhallinnasta ja säästämisestä on merkityksellinen havainto. Se kannattaa ottaa huomioon myös kehitettäessä sovellusta muille kohderyhmille.

4.3 Pennon käyttäjien analysointi ja persoonan luominen

Mobiilisovelluksen potentiaalisille käyttäjille tehdyn tutkimuksen lisäksi kesäkuussa 2018 haastateltiin myös kolmea Penno-palvelun nykyistä käyttäjää. Haastattelujen tarkoituksena oli saada selville, miksi he käyttävät Pennoa ja miten he muuten suhtautuvat raha-asioihin. Haastatteluteema käsitteli rahankäyttöön liittyviä tunteita ja tavoitteita kuten potentiaalisten käyttäjienkin haastatteluissa. Sen lisäksi haastatteluilla kartoitettiin, miksi ja miten Penno oli otettu käyttöön ja miten sitä käytännössä käytettiin. Samalla kysyttiin Pennon eri ominaisuuksista ja niiden hyödyllisyydestä. Vaikka tässä opinnäytetyössä ei rajauksen takia erikseen pohdita Pennon kehittämistä, haastattelujen avulla pystytään kuitenkin hahmottamaan Pennon kaltaisen palvelun käytön tapoja, ja mitä se edellyttää käyttäjältään. Tätä tietoa voi hyödyntää mobiilisovelluksen kehittämisessä. Haastatteluja toteutettiin vain kolme, koska kaikissa haastatteluissa tulivat esille hyvin samankaltaiset asiat. Kylläntymispiste siis saavutettiin, joten haastattelujen jatkaminen ei ollut enää tarkoituksenmukaista.

Haastateltavat olivat:

- 30-vuotias mies, opiskelee, kesäisin töissä. Asuu yksin.
- 36-vuotias mies, työkyvyttömyyseläkkeellä, asuu omistusasunnossa yksin.

- 20-vuotias nainen, opiskelija, töissä opiskelujen ohella. Asuu yksin vuokralla.

Haastatteluissa ilmeni, että Penno oli otettu käyttöön tarpeesta ja kiinnostuksesta seurata taloutta. Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet Pennoa haastatteluajankohtana vähintään vuoden säännöllisesti. Haastateltavien tulot olivat melko pienet, joten he kokivat tarvetta tarkkaan taloudenhallintaan. Taloudenhallinta toi haastateltaville hallinnan tunnetta tilanteestaan. Ennen Pennon käyttöönottoa osalla haastateltavista oli muita tapoja muita tapoja, kuten menojen kirjaaminen Exceliin kuten 20-vuotiaalla naishaastateltavalla (Penno H: N20). Hänen mukaansa Penno onkin ollut tavallaan seuraava askel Exceliin kirjaamisen jälkeen. Haastateltavilla näkyi myös muuta kiinnostusta talousasioihin. 30-vuotias mieshaastateltava (Penno H: M30) oli seurannut Takuusäätiötä sosiaalisessa mediassa ja kiinnostui Pennosta saatuaan maksuhäiriömerkinnän. 36-vuotias (Penno H: M36) mieshaastateltava tutustui Pennoon ollessaan taloudenhallinnan vapaaehtoisena kolmannella sektorilla. Pennon käyttäjistä luotiin käyttäjäpersoona, joka on kuvattu kuviossa 13.

Pennon käyttäjän persoona

“Haluan pysyä perillä rahankäytöstäni ja olen jäänyt Pennon käyttöön koukkuun.”



Tarpeet

Tarpeena on saada Pennon avulla varmuutta, että hallitsen rahojani, ja saada siitä kokonaisnäkö. Pitkällä aikavälillä haluan eron näin tarkasta seurannasta. Olisi myös hyvä saada säästämisen kipinä ja mallia siihen.

“Rahankäytön tarkkailu tuo hallinnan tunnetta elämään varsinkin, kun elän aika pienillä tuloilla. Pennon avulla osaan paremmin hahmottaa rahankäyttöä ja paljonko käytän rahaa eri asioihin. Mua ei haittaa kirjata menoja manuaalisesti, kun oon aina tykännyt järjestellä asioita tarkkaan. Mutta se harmittaa, että Pennon kaikki osa-alueet ei näytä oikeita summia, esim. se säästämisosio. Lopettaisin Pennon käytön, jos tulot alkais kasvaa paljon, kun silloin jatkuva seuraaminen ei olisi enää taloudellisesti niin tärkeää.”

Tavoitteet

Tavoitteena on että rahat riittävät hyvin ja että hallitsen rahankäytön kautta arkeani ja elämäni.

Turhaumat

Väliillä turhauttaa kun taloutta pitää seurata aika tarkkaan, mutta toisaalta Pennon käyttö on koukuttavaa. Sen käytössä harmittaa, että kaikki asiat Pennossa ei ole kovin intuitiivisia ja kaikki ominaisuudet ei näytä oikeita summia.

Kuvio 13: Penno-käyttäjän persoona

Käyttäjät eivät kuvailleet Pennon käyttöä erityisen helpoksi, vaan Pennon käyttöönotto ja käytön jatkaminen vaati järjestelmällisyyttä ja kärsivällisyyttä. Menot kirjataan Pennoon manuaalisesti, ja tähän käyttäjät olivat kehittäneet eri rutiineja. Pennoa käytettiin päivittäin

tai kerran viikossa etukäteen määrättyinä aikana säästämällä kuitteja, joiden maksutapahtumat merkittiin Pennoon. Pennoa käytettiin lähinnä tietokoneella. Mobiilikäyttöä oli kokeiltu, mutta se oli koettu hankalaksi. Siksi esimerkiksi reaaliaikainen menojen merkitseminen esimerkiksi heti kaupassa käynnin yhteydessä puhelimella ei käytännössä onnistunut. Osa myös koki tietokoneen käytön ylipäänsä mukavammaksi.

Vaikka Pennon käyttöä ei koettu erityisen mukavaksi, osa haastateltavista (Penno H: M36) kuvasi ”jääneensä sen käyttöön koukkuun.” Seuraamisesta oli tullut kiinnostavaa sen itsensä takia eikä pelkästään lopputuloksen. Käytössä ilmeni siis sisäinen motivaatio. Kaikissa haastatteluissa korostui myös Pennon tuoma hallinnantunne: ”Pennon käytössä palkitsevinta on hallinnan tunne, kun voi vaikuttaa omaan elämään ja säädellä mitä rahankäytössä tapahtuu --.” (Penno H: M36). Hallinnantunteessa ei ole kyse pelkästään käytön lopputuloksesta vaan se seuraa joka käyttökerran mukana. Siihen liittyy myös kyky opetella refleктоimaan omaa rahankäyttöä. Esimerkiksi 20-vuotiaan haastateltavan mukaan (Penno H: N20) Pennon avulla hän on saanut tietoa rahankäytöstään ja on tiedostanut mihin asioihin rahaa menee helposti lii- kaa. Hallinnan tunne on tärkeä elementti, joka on hyvä ottaa huomioon myös mobiilisovelluksen kehittämisessä. Käyttäjät haluavat palkintoja käytöstä, ja hallinnan tunteen lisääntyminen on yksi selkeä ja konkreettinen palkinto, joka voi vahvistaa sisäistä motivaatiota sovelluksen käyttöä kohtaan.

Kiinnostavaa haastatteluissa oli se, että Pennoa suunniteltiin käytettävän niin kauan kuin sille on tarvetta. Tarve lakkaa haastateltavien mukaan siinä vaiheessa, kun rahat riittävät ilman tarkkaa seuranta. Tämä muistuttaa Thalerin huomiota siitä, että tiukkaa eri kategorioihin luotua mentaalista tilinpitoa tehdään vain niin kauan kuin se on välttämätöntä. Siitä luovutaan, kun sille ei ole enää tarvetta. (Thaler 1985; Thaler 1999.)

Eri ominaisuuksista Pennon käytössä miellytti selkeä visuaalinen ilme ja kulutusta seuraavat graafit. Hyvänä pidettiin myös näkymää, josta saa selville paljonko rahaa on käytettävissä kuukausijakson loppuun yhteensä ja päiväkohtaisesti. Samoin mahdollisuutta kirjata toistuvia menoja pidettiin tärkeänä. Kritiikkiä ja hämmennystä aiheutti etenkin säästämistoiminto, jonka mukaan menojen ja tulojen jälkeen jäljelle jäävä summa menisi säästöön. Kyse on siis eräänlaisesta passiivisen säästämisen tavasta. Tämä ajatus ei ole haastattelujen perusteella käyttäjille selvä, ja osa käyttäjistä koki, että säästösumma ei kuvaa todellisuutta vaan lähinnä hämmentää. Esimerkiksi 30-vuotias mieshaastateltava (Penno H: M30) kuvaa, että ”Säästösummat on (Pennossa) ihan päin honkia. Alkuun tämä harmitti ja ajattelin, että onpa typerää. Nyt ei enää käytä säästöominaisuutta enkä kiinnitä huomiota summaan.” Lisäksi säästämisen ajanjaksoa eikä säästötavoitetta voi itse määrittää vaan passiivinen säästäminen alkaa Pennon käyttöönotosta. Kukaan haastatelluista ei käyttänyt säästöominaisuutta. Penno on rakennettu eri välilehdille, eikä sitä pidetty siitä syystä kovin helppona käyttä. Osa välilehdistä myös unohtui haastattelujen mukaan. Käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohtien

mukaisesti kannattaakin miettiä tarkkaan, miksi palvelussa on mitäkin ominaisuuksia ja tarvitaanko niitä kaikkia palvelemaan käyttäjän tavoitteen saavuttamista. Ominaisuuksien on hyvä olla myös niin selkeät, että niiden käyttö on selkeää. (Hyysalo 2009, 53; Sinkkonen ym. 2009, 34-36, 53.) Haastateltavat olisivat valmiita myös vastaanottomaan viestejä Pennon käytöstä, ja yksi haastateltava (Penno H:M36) ehdotti sähköpostiin lähetettävää kuukausiyhteenvetoa rahankäytöstä.

Kaiken kaikkiaan Penno -haastatteluista nousi esille se, että haastatteluilla käyttäjillä oli jo valmiiksi vahva motivaatio taloudenhallintaan ja osalla oli myös jo valmiiksi yksityiskohtaista rutiinia siihen. Kaikki haastateltavat kokivat, ettei Penno ole erityisen käyttäjäystävällinen, mutta he olivat tottuneet sen käyttöön ja siitä saatavat hyödyt peittosivat käytön hankaludet. Hyöty on haastattelujen perusteella varmuus oman talouden hallinnasta. Hyötynä voi pitää myös yhden haastateltavan mainitsemaa (Penno H:M36) ”koukkuun jäämistä”. Haastateltavat kertoivat suosittelensa Pennoa ystäväpiirissään, mutta kokivat että monet eivät jaksa kirjata menojaan niin yksityiskohtaisesti kuin Pennoa käyttämällä kirjataan.

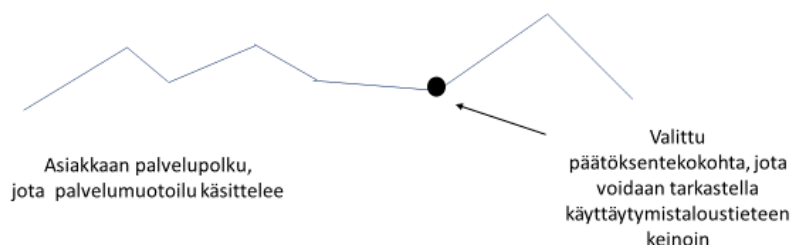
Pennon käyttäjien haastattelujen perusteella taloudenhallinnan sovelluksen kehittämisessä on pohdittava, kenelle palvelua tarjotaan ja mitä tavoitetta sen avulla halutaan palvella. Jos tavoitteena on saada palvelun käyttäjiksi ensi sijassa heitä, joilla ei välttämättä ole vielä vahvaa motivaatiota taloudenhallintaan tai rutiinia siihen, nykyisen kaltainen Penno voi osoittautua liian haastavaksi. Lisäksi nykykäyttäjiäkin ajatellen muutamia ominaisuuksia voi olla järkevää kehittää helppokäyttöisemmiksi ja selkeämmiksi. Jos käyttäjät eivät esimerkiksi ymmärrä nykyistä säästämisosion logiikkaa, se voi vähentää kokonaiskäytöstä palvelun arvosta.

5 Konseptin kehittäminen palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä yhdistämällä

Tutkimuskirjallisuuteen tutustumisen ja asiakasymmärryksen keräämisen jälkeen seuraava vaihe opinnäytetyössä oli valmistella konsepti nuorille tarkoitettu taloudenhallinnan sovelluksesta. Persoonien esittelemisen jälkeen Rahat riittää! -hankkeen työntekijät päättivät, että valmistettava taloudenhallinnan sovellus rakennetaan käyttäjäpersoonalla aloittelijalle. Täähän päädyttiin siksi, että aloittelijalla on kaikista suurin tarve taloudenhallinnan opetteluun.

Konseptin kehittämisessä tärkeää oli löytää malli, jolla aineistosta ja etenkin aloittelijan käyttäjäpersoonasta pystyttiin havaitsemaan päätöksentekoon vaikuttavia vinoumia ja niiden avulla hahmottaa tuuppauselementtejä, joita sovelluksessa voitaisiin hyödyntää. Tässä edettiin palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustiedettä yhdistävän Designing for Behaviour Change - Toolkit A Guide to Using Behavioural Economics with Service Design -julkaisun Behaviour Change Framework-mallin avulla. Mallin on luonut palvelumuotoilutoimisto Bridgable. Mallin mukaan käyttäytymistaloustiede keskittyy yksittäisiin päätöksentekohetkiin, kun taas palvelumuotoilussa tarkastellaan asiakkaan polkua kokonaisuudessaan, ja muutenkin palvelu-

muotoilun lähestymistapa on holistinen (Bridgale 2018, 5,11), (kuvio 14). Toisaalta myös ihmisen päätöksentekoa kohti yhtä tiettyä päätöksentekotilannetta voidaan tarkastella polkuna. Tuoppaustoimenpiteitä suunniteltaessa on tärkeää ymmärtää käsitettävänä olevan asiakkaan päätöksentekopolku, eli mitkä asiat vaikuttavat päätöksentekoon eri hetkinä. Päätöksentekopolussa täytyy ottaa huomioon myös sen toteuttamista vaikeuttavat pullonkaulat ja siihen liittyvät ajattelun oikopolut ja vinoumat. Niiden määrittelyn jälkeen voidaan määritellä niihin sopivat tuoppaustavat. (Ly, Mažar, Zhao & Soman 2013, 15.) Yleensä tuoppauksella yritetään vaikuttaa rajoitettuun joukkoon päätöksiä. (Ly ym. 2013, 16), mikä tukee Bridgablen ajatusta, jossa käyttäytymistaloustieteen avulla pureudutaan tiettyyn päätöksentekotilanteeseen (Bridgale 2018, 5,11).

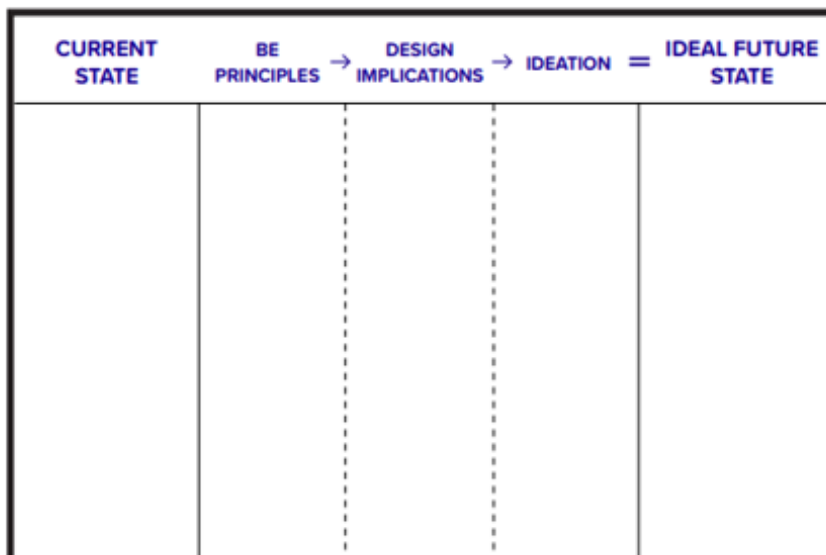


Kuvio 14: Käyttäytymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistäminen kehitystyössä. Mukailtu (Bridgale 2018,5).

Behaviour Change Framework -mallissa lähdetään ensin käyttäjän nykytilanteen käyttäytymisen ymmärtämisestä. Tämän jälkeen edetään siihen, millainen käyttäytymiseen tähdätään tulevaisuudessa. Näiden perusteella kirjataan ylös, mitkä vinoumat käyttäytymiseen vaikuttavat ja millaisilla tuoppaustavoilla vinoumiin voidaan vaikuttaa, jos tavoitteena on käyttäytymisen muutos. Lopuksi pohditaan, miten muotoilua voidaan hyödyntää tuoppauksen toteuttamisessa ja rakennetaan konkreettisia tuoppauselementtejä suunniteltuun palveluun. (Bridgale 2018 3-19.) Konkreettiset ideat ovat tavallaan yhdistelmä käyttäytymistaloustieteen ilmiöistä ja muotoilulähtökodista, mutta käyttäytymistaloustieteen lähtökohdat ovat vain yksi osa ideoiden muotoilussa (Bridgale 33). Vaikka malli hyödyntää sekä käyttäytymistaloustietettä että muotoilua ajattelua, käytännön tuoppaustapoja kuvaavassa A Practitioner's Guide To Nudging -julkaisussa on paljon samoja elementtejä. Siinä tuodaan lisäksi esille, miten tärkeää on määritellä ne tekijät, jotka estävät yksilöä toimimasta toivomallaan tavalla, eli mahdolliset pullonkaulat. (Ly ym. 2016, 15-16.) Siksi otan ne huomioon hyödyntäessäni Behaviour Change Framework-mallia.

Part A

Ideation Phase



Kuva 2: Behavioural Change Framework -mallin vaiheet ideointivaiheessa. Kuvakaappaus (Bridgale 2018,18).

Erilaisia tuupauselementtejä voi hyödyntää monia, mutta olennaista olisi löytää tavoitteen kannalta kaikkein hyödyllisimmät. Vaikka valittuja tuuppaustapoja voi olla monia, ne täytyy priorisoida niiden tärkeyden ja myös käytettävissä olevien resurssien mukaan. Tärkeydessä kannattaa ottaa huomioon, kuinka pitkäkestoisia vaikutuksia tuuppauksella voi olla. (Bridgale 2018, 19-30.) Tässä tapauksessa priorisointi tarkoittaa kehitettyjen asioiden priorisointia.

Lisäksi tuuppaustoimia valittaessa on hyvä pohtia niiden luonnetta sen mukaan, mikä on tuuppauksen tarkoitus (Ly ym. 2013, 7). Tässä opinnäytetyössä tuuppaus tähtää itsekontrollin vahvistamiseen eli käytännössä järkevän rahankäytön vahvistamiseen. Sovelluksella tähdätään myös omaa toimintaa refleктоivan ajattelun vahvistamiseen eli oman rahankäytön pohtimiseen ja toimintaan saadun tiedon pohjalta. Sovelluksella pyritään ennen kaikkea kannustamaan järkevään ja omaan elämäntilanteeseen sopivaan rahankäyttöön eli toimintatapaan, joka eroaa nykyhetkestä. Myös toiminnan lopettamista ehkäiseviä elementtejä on kuitenkin mukana.

5.1 Design Sprint -työpajan valmistelu, toteutus ja tulokset

Rahat riittää! -hankkeen neljälle työntekijöille järjestettiin 22.-23.8.2018 Pasilan kirjastossa ketterää kehittämistä hyödyntävä design sprint -työpaja, jossa Behaviour Change Frameworkia hyödynnettiin sovelluksen suunnittelussa käyttäjäpersoonana aloittelijalle. Osallistujat toimivat suunnittelu- ja hallinnointitehtävissä Rahat riittää! -hankkeessa, ja osalla on myös muita työtehtäviä kuten muiden hankkeiden johtamisvastuita. Sprintin tavoitteena oli määrittellä aloittelijan tavoitetilanne ja saada aikaan ehdotuksia sovelluksen pääominaisuuksista. Lisätavoitteena oli vahvistaa hankkeen työntekijöiden kiinnostusta sovelluksen kehittämiseen ja tuoda esille, miten palvelumuotoilu ja käyttäytymistaloustiede toimivat yhdessä. Sprintin viitekehyksenä käytettiin käyttäytymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistävää Behaviour Change Framework-mallia ja siinä hyödynnettiin myös A Practitioner's Guide To Nudging -julkaisua. Molemmat on esitelty edellä.

Design Sprinteissä tavoitteena on suunnitella ja tuottaa uutta lyhyessä ajassa, ja myös testata tuotettua. Menetelmä kehitettiin alun perin Stanfordin yliopistossa, ja sitä on sen jälkeen alettu käyttää laajasti varsinkin Piilaakson teknologiafirmoissa, kuten Googlessa. Sprint -työtavassa tavoitteena on huomata myös piilossa olevia tarpeita ja osaamista, joita ei välttämättä muuten tulisi esille. (Ma & Morris 2017, 92-97.) Sprint -työtapa on yhdenlainen fasilitoitu työpaja. Fasilitoinnissa tavoitteena on ongelman määrittelyn ja ideoinnin avulla luoda uusia toimintaedellytyksiä (Kantojärvi 2017, 27-29). Tässä tapauksessa tavoitteena oli siis luoda lähtökohtia sovelluksen kehittämiseksi.

Tässä mini-Sprintissä käytettiin ohjeena Googlessa työskentelevien Jake Knappin, John Zeratskyn ja Braden Kowitzin (2016) kirjaa *Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days*, jossa kerrotaan yksityiskohtaisesti, miten viidessä päivässä edetään tavoitteen määrittelystä palvelun prototyypin tekemiseen ja testaukseen käyttäjillä. Työhön varataan kirjassa viisi päivää, jotta tiimi voi todella keskittyä työhönsä (Knapp, 2016, 38-39). Tämä tukee ketterän kehittämisen ajattelutapaa, jossa tavoitteena on testata asioita asiakkailla mahdollisimman nopeasti, ja muokata palvelua saadun palautteen pohjalta (Ma & Morris 2017, 92-93). Se on monessa mielessä vastakohta vesiputousmallin kehittämiseksi, jossa kehittämisprosessi on määritelty tarkkaan etukäteen. Tällöin asiakkaiden näkökohtia otetaan huomioon yleensä vasta lopussa. (Hannula, Friman & Niemimuukko 2013; Measey, Berridge, Gray, Oliver, Wilmshurst & Wolf 2015.)

Järjestetyssä mini-Sprintissä aikaa oli yhteensä vain seitsemän tuntia kahtena eri päivänä, ja tavoitteena oli vastata vain osaan perinteisen Sprintin tavoitteista. Viikon mittaisen Sprintin aikataulusta karsittiin, koska tiimillä ei ollut aikaa viikon mittaiselle Sprintille. Tästä syystä Sprint -kirjan ohjeita käytettiin soveltaen. Tavoitteena oli työpajan avulla saada käsitys valitun käyttäjäpersoonan tulevaisuuden tilasta, mitä silmällä pitäen sovellusta kehitettiin, ja kehittää sovellukseen sopivia ominaisuuksia.

Osa Sprintin työstä oli tehty jo etukäteen, joten kerättyä tietoa voitiin hyödyntää ja siten säästää työskentelyaikaa. Esimerkiksi käyttäjätutkimus eli tehty etukäteen ja ne esiteltiin ja hyväksyttiin tiimillä. Lisäksi teoretietoa tuuppauksesta oli kerätty ennakkoon. Asioiden hyväksyttämässä yhteisen työskentelyn sijasta on vaara, että tiimi saattaa lukkiutua heille hyväksyttäviksi tarjottuihin asioihin. Tähän kuitenkin päädyttiin aikataulusyistä. Opinnäytetyöntekijä toimi työpajassa fasilitaattorina, ja fasilitaattorin rooli on olla objektiivinen toimija (Kantojärvi 2017, 40). Kuitenkin asetelma, jossa osa työstä on tehty etukäteen voi luoda käsitteen fasilitaattorin erityisestä asiantuntijaroolista, mikä voi heikentää osallistujien kokemaa objektiivisuuden tunnetta. Se voi myös heikentää pyrkimystä saada työryhmä ideoimaan niin luovasti kuin mahdollista, mikä on fasilitaattorin tärkein tavoite (Rasmussen 2013). Opinnäytetyöntekijä kuitenkin kiinnitti olemassa oleviin riskeihin etukäteen huomiota ja kertoessaan työpajasta hän selitti, miksi joitakin asioita oli tehty jo etukäteen. Hän myös lähtökohtaisesti pyysi ryhmältä apua suunnitteluun, eikä halunnut vahvistusta omille näkemyksilleen. Lisäksi ne asiat joihin Sprintissä haettiin vastausta, perustuivat puhtaasti työpajatyöskentelyyn. Näissä osioissa opinnäytetyöntekijä vei fasilitaattorina ryhmätyöskentelyä eteenpäin, mutta ei osallistunut itse siihen, jotta aiheeseen perehtymiseen liittyvä asiantuntijarooli ei olisi korostunut. Sprinteissä fasilitaattori on välillä tiimin jäsen, mutta välillä tehtävään valitaan tarkoituksellisesti ulkopuolinen. (Knapp 2016, 36). Ulkopuolisen fasilitoijan käyttö voisi olla hyödyllistä neutraaliuden varmistamiseksi, mutta tässä tapauksessa jo fasilitaattorin roolin pohdinta etukäteen oli hyödyllistä. Ryhmä oli myös tutustunut tehtävään jo etukäteen esimerkiksi monissa palavereissa, ja tunsivat aiheen suhteellisen hyvin. He olivat voineet siis muodostaa myös omia näkemyksiään aiheesta opinnäytetyöntekijästä riippumatta jo ennen työpajaa.

Lähtökohtana työpajalle eli käyttäjäpersoonaa aloittelija, ja tavoitteena ryhmälle oli määrittellä Behaviour Change Frameworkin avulla aloittelijan tavoitetila sekä kehittää alustavia ominaisuuksia, jotka toimisivat sovelluksessa aloittelijalle. Sprinteissä onkin tyypillistä käyttää käyttäjätarinoita suunnittelun lähtökohtina (Hannula ym. 2013, 93), ja sitä hyödynnettiin myös tässä Sprintissä. Aloittelijan persoonaa toimi työpajassa niin kutsuttuna rajakohteena (boundary object). Fasilitoinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten osallistujat ymmärtävät käsiteltävänä olevan ongelman. Erilaiset konkreettiset rajakohteet voivat saada osallistujat saman ymmärryksen ja tekemisen piiriin. Usein rajakohteina käytetään esimerkiksi käyttäjäpersoonaa (Salmi, Pöyry-Lassila & Kronqvist 2012.) Tässä työpajassa aloittelijan persoonan tuloste oli koko työpajan ajan seinällä, ja fasilitaattori viittaasi siihen, kun työpajan lähtökohta oli unohtumassa.

Toisena rajakohteena tässä työpajassa oli Behaviour Change Frameworkin taulukko palvelun suunnitteluun eli ideointivaiheeseen (taulukko 3), jota työstettiin työpajassa. Ajan säästämiseksi olin määritellyt etukäteen aloittelijan nykyisen tilanteen sekä nykytilanteeseen liittyvät vinoumat ja tuuppaustavat eli käyttäytymistaloustieteen lähtökohdat. Behaviour Change Framework-taulukko oli työpajan ajan seinällä ja sitä täytettiin työpajan aikana.

Toiminnan nykytilanne	Käyttäytymistaloustieteen lähtökohdat	Ratkaisuehdotukset (design lähtökohdat ja niiden ideointi)	Toivottu tulevaisuuden tilanne
Opinnäytetyöntekijä määritteli etukäteen, käytiin Sprintissä läpi ja hyväksyttiin osallistujilla.	Opinnäytetyöntekijä määritteli etukäteen, käytiin Sprintissä läpi ja hyväksyttiin osallistujilla.	Määriteltiin yhdessä (työpajapäivänä 2)	Määriteltiin yhdessä (työpajapäivänä 1): <ul style="list-style-type: none"> • Tavoitetila: kuinka voisimme-kysymyksillä • pääsy tavoitetilaan nyt kun - jolloin -kysymyksillä.

Taulukko 3: Behaviour Change Frameworkin ideointivaiheen taulukon käyttö design sprintissä elokuussa 2018 alkuperäistä mallia mukailten.

Usein Sprintteihin kokoontuu henkilöitä eri osaamisella, jolloin esimerkiksi IT-asioihin ja markkinointiin liittyviin kysymyksiin pystytään vastaamaan Sprintin aikana (Knapp 2016, 34, 238). Tässä Sprintissä osallistujilla ei kuitenkaan ollut syvällistä IT-osaamista, Tämä oli otettu valmistelussa huomioon niin, että osallistujilta toivottiin lähtökohtaisesti ideoita sovellukseen omaa taloudenhallintaan liittyvää ammatillista ymmärrystä hyödyntäen. Heidän ei sen sijaan tarvinnut miettiä ideoimiensa ominaisuuksien teknistä toteutusta.

Kuten kaikessa yhteiskehittämisessä myös tässä työpajassa oli lopputuloksen kannalta tärkeää, että osallistujat olivat rentoutuneita ja avoimia kehittämiseen työpajassa. Tiimin jäsenet tunsivat toisensa ja opinnäytetyön tekijän etukäteen hyvin, mutta sitä suurempi vaara oli siinä, että totut roolit säilyvät työpajaympäristössä. Aluksi kerrottiinkin työpajan säännöt ja roolit. Niiden mukaan opinnäytetyöntekijä fasilitoi ja kirjoitti asioita ylös ja muut osallistuvat. Säännöt ja ohjeet kertomalla osallistujia valmistettiin työskentelyyn ja yritettiin saada luopumaan ainakin osittain omista ammattirooleistaan. Ohjeiden ja tavoitteen esiintuominen on tärkeää, jotta ryhmä toimisi yhdessä ja pystyisi luomaan luovia ratkaisuja ongelmiin (Rasmussen 2013). Mitä selkeämmin tavoite on määritelty, sitä selkeämpää myös Sprintin jär-

jestäminen on (Knapp 2016, 27). Opinnäytetyöntekijä pyysi osallistujilta apua sovelluksen toimintojen ideointiin, koska usein useamman ihmisen näkemysten ja osaamisen yhdistäminen on hedelmällisempää kuin yhden ihmisen ajattelun tuotosten käyttäminen.



Kuva 3: Työpajatyöskentelyä Sprintissä

Ensimmäisenä työpajapäivänä eli 22.9. päätavoitteena oli määritellä tiimin yhteinen tavoiteta-tila aloittelijalle ja toisena työpajapäivänä 23.9. määritellä tuoppaustoimia sovellukseen. Behaviour Change Frameworkin mukaisesti työpajassa käytiin ensin läpi aloittelijan nykytilanne (Bridgale 2018, 27), jonka opinnäytetyöntekijä oli valmistellut etukäteen aloittelijan persoonan pohjalta. Työpajassa varmistettiin, onko tiimi siitä samaa mieltä. Tämän jälkeen tulevaisuuden tilannetta käytiin läpi Behaviour Change Frameworkin mukaisesti ”kuinka voisimme” -kysymysten kautta (Bridgale 2018, 28). Osallistujia pyydettiin kirjoittamaan ”kuinka voisimme” -kysymyksiä post-it-lapuille. Kysymysten tarkoituksena oli auttaa pohtimaan, mikä on sovelluksen ja mahdollisten muiden aloittelijalle suunnattujen palveluiden pääasiallinen tavoite. Kuinka voisimme -kysymyksillä esiin saadut tavoitteet ryhmiteltiin teemojen mukaan ja sen jälkeen tärkeimmistä tavoitteista äänestettiin pienillä muovitarroilla. Kullakin osallistujalla oli kaksi tarraa. (Knapp 2016, 76-80.) Äänestyksen pohjalta määriteltiin yhteinen yläta-voite, joka on:

”Kuinka voisimme saada hyödyt nopeasti näkyviksi, jotta tulee onnistumisen kokemuksia, itsetunto raha-asioissa paranee ja niihin liittyvä ahdistus vähenee?”

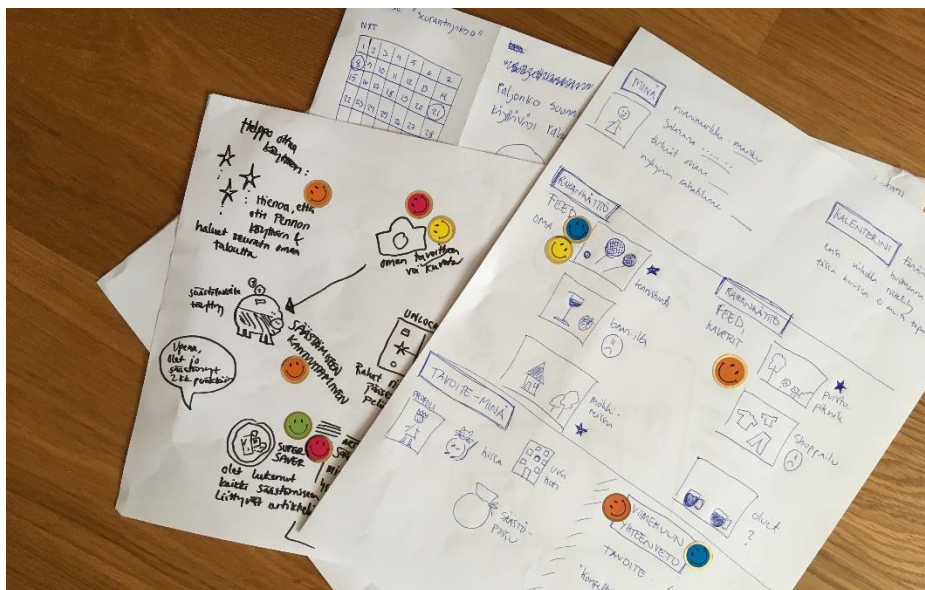
Tavoitetilan määrittelyn jälkeen työstettiin sitä, miten aloittelija pääsisi edellä määriteltyyn tulevaisuuden tavoitteeseensa (Bridgale 2018, 28). Tässä käytettiin apuna ”nyt kun - jolloin” väittämiä, jotka toimivat esimerkiksi seuraavalla tavalla: ” Nyt kun syön paljon kasviksia, voin paremmin.” Niissä siis yhdistettiin tulevaisuuden lopputulos (=jolloin) ja tapa, jolla sinne pääsee (= nyt kun). Väittämät kirjoitettiin post it lapuille, ja ne ryhmiteltiin eri teemojen perusteella. Ne teemoitettiin, mikä auttoi hahmottamaan, millaisia tapoja tiimin jäsenille oli tullut mieleen.

Koska aikaa oli vähän ja Sprintissä haluttiin keskittyä asioihin, joissa tiimin työpanosta tarvittiin eniten, opinnäytetyöntekijä oli määritellyt etukäteen, mitkä käyttäytymistaloustieteen vinoumat vaikuttavat aloittelijan toimintaan ja millä tuoppausmuodoilla nykytilanteeseen voitaisiin tehdä muutoksia. Tämä vastasi Behaviour Change Frameworkissa käyttäytymistaloustieteen lähtökohtia (taulukko 3). Nämä esiteltiin ja varmistettiin, sopivatko ne yhteen aiemmin määriteltyjen tavoitteiden kanssa. Erilaisia vinoumia löytyi useita, mutta tiimi valitsi joukosta aloittelijalle olennaisimmat. Tiimin jäsenet olivat tutustuneet käyttäytymistaloustieteen jonkun verran etukäteen, mutta vinoumien ja tuoppausten hahmottamista helpottamaan oli tulostettu ja laminoitu Behaviour Change Frameworkin pelikortteja (Designing for Behavioral Change), jossa yleisimmät tuoppaustavat oli esitelty. Tiimi tutustui näihin ja valitut toimet olivat myös toisena työpajapäivänä esillä seinillä helpottamassa työtä. Päivän loppuksi opinnäytetyöntekijä esitteli myös lyhyesti testaamia hyötysovelluksia, joita hän oli kokeillut saadakseen laajemman käsityksen, miten esimerkiksi eri taloudenhallinta- ja painonhallintasovelluksissa ihmisiä ohjataan ja kannustetaan niiden käyttöön. Sovellukset esiteltiin esimerkkeinä ominaisuuksista, joita joissakin sovelluksissa hyödynnetään. Niiden ei kuitenkaan ollut tarkoitus vaikuttaa liikaa ihmisten ajatteluun, eikä niitä pidetty seuraavana päivänä esillä. Päivän loppuksi käytiin vielä läpi seuraavan päivän tavoite eli sovelluksen ominaisuuksien kehittäminen.

Toisena työpajapäivänä käytiin läpi edellisen päivän työn tulokset, jotta se palautuisivat mieleen, ja kysyttiin osallistujien tunnelmia. Tällä haluttiin varmistaa, että kaikki olisivat henkisesti valmiita jatkamaan työskentelyä. Alussa esiteltiin jo aiemmin läpikäyty tavoite, eli toive saada ideoita sovellukseen, sekä käytiin läpi säännöt. Samalla käytiin läpi myös päivän aikataulu, jotta se olisi kaikille selvillä. Päivän tavoitteena oli siis vastata Behaviour Change Frameworkin ratkaisuehdotukset-kohtaan (taulukko 3) luomalla ehdotuksia sovelluksen ominaisuuksista. Alkuperäisessä viitekehyksessä suunnittelulähtökohdat ja ideointi -kohdat olivat

erillään, mutta yksinkertaisuuden vuoksi ne yhdistettiin. Oli nimittäin vaara, että kaksivaiheinen ideointi saattaisi sekoittaa osallistujia. Ideointia tehtiin melko tarkasti Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days -kirjan ohjeiden mukaan, ja keskeisessä osassa oli ideoiden piirtäminen. Aiheeseen perehdyttiin ensin niin kutsutun valaisevat esimerkit (lighting demos) -harjoituksen avulla. Siinä osallistujia pyydettiin listaamaan sovelluksia ja nettisivuja, joissa on jotakin sellaista, mistä kannattaisi ottaa mallia suunniteltaessa sovellusta aloittelijalle. He pystyivät käyttämään tiedonhaussa hyödykseen esimerkiksi internetiä. Osallistujat selittivät lyhyesti hyödylliset ominaisuudet ja opinnäytetyöntekijä piirsi ja kirjoitti ne ylös. (Knapp 2016, 98-101.)

Tämän jälkeen tiimiläiset saivat suunnitella hyödyllisiä ominaisuuksia aloittelijalle tarkoitettuun sovellukseen vaiheittaisesti. Ensin osallistujat kirjoittivat ylös muistiinpanoja jo tehdystä, joka heidän mielestään tulisi ottaa huomioon. Ympäri huonetta oli esillä edellisen päivän työn tuloksia, joita osallistujat saivat halutessaan hyödyntää tehtävässä. Tämän jälkeen he luonnostelivat ideoita ja jakoivat paperin kahdeksaan osaan, joista jokaiselle piirsivät yhden osan sovelluksesta. Viimeiseen osioon oli aikaa 8 minuuttia. Työtavan tarkoituksena oli vähä vähältä auttaa osallistujia hahmottelemaan toimivia ratkaisuja sovellukseen. Heidän ei tarvinnut näyttää näitä luonnosvaiheiden töitään muille vaan ne toimivat puhtaaksi luonnoksina. Monivaiheista piirtämistä hyödynnettiin apuna, koska sen avulla abstraktit asiat voivat saada konkreettisen muodon, jolloin niitä on helpompi kehittää eteenpäin (Knapp 2016, 104-118, 127-142). Osallistujat piirsivät lopulliset ratkaisuehdotuksensa A4-papereille (kuva 4), ja ne käytiin yhdessä läpi. Kiinnostavimmista ominaisuuksista äänestettiin tarramenetelmällä. Tässä osallistujat laittoivat eri kohtiin ehdotuksissa tarroja sen merkiksi, että he toivoisivat lopulliseen sovellukseen vastaavia ominaisuuksia. Tarrojen määrää ei oltu rajoitettu. Työvaiheet noudattivat Sprint -kirjan ohjeita, mutta joitakin asioita tehtiin hieman yksinkertaistummin ajanhallinnan vuoksi.



Kuva 4: Sprint -työpajan ehdotuksia sovellukseen.

Työpajan tuloksena osallistujat kiinnostuivat etenkin sellaisista sovelluksen ominaisuuksista, joissa näkyi pelillisiä elementtejä, kuten ansiomerkkien hyödyntämistä palkintona sovelluksen käyttämisestä. Tämän arvioitiin antavan käyttäjälle kokemuksen nopeista palkinnoista, mikä tulikin esille ensimmäisenä työpajapäivänä määritellyssä aloittelijan tavoitetilassa. Tähän tähtäsivät myös erilaiset janat, joilla voidaan kuvata edistymisestä esimerkiksi säästämässä, sekä palautteen saaminen pienistäkin onnistumisista. Lisäksi osallistujia kiinnosti kalenterinäkömän lisääminen sovellukseen hahmottamaan elämäntapahtumien ja kulutuksen yhteyttä. Kiinnostaviksi ominaisuuksiksi arvioitiin myös mahdollisuus ottaa valokuvia omasta kulutuksestaan, mikä tekisi kuluttamista näkyväksi. Työpajan lopussa keskusteltiin käytännön asioista sovelluksen tekemiseen liittyen ja sovittiin että opinnäytetyöntekijä koostaa oman ehdotuksensa oman harkintansa mukaan. Työpajan tulokset tarjosivat pohjan suunnittelutyöhön yhdessä teorian tiedon ja asiakasymmärryksen keruun lisäksi. Sprint-työpajan työskentelyn pohjalta opinnäytetyöntekijä kirjasi ylös Behaviour Change Frameworkin ydinkohdat aloittelijalle tarkoitetun sovelluksen kehittämisessä (liitteet 5 ja 6).

Sprintti -työpaja oli hyödyllinen tapa kehitystyössä, jossa tarkoituksena on tuottaa jotakin hyvin konkreettista. Vaikka aikaa oli vähän, tavoitteena olevat kysymykset pystyttiin ratkaisemaan. Tiimi suhtautui työskentelyyn avoimesti ja toteutti paljon kiinnostavia ideoita, joiden valmistelussa vaiheittainen ideointi toimi hienosti. Menetelmä myös auttoi ymmärtämään, miten käyttäytymistaloustiedettä ja palvelumuotoilua voi yhdistää, mikä varmasti auttaa tiimiä muussakin kehittämisessä. Opinnäytetyöntekijä sai työpajasta osallistujilta hyvää palautetta - myös siitä, että sen avulla osa koki ymmärtävänsä käyttäytymistaloustieteen vinoumia paremmin. Työpajatyöskentelystä löytyy toki myös kehitettävää. Varsinkin ensimmäisenä päivänä

opinnäytetyöntekijä esitteli liikaa omia löydöksiään, jolloin ryhmä pääsi osallistumaan vähemmän. Vaikka osa Sprintin lähtökohdista olikin jo ratkaistu, asioita olisi voitu käydä läpi osallistavammin. Lisäksi lopun ideoiden ryhmittely työpajan aikarajoissa osoittautui hieman haastavaksi, mutta opinnäytetyöntekijä jatkoi sitä itsenäisesti kirjaten ylös Behavior Change Frameworkin ydinkohdat. Kaiken kaikkiaan työpaja kuitenkin täytti tarkoituksensa ja tarjosi lähtökohtia sovelluksen suunnitteluun.

5.2 Mobiilisovelluksen konseptin rakentaminen

Sovelluksen konsepti rakennettiin käyttäjäpersoonaa aloittelijalle mini-Sprint -työpajan tuosten ja olemassa olevan tietoperustan pohjalta. Sprintissä määritelty tulevaisuuden tavoite oli selkeänä ohjenuorana suunnittelutyössä. Tavoite kuului ”Kuinka voisimme saada hyödyt nopeasti näkyviksi, jotta tulee onnistumisen kokemuksia, itsetunto raha-asioissa paranee ja niihin liittyvä ahdistus vähenee?” Jatkotyöskentelyssä tuli selväksi, että lyhytaikaisten tavoitteiden kuten hyötyjen nopea näkyväksi tekeminen ja pitkäaikaisten tavoitteiden, kuten itsetunnon kohoaminen eivät ole koko ajan helposti yhdistettävissä. Kuitenkin asiaa voi ajatella niin, että nopeiden hyötyjen kautta kiinnostus raha-asioden hoitoon ja itseluottamus kasvavat vähä vähältä. Siksi eri tavoitteita voi painottaa eri tavalla sovelluksen suunnitteluvaiheissa.

Aloittelijan nykyistä toimintaa pohdittaessa on tärkeää miettiä hänen toimintansa pullonkauloja, joita ovat etenkin kokonaiskuvan puuttumiseen talousasioista ja huono taloudellinen itsetunto, aikajänteen lyhyys sekä sosiaalisen paineen vaikutus rahankäyttöön (liite 5 ja 6). Elämää on muutenkaan vaikeaa ajatella pitkällä tähtäimellä, joten sama pätee myös talousasioihin. Aloittelija ei koe vahvaa omistajuutta raha-asioihin, ja yrittää kyllä asettaa lyhyen aikavälin tavoitteita, mutta ei useinkaan onnistu siinä. Hänellä on osittain näiden syiden vuoksi selkeä kuilu tavoitteen ja toteutuksen välillä. Raha-asioden ja muun elämän hallinta liittyvät yhteen, ja taloudenhallinnan oppiminen voi vaatia aikaa ja harjaannusta. Koska taloudenpito nojaa lähinnä ulkoiseen motivaatioon, jossa kiinnostus vähäiseen taloudenhallintaan ei tule aloittelijalta itseltään, olisi tärkeää, että sovellus kannustaisi itseohjautuvuusteorian perustarpeiden omaehtoisuuden ja kyvykkyyden vahvistamisessa. Kontrolliteorian mukaisesti tavoitteen asettaminen on sovelluksessa tärkeää, ja on myös hyvä, että tavoitteet ovat tarpeeksi selkeitä. Aloittelijan tapauksessa niiden on hyvä olla myös tarpeeksi pieniä, jotta niistä kiinni pitäminen ei olisi ylitsepääsemätöntä.

Tuuppaustapoja pohdittaessa tärkeimpiä vinoumia, joihin halutaan vaikuttaa ovat liikadiskonttaus, status quo -vinouma ja nykyisyysvinouma. Niihin liittyy se, että koska ei nähdä pidemmälle, pidempiaikaisia ja suurempia palkintoja on vaikeaa nähdä yhtä houkuttelevina kuin lyhytaikaisia pieniä palkintoja, joita saa esimerkiksi välittömästi kulutuksesta. Tähän liittyvät ongelmat itsekontrollissa, ja ne tulevatkin usein esille asioissa, joihin liittyy aika-

jänne (Thaler 1980). Aloittelijalla on myös jonkinlaista ylioptimismia toiminnassaan. Ylioptimismi tarkoittaa sitä, että oma arvio omista kyvyistä ja asioiden tilasta eivät vastaa todellisuutta. Ylioptimismi on hyvin tyypillistä ihmisten toiminnalle monissa yhteyksissä. (Ehrlinger, Mitchum & Dweck 2016.) Vaikka aloittelija on huolissaan raha-asioista, hän kuitenkin jollakin tavalla uskoo, että ehkä jatkossa asiat menevät paremmin. Tämä liittyy myös kokonaiskuvan puutteeseen omasta tilanteestaan. Aloittelijan toimintaan vaikuttaa myös niin sanottu ”Mikä väliä ´” -vinouma (What-the-Hell -effect) jossa epäonnistuttuaan itsekontrollissa yhdessä asiassa yksilö hylkää muutkin tavoitteet (Zemack-Rugar, Corus & Brinberg 2010). Kuten monet muutkin itsekontrolliin liittyvät asiat, myös se, miten yksittäiseen epäonnistumiseen suhtautuu, riippuu henkilöstä ja tilanteesta, mutta aloittelijalle Mikä väliä -vinouman hyödyntäminen on usein toistuva toimintatapa. Se että pystyy sitoutumaan tavoitteeseensa ja tarkkailemaan edistystä auttaa vinouman voittamisessa (Zemack-Rugar ym. 2010). Tavoitteeseen sitoutumisessa on paljon samaa kuin itseohjautuvuusteorian sisäisessä motivaatiossa ja omaehtoisuuden toiminnan vahvistumisessa.

Sosiaalisen ympäristön ja etenkin kavereiden vaikutus rahankäyttöön on aloittelijalla suuri. Sovelluksen kehittämisessä mallia voisi ottaa muilta käyttäjäpersoonilta pioneerilta ja soveltajalla, jossa heilläkin sosiaalinen paine vaikuttaa rahankäyttöön, mutta merkitys on aloittelijaa vähäisempi. Tähän voi vaikuttaa se, että heillä on vahvempi sisäinen motivaatio rahanhallintaan ja selkeämpiä tavoitteita siihen, jolloin sosiaalista painetta on helpompaa torjua.

Aloittelijan tarpeiden pohjalta tavoitteena sovelluksessa on rakentaa tuoppaustapoja, jotka kannustavat ennen muuta tietoiseen tuoppaukseen ja oman toiminnan reflektointiin. Samalla on hyvä olla tietoinen siitä, että jotkut toiminnot saattavat johtaa ulkoisen motivaation kasvuun ainakin joillakin käyttäjillä. Esimerkiksi liikuntasovelluksissa ja askelmittareissa on ongelmallista, jos liikutaan vain silloin kuin sovellus on päällä. (Attig & Franke 2018.) Täytyy siis olla todella tarkka, mikä on kunkin toiminnon tavoite, ja miten se edistää kokonaistavoitteen saavuttamista eli taloudellisen osaamisen ja itsetunnon vahvistumisessa. Kuitenkin vaikka pääasiallisena tavoitteena onkin raha-asioden haltuunotto ja kenties säästämisen aloittaminen, aloittelija voi tarvita alussa lyhyen tähtäimen palkintoja, jotka näkyvät mahdollisimman pian sovelluksen käyttöönoton jälkeen. Näin vastattaisiin tarpeeseen, jossa olisi tärkeää saada hyödyt nopeasti näkyviin. Siksi sovelluksessa on pelillisyyden elementtejä, ja siinä voi kerätä erilaisia ansiomerkkejä. (van Roy & Zaman 2017). Pelillisyyden hyödyntämisessä on siis tärkeää, että edistää pitkällä tähtäimellä kokonaistavoitetta, eli kokonaisymmärrystä talousasioissa. Se voi alussa kuitenkin kannustaa käyttämään sovellusta ennen kuin sisäinen motivaatio rahanhallintaan vahvistuu.

Tärkein tuuppaustapa, johon sovelluksella halutaan vaikuttaa, ovat tavoitteiden määrittelemiseen kannustaminen, jolla yritetään saada aikajännettä kauemmas ja samalla vahvistaa omistusvaikutusta tavoiteltavaan asiaan. Kun ihminen on sitoutunut tulevaan toimintaan ja tuntee siihen omistajuutta, hänellä on korkeampi kynnyks luopua tavoitteestaan. Etukäteissitouttaminen on siten tapa välttää itsekontrolliin liittyvät ongelmia. (Thaler 1980.) Kontrolliteorian mukaisesti on tärkeää, että tavoitteet ovat tarpeeksi konkreettisia ja selkeitä. Jos ihmisiä muistutetaan tavoitteen ja nykytilan välisestä erosta se saattaa lannistaa ja saada luopumaan asiasta kokonaan. (Carver & Scheier 1982.) Se siis korostaa tappiokammon vaikutusta ja status quo -viinoutta. Siksi onkin tärkeää, miten viestit muotoillaan: korostetaanko säästämisessä esimerkiksi rahamäärää, joka vielä täytyy saada kerättyä vai sitä, kuinka paljon on jo kerätty. Käyttäytymistaloustieteessä valintatilanteiden muotoilua tarkoituksellisesti sanotaan kehystämiseksi. Muotoilu vaikuttaa käsitykseen niiden kiinnostavuudesta esimerkiksi sen mukaan muotoillaanko ne positiivisesti vai negatiivisesti. (Tversky & Kahneman 1981.)

Kehystämisen tärkeyttä tukee itseohjautuvuusteorian havainto, jonka mukaan mikä tahansa positiivinen palaute ei riitä vaan olennaista on, miten se koetaan. Jos palautteen koetaan korostavan palautteensaajan osaamista ja omistajuutta, voi vahvistaa sisäistä motivaatiota. Jos taas palaute koetaan paineena käyttäytyä jollakin tietyllä tavalla, se saattaa heikentää sisäistä motivaatiota. (Ryan & Deci, 2000.) Fiksulla kehystämällä ja esimerkiksi visuaalisuuden hyödyntämisellä voidaan yrittää luoda käyttäjälle mielikuva, joka vahvistaa hänen osaamistaan ja omistajuutta. Tämä myös nostaa tavoitteena olevaa itsetuntoa raha-asioissa.

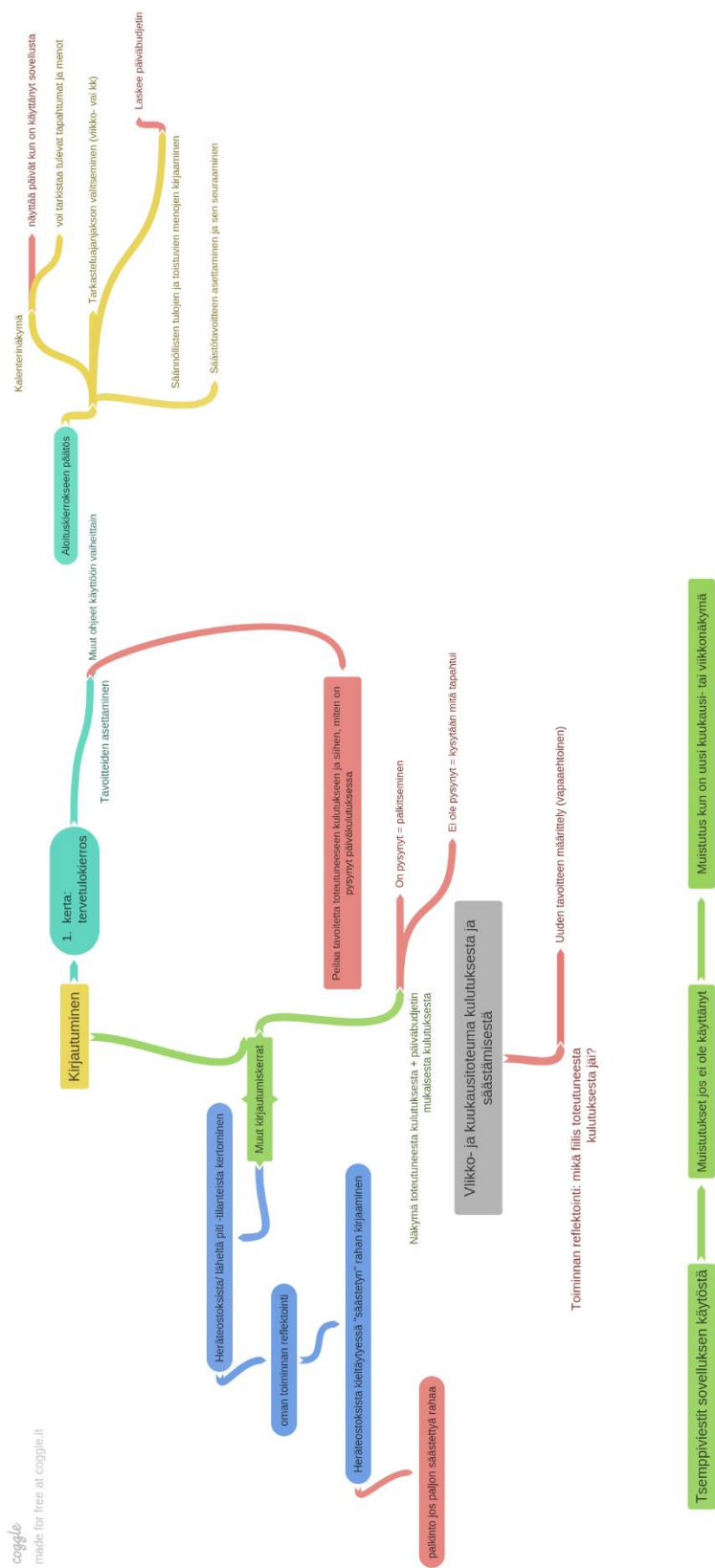
Kokonaiskuvan vahvistuminen on yksi tärkeä tavoite sovelluksessa, koska se lisää myös käyttäjän hallinnan tunnetta raha-asioista ja vähentää ahdistusta. Kokonaiskuvaa vahvistaa se, että käyttäjällä on ajantasainen kuva siitä, mihin hänellä on mennyt rahaa ja paljonko sitä on jäljellä. Penno- palvelun käyttäjien haastatteluissa (luku 3.3.2) huomattiin, että menojen manuaalinen kirjaaminen on hyvin työlästä ja vaatii alusta lähtien vahvaa sisäistä motivaatiota. Tämä voi osoittautua aloittelijalle haastavaksi. Siksi sovelluksessa menot kannattaa olla saatavissa automaattisesti, kuten on esimerkiksi Osuuspankin Pivossa ja Spendee -sovelluksessa (Pivo 2018; Spendee Budget & Money Tracker 2018). Menojen saaminen sovellukseen automaattisesti vaatii varmasti neuvotteluja ja työtä, mutta EU:n tietosuojasetukseen liittyvän OmaData -periaatteen käyttöönotto lähitulevaisuudessa voi tukea tätä. Sen mukaan ihmisillä on oltava mahdollisuus hallita, hyödyntää ja luovuttaa eteenpäin heistä saatavia tietoja, ja eri tietoja voi myös linkittää toisiinsa. (Poikola, Kuikkaniemi, Kuittinen, Honko & Knuutila 2018.) Oman toteutuneen rahankäytön seuraamisen helppous edistää ymmärryksen syntymistä toteutuneesta kulutuksesta. Mittaamisen lisäksi on tärkeää, miten se esitellään käyttäjälle, jotta hän voi sen pohjalta reflektoida toimintaansa ja tarvittaessa muuttaa toimintaansa. Tämä liittyy Maltsevan ja Lutzin (2018) esittelemän mittaamisen eri vaiheisiin, jossa datan keräämisen kautta tietoa voi reflektoida ja toimintaa muuttaa. Aloittelijan on hyvin vaikeaa

muuttaa toimintaansa, jos hän ei jaksakaan manuaalisesti kirjata ylös menojaan, jolloin automaattinen kerääminen on järkevä vaihtoehto.

Talouden suunnittelu on yhteydessä talouden seurantaan. Myös säästäminen ja muiden tavoitteiden asettaminen on osa suunnittelua. Tarkka talouden suunnittelu etukäteen voi olla kuitenkin haastavaa mentaalisen tiliöinnin vuoksi. Vaikka ihminen suunnittelee rahankäyttöä eri kategorioihin, rahoja niiden välillä myös muutetaan. (Ariely & Kreisler, 2017, 52-53; Thaler 1985.) Tarkassa suunnitteluominaisuudessa onkin haaste, että se sekoittaa ja lisää epäselvyyttä. Kuitenkin jo se, että pystyy vähentämään tuloistaan toistuvat menot voi antaa paljon uutta käsitystä rahatilanteesta. Siksi tällainen toiminto on hyvä olla sovelluksessa.

5.2.1 Käytön aloitus: tavoitteiden asettaminen ja selkeyden luominen

Esittelen seuraavaksi, mitä ominaisuuksia sovelluksessa on käytännössä. Kuviossa 15 on vuokaavio sovelluksesta. Ensimmäisen käyttökerran alussa annetaan selkeät ohjeet käyttöön ja käyttötarkoitukseen. Tällä halutaan välttää tappiokammon kokemusta, jonka seurauksena sovelluksen käytöstä saatettaisiin luopua alkuunsa. Aloituskierröksellä kerrotaan eri ominaisuuksista ja niiden hyödyistä käyttäjälle ja myös mahdollisuudesta kerätä ansiomerkkejä, joita saavonnistumisista taloudenhallinnassa. Ansiomerkkejä ei voi tässä sovelluksessa hävitä, se saat-taisi käytön alussa lisätä tappiokammosentisestään. Ansiomerkeillä pyritään innostamaan käyttöön silloin kun motivaatio ei välttämättä muuten ole kovin korkealla tai sovellus tuntuu vieraalta. Liitteessä 7 on kuvattu aloituskierröksen ensimmäinen näyttökuva, jossa toivote-taan tervetulleeksi sovellukseen ja kerrotaan, mistä siinä on kyse.



Kuvio 15: Vuokaavio sovelluksesta

Esittelykierroksen aikana käyttäjä määrittelee myös tavoitteensa sovelluksen käyttöön (liite 8). Käyttäjää pyydetään kertomaan, mikä hänen tavoitteensa on taloudenhallinnassa. Hän voi valita eri vaihtoehdoista tai ottaa esimerkiksi kuvan tavoitteestaan. Yksi vaihtoehto on esimerkiksi saada rahat riittämään kuukaudesta toiseen seuraavaan tuloon saakka. Selkeiden tavoitteiden määrittelemisen voi vähentää kuilua aikeen ja toteutuksen välillä, ja siirtää referenssipistettä tulevaisuuteen. Se voi auttaa, mikäli itsekontrollissa on haasteita. Esitellyt tavoitteet ovat kontrolliteorian mukaisesti konkreettisia, jolloin niihin voi sen takia olla helpompaa sitoutua. Tutkimuksessa Turning Mindless Eating Into Healthy Eating Mindless Eating Challenge -haasteeseen osallistuvat määrittivät alussa omat tavoitteensa ja saivat niiden mukaisesti tietoa ja kannustusviestejä edistymisestään. Samaa menetelmää hyödynnetään myös tässä sovelluksessa. Kun tavoitteeseen palataan ja siinä saa kannustusta, sen myös muistaa paremmin ja se sitouttaa.

Aloituskierroksella kerrotaan erikseen myös siitä, että käyttäjä saa käyttöä ja edistymistään koskevia viestejä (liite 9). Ihmiset suhtautuvat muistutuksiin eri tavoin ja liian monet muistutukset saattavat myös turruttaa. Onkin tärkeää, että muistutusten lähettämistä perusteellaan. Tässä niitä on perusteltu sillä, että elämässä on muutakin kuin rahankäytön seuraaminen, jolloin on inhimillistä, että asioita saattaa unohtua. Kerrotaan myös, että muistutuksilla halutaan kertoa etenemisestä eli käytön antama data kehystetään positiiviseksi. Käytännössä muistutuksia lähetetään, jos käyttäjä ei ole käyttänyt sovellusta viikkoon. Koska monilla on käytössä hyvin monia sovelluksia, on ymmärrettävää, että käyttö saattaa unohtua. Muistutuksilla myös herätetään käyttäjän mieleen sovelluksesta saatava hyöty, joka on asiakasymmärryksen keräämisen pohjalta tärkeää. Jos sovellusta ei ole käyttänyt viikkoon, käyttäjää ohjataan myös merkitsemään kalenteriin aika sovelluksen käytölle esimerkiksi kerran tai kaksi kertaa viikossa. Lisäksi viesteissä kerrotaan myös edistymisestä esimerkiksi seuraavaan tapaan: ”olet säästänyt jo x määrän rahaa” / ” Onneksi olkoon! Rahasi ovat riittäneet seuraavaan tuloon saakka jo x:n edellistä kuukautta!” / ”Mahtavaa! Olet säästänyt sovelluksen avulla enemmän kuin 40 % muista käyttäjistä”. Muistutuksilla käyttäjää yritetään sitouttaa ja samalla vähentää nykyisyysvinouman vaikutusta. Jos käyttäjällä on haaste, ettei hän usko itseensä rahankäyttäjänä, palaute voi vahvistaa osaamisen tunnetta ja vähentää samalla tappiokammon pelkoa.

Sovelluksen käyttö on sitä helpompaa, mitä helpompi se on ottaa käyttöön heti, kun käyttöön tulee tarve. Siksi on tärkeää, että sovelluksen voi ottaa käyttöön missä kuukauden vaiheessa vain ja alussa merkitään olemassa oleva rahamäärä, joka on käytössä seuraavaan tuloon saakka (liite 10). Lisäksi on tärkeää, että käyttäjä valitsee sellainen jakson rahankäyttönsä tarkasteluun, joka palvelee häntä itseään. Jos hän saa palkan esimerkiksi joka kuukauden 15. päivä, voi valita tarkasteluun kuukausijakson 15.:stä seuraavan kuun 14.päivään tai esimerkiksi viikkojakson, jos se on hänelle helpompaa. Tarvittaessa jaksoja voi muuttaa manuaalisesti, mutta jos

niitä ei muuta, sovellus muistaa valmiiksi asetetut jaksot, joiden perusteella se raportoi rahankäyttöä.

Hahmottaakseen omaa rahankäyttöään käyttäjää pyydetään alussa merkitsemään sovellukseen säännölliset tulot ja toistuvat menot sekä säästöön menevä summa. Näiden jälkeen hän tietää, paljonko rahaa jää muuhun elämään, ja siitä näytetään myös päiväkohtainen summa (liite 11). Tulojen ja välttämättömien menojen jälkeen jäljelle jäävää päiväkohtaista summaa käytetään kannustimena kuluttaa rahaa vähemmän kuin mikä päiväkohtainen summa on. Osalla käyttäjistä voi olla epäsäännölliset tulot, mikä on hyvä ottaa huomioon. Siksi päiväkohtaisen summan käyttämisen kannustimena saa halutessaan pois päältä, jos tulot vaihtelevat. Mikäli käyttäjä tietää tulevia menoja tarkkaan, hän voi kirjata niitä jo ennakoon, ja siten tietää vaikutuksen päiväkohtaiseen summaan jo etukäteen. Tässä on se vaara, että tilanteet tulevat muuttumaan, mutta kuitenkin ennakointi on tärkeää. Mikäli käyttäjä onnistuu käyttämään rahaa vähemmän kuin keskimääräisen päiväkohtaisen summan, hän saa siitä merkinnän, jotka kerryttävät ansiomerkkien keräämistä.

Omaa rahankäyttöä voi sovelluksessa suunnitella kalenterinäkymän avulla (liite 12). Kalenterinäkymä itsessään voi kehittää rahankulutuksen hahmottamista, koska siitä näkee yhdellä silmäyksellä koko kuukauden tilanteen. Siitä voi olla samanlaista hyötyä kuin Personal Capital -sovelluksen näkymästä, jossa pelkkä rahatilanteen katsominen auttoi käyttämään rahaa vähemmän (Benartzi & Lehrer 2015). Kalenteriin voi myös merkitä tulevia rahankäytön kannalta merkittäviä tapahtumia, kuten sosiaalisia tapahtumia ja esimerkiksi palkkapäivän. Tämä voi auttaa hahmottamaan todellista käytettävissä olevaa rahasummaa. Jotta eri tapahtumat erottautuisivat toisistaan, ne on merkitty eri väreillä. Kalenterinäkymä voi auttaa siirtämään referenssipistettä käyttöpäivästä tulevaisuuteen ja esimerkiksi ymmärtämään, että palkanmaksupäivään on vielä aikaa. Siihen voi myös luoda muistutuksia itselleen esimerkiksi rahanasioiden suunnittelusta palkanmaksun yhteyteen. Olisi tärkeää, että muistutukset heijastuisivat suoraan myös puhelimen omaan kalenteriin. Kalenteri voi näyttää myös eri värillä päivät, jolloin sovellusta on käyttänyt.

Monissa rahankäytön sovelluksissa säästämiseen ei erikseen sovelluksen avulla kannusteta, mutta jo säästämisen esiin nostaminen voi olla tärkeä asia aloittelijalle. Vaikka aloittelija ei välttämättä alkaisikaan heti säästää, asia voi jäädä mieleen ja alkaa kiinnostaa pikkuhiljaa. Jotta säästäminen tuntuisi mahdollisimman kannustavalta ja konkreettiselta, on tärkeää, että käyttäjä voi helposti seurata säästötavoitteen toteutumista esimerkiksi visuaalisesti, ja että säästötavoitteen voi nimetä konkreettisesti. Myös se on tärkeää, että säästötavoitteelle asetetaan määräaika, jolloin ihmisen aikajänne kääntyy tulevaisuuteen. Konkretia voi auttaa sitouttamisessa kontrolliteorian mukaisesti. Se voi myös lisätä omistajuutta asiaa kohtaan, kun

säästää johonkin konkreettiseen. Tarvittaessa säästötavoitteita voi olla myös useita. Sovelluksessa säästötavoite on merkitty janana, mutta sen kohdalla voisi olla myös esimerkiksi säästötavoitetta imitoivan ikonin kuva tai käyttäjän itse ottama valokuva, joka täyttyy tavoitteen lähestyessä. Vaikka säästössä ei olisi vielä paljon rahaa, säästetty rahamäärä ilmoitetaan kannustavasti. Tämä voi kannustaa jatkamaan ja heikentää Mitä väliä -vinouman vaikutusta. Käyttäjä saa säästön kertymisestä myös viestejä ja mahdollisuuden edetä ylemmälle tasolle ja ansiomerkkejä sitä mukaa, kun rahaa saa säästöön. Haasteena säästämisen merkitsemisessä on se, että sovellukseen merkitty säästön kertyminen tulisi heijastua myös pankkitilille. Siksi ohjeissa muistutetaan erikseen siitä, että säästösumma tulisi tallettaa myös pankkitilille. Liitteessä on 13 on esimerkki säästämistoiminnosta sovelluksessa.

5.2.2 Oman toiminnan seuraaminen ja siitä saatu palaute

Omaa rahankäyttöään voi seurata verkkopankista saatujen valmiiden tietojen avulla, jonka perusteella sovellus luo reaaliaikaista tietoa kulutuksesta visuaalisessa muodossa. Samasta näkymästä voi huomata, paljonko rahaa on vielä jäljellä ja kuinka paljon sitä on päiväkohtaisesti kulutusjakson loppuun (liite 14). Tämä voi auttaa hahmottamaan mihin kaikkeen rahan tulee riittää. Kuten aiemmin mainittiin, käyttäjä saa myös tietoa siitä, miten paljon hän on kuluttanut päivässä suhteessa sovelluksen laskemaan päiväkohtaiseen rahasummaan. Käyttäjä saa ansiomerkkin, jos on kuluttanut vähemmän kuin keskiarvosumman. Mikäli hän on kuluttanut enemmän, häneltä kysytään, oliko päivä jotenkin poikkeuksellinen ja mihin rahaa kului. Tämä on tärkeää, jotta käyttäjän motivaatio ei vähene. Välillä joutuu tekemään myös isompia ostoksia, jotka eivät noudata päiväkohtaisen budjetin logiikkaa.

Olisi tärkeää, että kulutustiedot tulisivat sovellukseen suoraan pankista, koska yksittäisten menojen kirjaaminen voi muodostua käytön esteeksi aloittelijalle, jolla ei ole vahvaa sisäistä motivaatiota taloudenhallintaan. Mikäli kulutus tulee verkkopankista automaattisesti, kaikki kategoriat eivät välttämättä suoraan vastaa käyttäjän käyttötarkoitusta. Onkin tärkeää, että kategorioita voi muuttaa ja muokata. Lisäksi käyttäjän käteisellä maksamat asiat tulee merkitä erikseen samoin kuin esimerkiksi tilisiirrot yksityishenkilöiden välillä. Tämä vie aikaa, mutta huomattavasti vähemmän kuin jokaisen ostoksen kirjaaminen erikseen. Sovellus luo kulutuksesta ja muusta toiminnasta graafeja ja vertaa tietoja esimerkiksi edellisen kuukauden tapahtumiin, ja käyttäjälle annetaan se pohjalta tietoa kulutuksesta. Käyttäjältä kysytään myös millainen tunnelma toteutuneesta rahankäytöstä jäi ja riittivätkö rahat. Lisäksi kysytään, haluaako hän nähdyn perusteella ottaa käyttöön uuden taloustavoitteen, jonka sujumista hän voi seurata. Näiden avulla halutaan vahvistaa itsereflektiota ja omistajuutta omasta taloudenhallinnasta.

Itsereflektoinnin vahvistuminen on sovelluksessa tärkeää, koska sen avulla voi oppia omasta rahankäytöstään. Se vahvistaa siten autonomiaa ja osaamista omaa rahankäyttöä kohtaan. Itsereflektiota sovelluksessa vahvistetaan tupakointisovellus Kwitistä lainatulla menetelmällä

(Kwit 2018). Siihen voi merkitä, jos osti tai oli ostamaisillaan jotakin omasta mielestään turhaa ja reflektoida mistä se johtui (liite 15). Reflektoinnin kohteesta voi ottaa kuvan ja siihen myös merkitään ostoksen hinta. Tällä tavoin käyttäjä voi oppia tunnistamaan toistamiaan käyttäytymismalleja. Sen tarkoitus on myös luoda käytölle inhimillisyyttä olemalla paikka, jonne voi merkitä myös omat virheet tai läheltä-piti tilanteet. Käyttäjä saa tunnistaa tilanteet itse, mikä voi vahvistaa omistajuutta asiaa kohtaan. Käyttäjä saa mielihalujensa vastustamisesta myös ansiomerkkejä. Lisäksi läheltä piti -tilanteissa ”säästetyt” rahat lasketaan seurantajakson lopussa yhteen ja ilmoitetaan käyttäjälle kuukausiraportissa ja myös eri kannustusviesteissä.

5.2.3 Sovelluksen kehittämistyön jatkotyöstö

Esittelin konseptia Rahat riittää! -hankkeelle ensi kertaa syyskuussa 2018 ja Takuusäätiön koko henkilökunnalle joulukuussa 2018. Tässä työssä esittelemäni idea on hieman jalostunut syyskuun esittelystä. Molemmilla kerroilla palaute on ollut pääosin positiivista. Syyskuun esitetykseen olin rakentanut yksittäisiä näyttökuvia, mutta vuokaaviota ei ollut olemassa. Koenkin että vuokaavion tekeminen auttoi myös minua hahmottamaan sovelluksen logiikkaa paremmin. Kuitenkin pääominaisuudet olivat suurelta osin olemassa jo syyskuussa.

Takuusäätiön palvelumuotoilija testasi sovelluksen ominaisuuksien käyttökelpoisuutta Ohjaamo Helsingissä 25.9.2018. Hän oli rakentanut valitsemistaan näyttökuvista paperisen prototyypin mobiilipuhelimen kokoiseksi. Prototyypin testasi 4 nuorta, jotka olivat 17-24 -vuotiaita. Lähes kaikki testaajina toimineista nuorista arvoivat olevansa huonoja rahankäyttäjiä. He määrittelivät itsensä tuhlaajiksi tai sanoivat etteivät osaa säästää, joten he olivat itsearviointinsa perusteella sopivaa kohderyhmää testaukseen. Testaus tapahtui niin, että testaaja katsoi prototyyppiä ja häntä pyydettiin kommentoimaan ääneen ja kertomaan miltä ominaisuudet vaikuttavat. Tarvittaessa esitettiin kysymyksiä ominaisuuksista tai tarkentavia kysymyksiä kommentteihin liittyen. Kaikki testaajat kiinnostuivat mahdollisuudesta ottaa kuva omasta säästötavoitteesta ja myös erilaisia graafeja pidettiin erittäin hyvinä.

Testauksesta saatu palaute oli pääosin positiivista. Sovelluksen kokonaisvaltaisen visuaalisuuden tärkeyttä painottivat varsinkin naistestaajat. Lähes kaikki kommentoivat kaipaavansa tsemppausta tai pitävänsä tsemppaavia ominaisuuksia hyvinä. Kaksi vastaajaa piti kohtaa, jossa verrattiin omaa onnistumista muiden käyttäjien onnistumiseen hyvänä. Se motivoi varsinkin, jos onnistuu paremmin kuin muut käyttäjät. Myös se motivoi, jos huomaa ettei ole ainut käyttäjä. Mahdollisuutta merkitä turhat ostokset ja läheltä piti -tilanteet pidettiin hyvänä, ja lisäksi koettiin myös tärkeäksi miettiä mistä mielihalu ostamiseen johtui. Nämä ominaisuudet kaksi vastaajista valitsivat itselleen sovelluksen tärkeimmiksi asioiksi. Testauksessa ehdotettiin myös kuvanottamismahdollisuutta ostetusta asiasta, ja tämä ominaisuus lisättiinkin tässä esiteltyyn

prototyyppeihin. Myös pelillisiä elementtejä pidettiin hyvinä ja ne koettiin motivoivina ”Onks tää siis peli, joka auttaa mua säästämään, mahtavaa!” Testauksen jälkeen Rahat riittää! -hanke tiimi päätti edetä sovelluksen kehittämisessä keväällä 2019.

6 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset

Tämän opinnäytetyön lopputuloksena syntyi konsepti nuorille aikuisille tarkoitetusta taloudenhallinnan mobiilisovelluksesta Takuusäätiön käyttöön. Konseptissa toteutuu ihmisten päätöksenteon mekanismeissa ja motivaation ymmärtäminen ja palvelumuotoilun hyödyntäminen kohderyhmän tarpeiden ja tunteiden määrittelyssä. Seuraavaksi pohdin niitä prosesseja, jotka johtivat opinnäytetyössä esiteltävään konseptiin. Esittelen myös jatkokehityssuosituksia sekä tuon esille, mitä tekisin toisin, jos aloittaisin aloittaisin opinnäytetyön teon uudelleen.

6.1 Opinnäytetyön prosessi ja keskeiset johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut kehittää konsepti nuorille aikuisille tarkoitetusta taloudenhallinnan mobiilisovelluksesta, ja lopputulokseen edettiin eri työvaiheiden kautta. Työn idea syntyi opinnäytetyön tilaajan Takuusäätiön tarpeesta kehittää ennaltaehkäisevän taloudenhallinnan palveluita nuorille aikuisille, koska oltiin huomattu, että pelkkä valistus ja asioiden opettaminen ei aina johda käyttäytymisen muutokseen. Sovelluksen kehittämiseen edettiin työssä vaiheittain tutustumalla ensin teoriatietoon ja aihetta koskeviin tutkimuksiin ja sen jälkeen tutkimalla nuorten aikuisten omia käsityksiä raha-asioista ja niihin liittyvistä tarpeista ja tunteista esimerkiksi haastatteluilla. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehystenä käytän käyttäytymistaloustieteestä nousevia ihmisen päätöksenteon ilmiöitä sekä psykologian motivaatioteorioita. Lisäksi tutkimuskohdetta eli nuorten aikuisten rahankäyttöä ymmärtääkseen oli tärkeää tutustua nuorten rahankäyttöä käsitteleviin tutkimuksiin ja tilastoihin. Koska tarkoituksena oli kehittää mobiilisovellus, kehitystyön onnistumiseksi oli tärkeää ymmärtää myös käyttäjälähtöisen suunnittelun perusteita ja asiakasymmärryksen keräämisessä ja kehitystyössä yleisesti palvelumuotoilun periaatteita.

Käyttäytymistaloustieteestä nousevia ilmiöitä ja palvelumuotoilun muotoiluajattelua myös yhdistettiin sovelluksen kehittämisessä. Haastattelujen, WhatsApp -tutkimuksen ja kyselylomakkeen tulosten pohjalta muodostettiin kolme persoonaa, jotka kuvaavat nuorten rahankäytön erilaisia tapoja, tarpeita ja asiaan liittyviä tunteita. Näistä Rahat riittää! -hanke valitsi yhden persoonan, jolle taloudenhallinnan sovellusta kehitettiin. Tämän persoonan taloudenhallinnan pullonkauloja ja muita haasteita käytiin läpi käyttäytymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistävän Behaviour Change Framework -mallin avulla. Sen pohjalta rakennettiin alustavia valitun persoonan taloudenhallintaa tukevia tuuppauselementtejä sovellukseen. Behaviour Change Frameworkin läpikäynti ja tuuppauselementtien ideointi tehtiin Rahat riittää! -hank-

keen työyhteisölle tarkoitetussa design Sprint -työpajassa, ja sen tarkoitus oli saada eri toimijoiden ääni kuuluviin ja uusien, yllättävienkin ideoiden esiintuominen. Työpajan tuotosten, tietoperustan ja aiempien tutkimuksen perusteella rakensin taloudenhallinnan mobiilisovelluksen konseptin nuorille aikuisille, joilla on haasteita taloudenhallinnassa. Takuusäätiö myös testasi konseptin toimivuutta pienellä kohderyhmällä, ja vuonna 2019 Rahat riittää! -hankkeen tavoitteena on rakentaa konseptin pohjalta taloudenhallinnan mobiilisovellus.

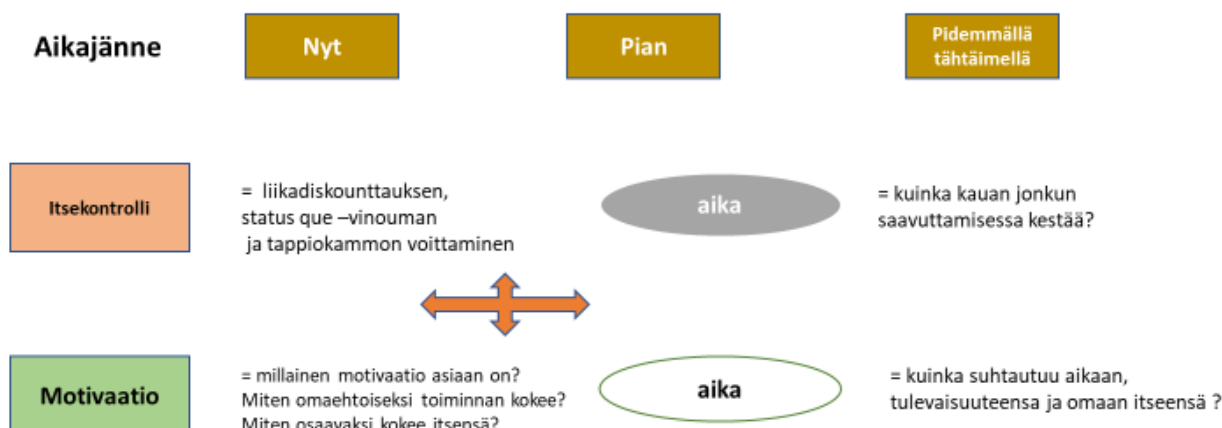
Käytin työssä teoreettisena viitekehyksenä käyttäytymistaloustiedettä sekä joitakin psykologian motivaatioteorioita. Käyttäytymistaloustieteessä lähdetään ajatuksesta, ettei ihminen ole rationaalinen päätöksentekijä, ja siksi päätöksiin vaikuttavat hyvin monet asiat, joista ihminen ei ole välttämättä tietoinen. Ihmisen toiminnasta voi havaita niin kutsuttuja ajattelun oikopolkuja ja vinoumia, jotka johtavat epärationaalisesta päätöksenteosta. Vinoumia ja oikopolkuja ymmärtämällä voidaan myös kehittää palveluita, joissa yritetään ottaa huomioon niiden vaikutus ja heikentää sitä. Tässä on kyse niin kutsutusta tuuppauksesta, jossa asioita muotoillaan käyttäjiä hyödyttävällä tavalla ilman että käyttäjän omiin valinnanmahdollisuuksiin vaikutetaan. Tuuppaus on sen kehittäjien Richard Thalerin ja Cass Sunsteinin mukaan tarkoitettu yhteiseksi hyväksi, mistä sitä on myös kritisoitu. Kuka voi määrittää absoluuttisen yhteisen hyvän missään asiassa? Toinen kysymys on, mikä tuuppauksen hyöty on, jos käyttäjä ei itse opi refleктоimaan toimintaansa. Tuuppaustapoja on kuitenkin monenlaisia, ja otinkin työni lähtökohdaksi etenkin läpinäkyvän tuuppauksen käsitteen. Siinä ihmiset itse ajattelevat ja refleктоivat toimintaansa eli tässä tapauksessa taloudenhallintaansa.

Läpinäkyvien tuuppausten lähtökohdaksi otettiin valittu käyttäjäpersoonaa eli aloittelija. Hän tarvitsee paljon apua taloudenhallintaan, eikä hänellä ole selkeää kokonaiskuvaa eikä itsetuottamusta asian hoitamiseen. Opinnäytetyöprosessin aikana kirkastui, kuinka erilaisia tilanteita nuorilla aikuisilla on taloudenhallintaansa ja kuinka eri tavoin he talouttaan hoitavat. Myös rahankäyttöön liittyvät tunteet ja tarpeet olivat hyvin erilaisia. Aloittelijan lisäksi prosessissa identifioitiin myös persoonat soveltaja ja pioneeri. Molemmilla heistä on jo selkeitä tapoja taloudenhallintaan ja osaavat suunnitella ja seurata talouttaan - ja myös säästää. Säästötavoitteiden kestossa ja suuruudessa oli persoonien välillä eroa samoin kuin joissakin muissakin kuluttamisen kysymyksissä, johon liittyy aikajänne.

Erlainen suhtautuminen aikaan osoittautuikin yhdeksi päätekiijäksi nuorten aikuisten rahankäyttöä hahmottaessa. Se myös määrittelee monella tavalla niitä vinoumia, joita aloittelijan toiminnasta pystyttiin havaitsemaan. Niitä ovat etenkin status quo -vinouma, liikadiskonttaus ja tappiokammo. Samaan joukkoon kuuluvat myös erillisinä variaatioina omistusvaikutus sekä nykyisyysvinouma. Vinoumia on määritelty tarkemmin luvussa 2.1.1. Liikadiskonttauksen mukaan esimerkiksi säästäminen on vaikeaa, jos myöhemmin tulevaa palkintoa eli säästettyä rahaa ei malteta odottaa. Siksi usein valitaan mieluummin nopeammin saatava pie-

nempi palkinto eli välitön kuluttaminen. Status quo -vinoumassa nykytilanne voi tuntua turvallisemmalta kuin mahdollinen muutos, jonka olemuksesta ei voida olla varmoja. Tästä syystä epäonnistumista pelätään enemmän kuin vastaavan suuruisia voittoja, joka kuvaa tappiokamoa. Kukin näistä vinoumista jättää toiminnan referenssipisteen nykyisyyteen, jolloin esimerkiksi säästäminen ja muu taloudenhallinta on vaikeaa. Muilla persoonilla se on aloittelijaa helpompaa, koska he ovat pystyneet siirtämään referenssipistettään eri asteisesti tulevaisuuteen. Kyseisiin vinoumiin liittyy myös suhde itsekontrolliin ja käsitykseen itsestä.

Ymmärtääkseni aikajänteen ja itsekontrollin vaikutusta tutustuin muutamiin motivaatioteorioihin saadakseni laajemman näkökulman ihmisen käyttäytymiseen. Kontrolliteorian mukaisesti tärkeää toiminnan säätelyssä on oman toiminnan reflektointi. Lisäksi teoriassa korostetaan selkeitä tavoitteita. (Carver & Scheier 1982.) Itseohjautuvuusteoria keskittyy ihmisen perustarpeiden eli omaehtoisuuden, kyvykkyyden ja yhteisöllisyyden vaihteluihin ihmisen toiminnassa ja sen vaikutuksesta ihmisen motivaatioon (Ryan & Deci, 2000). Erityisen kiinnostavaa tutkimuksen kohderyhmän kannalta oli pohtia taloudenhallintaan kohdistetun omaehtoisuuden ja kyvykkyyden vaihteluja eri persoonilla, ja sitä, onko sillä vaikutusta aikajänteeseen eli esimerkiksi siihen, miten pitkään jaksaa säästää johonkin.



Kuvio 16: Itsekontrollin ja motivaation vaikutus aikajänteeseen

Olen kuvannut asiaa kuviossa 16. Sen mukaan aikajänteen voi hahmottaa monessa osassa. Asiakasymmärryksen keruusta tuli esille nykyhetken lisäksi lyhyen tähtäimen suunnitelmat ja pitkän tähtäimen suunnitelmat. Siksi olen jakanut aikajänteen seuraaviin osiin: nyt, pian ja pidemmällä tähtäimellä. Olen kuvannut ajan kahteen kertaan, ensiksi sen mukaan, kuinka

kauan jonkun tekemisessä tai saavuttamisessa kestää. Tämä voi koskea esimerkiksi säästämistä. Toisaalta ajan voi käsittää sen mukaan, kuinka siihen suhtautuu ja miten samalla suhtautuu tulevaisuuteensa ja omaan itseensä tulevaisuudessa. Käsitellyt aikakäsitykset vaikuttavat motivaatioon ja itsekontrolliin. Itsekontrolli vaikuttaa siihen, miten hyvin jaksaa tavoitella asioita myös pidemmällä tähtäimellä. Siihen vaikuttavat eri vinoumat, etenkin liikadiskonttaus, mutta myös esimerkiksi status quo -vinouma ja tappiokammo. Motivaation taso vaikuttaa siihen miten omaehtoiseksi toiminnan kuten vaikka taloudenhallinnan kokee. Tällä on taas vaikutusta siihen, miten suhtautuu aikaan ja erityisesti tulevaisuuteen. Toki monet tärkeät elämään vaikuttavat asiat, kuten persoonallisuuden piirteet ja yksilölliset kognitiiviset valmiudet jäävät tässä kuvaamatta. Kuitenkin malli yhdistää motivaation ja aikajänteen käsitteitä itsekontrolliin, ja yhdistää vinoumia ja motivaatioteorioita ihmisen toiminnan ymmärtämiseksi.

Äsken kuvattuja asioita onkin hyödynnetty sovelluksen tuupauselementtien rakentamisessa, jotka tähtäävät lähinnä aikajänteen pidentämiseen heikentämällä liikadiskonttauksen, nykyisyyvinouman ja status quo -vinouman vaikutusta. Rahat riittää! -hankkeen työntekijöille toteutetussa design sprint -työpajassa määriteltiin tavoite sovelluksen kehittämiseen aloittelijalle. Sen mukaan on tärkeää saada käytön hyödyt nopeasta näkyviksi, jotta aloittelija saa onnistumisen kokemuksia, itsetunto raha-asioissa paranee ja niihin liittyvä ahdistus vähenee. Tavoitteissa yhdistyy lyhyen ja pidemmän aikavälin asioita. Tähän päädyttiin siksi, että aloittelijan motivaation arvellaan olevan kerätyn datan perusteella käytön alussa suhteellisen heikko ja myös kokemus omasta osaamisesta ja omaehtoisuudesta on vähäistä. Tästä syystä sovellukseen rakennettiin mahdollisuus saada palkintoja, jotka voivat kannustaa sovelluksen käyttöön. Palkinnot ovat usein ulkoisen motivaation elementtejä, koska niiden keräämisessä toiminta keskittyy helposti tavoitteena olevasta taloudenhallinnasta eräänlaiseen pelillisyyteen. Kuitenkin tavoitteena on, että käytön edetessä käyttäjä innostuu myös itse taloudenhallinnasta ja näkee sen mukana tulevia hyötyjä. Tätä pyritään vahvistamaan korostamalla omien tavoitteiden määrittelyä ja niiden seuraamista. Myös toiminnan ja myös oman rahatilanteen näkyväksi tekeminen on tärkeää, ja se voi olla monelle myös uutta. Lisäksi sovelluksessa on ominaisuus, johon voi kirjata, mikäli hän oli ostanut tai ollut ostamassa jotakin hänen omasta mielestään turhaa. Tällä tavoin käyttäjä voi reflektoida toimintaansa. Jos hän onnistuu välttämään houkutusta ostaa jotakin omasta mielestään turhaa, tuodaan myös esille, kuinka paljon hän rahaa samalla ”säästää”. Tässä on kyse vaihtoehtokustannusten havainnoinnista. Vaikka nuorilla on usein rahaa vähän, omista valinnoistaan voi tulla tietoiseksi ja pohtia, voisiko esimerkiksi pienellä osalla käytettävissä olevista tuloista tehdä jotakin muuta kuin mihin raha sillä hetkellä kuluu. Tässä käyttäjä etsii itse vaihtoehtoja, eikä niitä määrittele joku toinen. Sovelluksessa aikajännettä yritetään hivuttaa tulevaisuuteen esimerkiksi säästämistoiminnolla ja kalenterinäkömällä, joista jälkimmäisestä voi havaita esimerkiksi sen, kuinka paljon aikaa on vielä kuukauden loppuun tai seuraavaan tuloon saakka.

Olen keskustellut opinnäytetyön tuloksista toimeksiantajan kanssa, ja esiteltyt konseptin Rahat riittää! -hankkeen tiimin lisäksi myös koko Takuusäätiön henkilökunnalle joulukuussa 2018 sekä nuorten talousasioista kiinnostuneille ammattilaisille Suomen Setlementtiliitto ry:n Mun talous -toiminnan ja Rahat riittää! -hankkeen Talous tuuliajolla! -seminaarissa marraskuussa 2018. Tietoa on siis levitetty monin tavoin. Rahat riittää! -hankkeen Takuusäätiön työntekijät ovat tutustuneet opinnäytetyön tekstiin etukäteen, hanke suunnittelee konseptin jatkotyötä vuonna 2019, joten opinnäytetyössä tehdyllä kehittämisellä on selkeää käytännön hyötyä. Olen saanut toimeksiantajalta opinnäytetyön toteutuksesta ja tuloksista kiittävää palautetta, ja kehittämistyö nähdään arvokkaana pohjana sovelluksen suunnitteluun. Opinnäytetyön prosessin aikana kehitettyjä persoonia sekä tietoa käyttäytymistaloustieteestä Rahat riittää! -hanke hyödyntää myös muiden palveluiden kehittämisessä. Olen prosessin aikana antanut myös huomioita Pennon jatkokehittämiseen. Pennosta julkaistiin joulukuussa 2018 uusi versio ja osa huomioistani on otettu siinä huomioon.

Takuusäätiön lisäksi tuloksia voi hyödyntää myös muuten ja tulokset ovat siirrettävissä moniin muihin organisaatioihin. Uskon että huomioista nuorten rahankäytöstä ja määritellyistä persoonista on hyötyä monille nuorten kanssa töitä tekeville. Esimerkiksi opinnäytetyön esittelystä Talous tuuliajolla -seminaarissa tuli pääosin innostunutta ja kiinnostunutta palautetta nuorten kanssa toimivilta ammattilaisilta. Lisäksi sovellusidean elementtejä voi hyödyntää myös muussa kehitystyössä. Talusasioiden lisäksi koen, että monet esille tulleet ajatukset ja etenkin motivaation, aikajänteen ja itsekontrollin yhdistäminen voivat olla hyödyllisiä myös monessa muussa käyttäytymisen muutokseen tähtäävässä toiminnassa kuten terveyskasvatuksessa. Lisäksi käyttäytymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistäminen voi olla hedelmällistä hyvin monien palveluiden kehittämisessä.

6.2 Opinnäytetyön eettiset lähtökohdat

Eettisten lähtökohtien noudattaminen on kaiken työn lähtökohta, ja tästä syystä työ täytyy tehdä tarkasti ja huolellisesti (Ojasalo 2014, 48). Tässä työssä eettistä vastuuta on paitsi haastateltaville ja muille asiakasymmärryksen keruuseen osallistuneille mutta myös koko työryhmälle Rahat riittää! -hankkeessa. Vastuu työryhmälle korostuu tässä työssä, koska Rahat riittää! -hankkeen tiimi on ollut osassa kehitystyötä hyvin vahvasti mukana asiakasymmärryksen keruussa ja konseptin suunnittelussa.

Taloudenhallinta ja henkilökohtaiset raha-asiat ovat usein hyvin herkkiä aiheita, joten aiheen käsittelyssä täytyy olla erityisen huolellinen. Tutkimuksen kohteena olevan tulee tietää tutkijan motiivi ja tavoitteet. (Ojasalo 2014.48), ja se tuli korostetusti esille tässä työssä. Tämä toteutui tässä työssä niin, että eri tutkimusosioihin osallistuvilla kerrottiin tarkasti mistä oli kysymys. Haastatteluissa asia varmistettiin kahteen otteeseen eli sekä haastattelusta sovittaessa että haastattelun alussa. Kaikille osallistujille myös täsmennettiin, että kaikki tieto käsi-

tellään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Nimettömyyden varmistaminen on erityisen tärkeää, ja se edesauttaa myös sitä, että tutkittavalta saa rehellisiä vastauksia (Ojasalo 2014, 48). Lisäksi haastateltavia ja WhatsApp -tutkimukseen osallistuvia pyydettiin allekirjoittamaan suostumuslomakkeet osallistumisesta, johon oli kuvattu tarkkaan mitä ja miksi asioita kysytään. Kaikille osallistuville myös täsmennettiin, että haastatteluilla ei arvioida kenenkään taloudenhallinnan osaamistasoa vaan saada käsitystä taloudenhallintaan liittyvistä ilmiöistä laajemmin. Uskon että asioiden selventäminen moneen kertaan lisäsi muutenkin luottamusta tutkittavien ja opinnäytetyöntekijän välillä ja lisäsi siten myös opinnäytetyön tulosten arvoa ja luotettavuutta.

6.3 Opinnäytetyön tulosten ja toteutuksen reflektointi

Opinnäytetyön avulla saatiin esiin kiinnostavaa tietoa nuorten aikuisten rahankäytöstä ja kehitettiin taloudenhallinnan sovelluksen konsepti. Tietoa nuorten aikuisten rahankäyttöön liittyvistä käsityksistä ja tunteista on olemassa suhteellisen vähän, joten tieto on sellaisenaan arvokasta. Myös sovelluksen kehittämisessä hyödynnetyt käyttäytymistaloustieteen elementit voivat olla hyödyllisiä myös monessa muussa sovelluksessa tai muun palvelun kehittämisessä. Myös palvelumuotoilun menetelmien ja käyttäytymistaloustieteen sekä motivaatioteorioiden yhdisteleminen oli hedelmällistä, ja sitä voisi hyödyntää myös monessa muussa yhteydessä.

Opinnäytetyön tekoprosessiin ja tuloksiin on liittynyt kuitenkin myös heikkouksia. Aineisto eli nuorten aikuisten sekä Pennon käyttäjien haastattelut, kysely sekä WhatsApp -tutkimus olivat kaikki arvokkaita ja antoivat uutta tietoa. Kuitenkin asiakasymmärryksen kerääminen ja siihen valmistautuminen tehtiin kesällä 2018 toimeksiantajasta johtuneen aikataulun takia suhteellisen kiireellä. Jos aikaa olisi ollut enemmän, etenkin WhatsApp-tutkimuksen ja kyselyn kyselyrunkoja olisi ollut syytä miettiä vielä huolellisemmin. Vaikka jo alussa haastattelut muodostivat pääaineiston, hieman erilaisille kysymyksillä olisi voinut saada myös kyselystä ja WhatsApp -tutkimuksesta enemmän tietoa esimerkiksi sosiaalisen ympäristön vaikutuksesta rahankäyttöön ja WhatsApp -tutkimuksessa säästämisestä. Aineiston käsittely ei toki voinutkaan olla täysin yhteismitallisia koska käytössä olevat aineiston keruutavat erosivat paljon toisistaan.

Toinen haaste opinnäytetyössä liittyy tietoperustan ja muun tarvittavan taustatiedon laajuuteen. On ollut tärkeää tutustua esimerkiksi nuorten taloudenhallintaa koskeviin tutkimuksiin ja käyttäjäkohtaisen suunnittelun periaatteisiin, mutta kovin syvälle näissä en ole ajanpuutteen vuoksi mennyt. En myöskään tutustunut erityisesti mobiilisovellusten suunnitteluun ajanpuutteesta johtuen, vaikka se olisi ollut hyödyllistä. Tällaisenaan sovelluksen konsepti ei tarjoa parhaita mahdollisia ulottuvuuksia sovellusasiantuntijan näkökulmasta. Se toivon mukaan kuitenkin auttaa tilaajaa ymmärtämään, millaisia elementtejä sovelluksessa olisi hyvä olla, jotta aloittelijan tarpeet otetaan huomioon käyttäytymistaloustieteen viitekehyksen huomioiden. Yksi haaste liittyy myös siihen, että opinnäytetyössä ei varsinaisesti otettu kantaa siihen,

onko sovellus ylipäänsä paras vaihtoehto nuorten taloudenhallinnan kehittämiseen, vaan lähtökohta otettiin annettuna.

Opinnäytetyössä toteutin konseptin sovelluksesta, ja Rahat riittää -hanke testasi sitä neljällä potentiaalisella käyttäjällä. Testausta kannattaa jatkaa, jotta saadaan laajempi kuva vastaako sovellus kohderyhmän tarpeita. Myös esimerkiksi sovelluksessa käytettävää kieltä kannattaa miettiä ja testata kohderyhmään kuuluvilla. Toinen olennainen asia on sovelluksen markkinointi ja levittäminen, eli miten nuoret saadaan käyttämään sovellusta. Käyttäjäpersoonaa aloittelijan tarpeita, turhautumia ja toiveita kannattaa hyödyntää myös markkinoinnissa. Tärkeää sovelluksen käyttöönotossa ovat todennäköisesti myös muiden antamat suositukset. Olennaisessa roolissa ovat varmasti ammattilaiset, jotka tekevät töitä nuorten kanssa. Sovelluksen käyttöönotto ja sen käyttö yhtenä välineenä oman elämän hallinnan ja samalla taloudenhallinnan välineenä voi vaatia sitkeää kannustusta nuoren tuntevalta aikuiselta, oli hän sitten ammattilainen tai vaikka perheenjäsen. Tässä korostuu se, että tekniset palvelut, kuten sovelluksetkaan eivät elä tyhjiössä vaan niiden markkinoinnissa täytyy hahmottaa missä ja millä tavoin niiden tavoiteltu käyttäjäryhmä toimii ja viestii, ja ketkä voivat olla mahdollisia viestinviejiä. Aloittelijan tapauksessa tämä on erityisen tärkeää, koska heillä ei ole vahvaa kiinnostusta taloudenhallintaan itse. Suositukseni on, että ammattilaisten tavoittamiseen ja heidän kouluttamiseensa käytetään riittävästi resursseja. Ammattilaiset voivat tarvita myös muistutuksia ja tukea sovelluksen käyttöön ja sen mainostamiseen. Myös tässä käytön hyödyt kannattaa tuoda korostetun selkeästi esille.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyö on tarjonnut mahdollisuuden tutustua nuorten aikuisten rahankäyttöön eri näkökulmista ja yhdistää eri lähestymistapoja ja tietoperustaa sovelluksen kehittämisessä. Erityisen kiinnostavaa on ollut yhdistää palvelumuotoilun menetelmiä käyttäytymistaloustieteen käsitteisiin ja myös motivaatioteorioihin. Oli myös kiinnostavaa seurata, miten haastateltavat kuvailivat esimerkiksi rahankäytön seuranta- ja suunnittelutapoja, ja ymmärtää niiden logiikkaa ja vaikutusta muuhun elämään. Myös sosiaalisen ympäristön vaikutus tuli merkittävänä esille, ja tässä opinnäytetyössä käsittelin sitä lähinnä perhe- ja ystävyysuhteiden kautta. Kiinnostavaa olisi tarkastella myös yhteiskuntaluokan ja sosiaalisen pääoman vaikutusta taloudenhallintaan. Samalla voitaisiin tuoda huomiota pois melko yksilökeskeisestä palvelutuotannosta rakenteiden tasolle.

Lähteet

Painetut

Ariely, D. 2008. Predictably irrational: The hidden forces that shape our decisions. New York: HarperCollins.

Ariely, D. & Kreisler, J. 2017. Dollars and sense: How we msthink money and how to spend smarter. New York: HarperCollins Publishers.

Benartzi, S. & Lehrer, J. 2015. The Smarter Screen: Surprising Ways to Influence and Improve Online Behavior. New York: Portfolio/ Penguin.

Brace, I. 2013. Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research. Kolmas painos. London: Kogan Page.

Camerer, C. & Loewenstein, G. 2004. Behavioral Economics: Past, Present, Future. Julkaisussa Camerer, C., Loewenstein, G. & Rabin, M, (toim.) Advances of Behavioral Economics. New York, N.Y. : Princeton, N.J: Russell Sage Foundation ; Princeton University Press, 3-52.

Evans, D., C. 2017. Bottlenecks: Aligning UX design with user psychology. Berkeley: Apress.

Hakala, T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Julkaisussa Valli, R. & Aaltola, J. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 14-26.

Halpern, D. 2015. Inside the nudge unit: How small changes can make a big difference. London: WH Allen.

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

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. 2. uudistettu laitos. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

John, P., Cotterill, S., Richardson, L., Moseley, A., Stoker, G., Wales, C. & Smith G. 2011. Nudge, nudge, think, think: Experimenting with ways to change civic behaviour. London ; New York: Bloomsbury Academic.

Kahneman, D. 2011. Thinking, fast and slow. London: Allen Lane.

Kantojärvi, P. 2017. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.

Kapp ym, K. M., Blair, L. & Mesch, R. 2014. The gamification of learning and instruction fieldbook: Ideas into practice. San Francisco, CA: Wiley.

Kasser, T., Ryan M. R., Couchman C. E. & Kennon, M. S. 2004. Materialistic Values: Their Causes and Consequences. Julkaisussa Kasser, T. & Kanner A. D. Psychology and consumer culture: The struggle for a good life in a materialistic world. Washington, D.C: American Psychological Association, 11-28.

- Knapp, J., Zeratsky, J. & Kowitz, B. 2016. *Sprint: How to solve big problems and test new ideas in just five days*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.
- Kozinets, R. V. 2010. *Netnography: Doing ethnographic research online*. London: Sage.
- Marshall, C. & Rossman, G. B. 2011. *Designing qualitative research*. Viides painos. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Maxey, C. & O'Connor, K. 2013. *Fearless Facilitation: E.kirja. The Ultimate Field Guide to Engaging (and Involving!) Your Audience*. Pfeiffer.
- Measey, P., Berridge, C., Gray, A., Oliver, L., Wilmshurst, D. & Wolf, L. 2015. *Agile Foundations*. E-kirja. BCS, The Chartered Institute for IT.
- Miettinen, S. 2011. *Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista*. Julkaisussa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 21-42.
- Miller, D. T. & Prentice D. A. 2013. *Psychological levers of Behavior Change*. Julkaisussa Shafir, E. (toim.) *The behavioral foundations of public policy*. Princeton: Princeton University Press. 301-309.
- Nielsen, J. & Raduca, B. 2013. *Mobile usability*. Berkeley: New Riders.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Paasonen, S. 2013. *Ihmisiä, kuvia, tekstejä ja teknologioita*. Julkaisussa Laaksonen, S., Matikainen, J., Tikka, M., Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 34 - 48.
- Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013. *Service design: From insight to implementation*. Brooklyn, NY: Rosenfeld Media.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009. *Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus*. Julkaisussa Aaltonen, T., Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 22-56.
- Sassatelli, R. 2007. *Consumer culture: History, theory and politics*. London: SAGE.
- Schneider, J. & Stickdorn, M. 2010. *This is service design thinking: Basics - tools - cases*. Amsterdam: BIS Publishers.
- Silverman, D. 2011. *Interpreting qualitative data: A guide to the principles of qualitative research*. 4th rev. ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J., Vastamäki, R. 2009. *Käytettävyyden psykologia*. Uudistettu 4. painos. Helsinki: Edita.
- Stickdorn, M., Lawrence, A. & Hormess, M. E. & Schneider, J. 2018. *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world : a practitioner's handbook*. 1. painos. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Thaler, R., & Sunstein C. 2008. *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. USA: Penguin Books.
- Thaler, Richard H., 2015. *Väärin käyttäytyminen*. Tampere. Terra Cognita.

Tiittula, L., Rastas, A. & Ruusuvuori, J. 2009. Kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta tietokonevälitteiseen viestintään. Julkaisussa Aaltonen, T., Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Julkaisussa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 84-108.

van Roy R., Zaman B. 2017. Why Gamification Fails in Education and How to Make It Successful: Introducing Nine Gamification Heuristics Based on Self-Determination Theory. Julkaisussa Ma M., Oikonomou A. (toim.) Serious Games and Edutainment Applications. Chan: Springer International Publishing AG, 485 - 509.

Wansink, B. 2013. Turning Mindless Eating Into Healthy Eating. Julkaisussa Shafir, E. (toim.) The behavioral foundations of public policy. Princeton: Princeton University Press, 310-331.

Artikkelit

Attig, C. & Franke, T. 2018. I track, therefore I walk - Exploring the motivational costs of wearing activity trackers in actual users. *International Journal of Human - Computer Studies*, April, 1-33.

Carver, C. S. & Scheier, M. F. 1982. Control theory: A useful conceptual framework for personality-social, clinical, and health psychology. *Psychological Bulletin*, 92(1), 111-135.

Choe, E. K., Lee, N. B., Lee, B., Pratt, W., & Kientz, J. A. 2014. Understanding quantified-selfers' practices in collecting and exploring personal data. In *Proceedings of the 32nd annual ACM conference*. New York: ACM, 1143-1152.

Ehlinger, J., Mitchum, A. & Dweck, C. 2016. Understanding overconfidence: Theories of intelligence, preferential attention, and distorted self-assessment. *Journal of Experimental Social Psychology*, 63, 94-100.

Frederick, S., Novemsky, N., Wang, J., Dhar, R. & Nowlis, S. 2009. Opportunity cost neglect. *Journal of Consumer Research* 36, No. 4, 553-561.

Gardner, G. 2014. A review and analysis of the use of 'habit' in understanding, predicting and influencing health-related behaviour. *Health Psychology. Rev.* 9 (3), 277-295.

Hannola, L. Friman, J. & Niemimuukko, J. 2013. Application of agile methods in the innovation process. *International Journal Business Innovation and Research*, Vol. 7, No. 1. Inderscience Enterprises Ltd, 84-98.

Hansen, P. G. & Jespersen, A. M. 2013. Nudge and the Manipulation of Choice: A Framework for the Responsible Use of the Nudge Approach to Behaviour Change in Public Policy. *European Journal of Risk Regulation : EJRR*, 4(1), 3-28.

Kahneman, D. & Tversky, A. 1979. Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.

Kahneman, D. 2003. Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics. *American Economic Review* 93(5), 1449-1475.

Kalmi, P. 2013. Taloudellinen lukutaito ja sen kritiikki. *Kansantaloudellinen aikakauskirja*, 109, 150-159.

Kauppinen, T. M., Angelin, A., Lorentzen, T., Backman, O., Salonen, T. & Moisio, P. & Dahl, E. 2014. Social background and life-course risks as determinants of social assistance receipt among young adults in Sweden, Norway and Finland. *Journal of European Social Policy*. July 2014 24: 273-288.

Laibson, D. 1997. Golden eggs and hyperbolic discounting. *Quarterly Journal of Economics*, 112, 443-477.

Lally, P. & Gardner, B. 2013. Promoting habit formation, *Health Psychology Review* 7 (sup1), 137-158.

Ma, M. & Morris, L. 2017. The Agile Innovation Sprint. *International Management Review*. Marietta, 92-103.

Maltseva, K. & Lutz, C. 2018. A quantum of self: A study of self-quantification and self-disclosure. *Computers in Human Behavior*, 81, 102-114.

Norvilitis, J. M. & Mao, Y. 2013. Attitudes Towards Credit and Finances Among College Students in China and the United States. *International Journal of Psychology* 48 (3), 389-398.

O'Donoghue, T. & Rabin, M. 2000. The economics of immediate gratification. *Journal of Behavioral Decision Making*, 13(2), 233-250.

Oksanen, A., Aaltonen, M., & Rantala, K. 2015. Social Determinants of Debt Problems in a Nordic Welfare State: a Finnish Register-Based Study. *Journal of Consumer Policy*, 38(3), 229-246.

Powers, W. T. 1973. Feedback: Beyond behaviorism. *Science*, 179,, 351-356.

Prelec, D. & Loewenstein, G. '1998. The red and the black: mental accounting of savings and debt', *Marketing Science*, 17, 4-28.

Rasmussen, L. B. 2003. The facilitation of groups and networks: Capabilities to shape creative cooperation. *AI & Society*, 17(3-4), 307-321.

Ryan, R. M., & Connell, J. P. 1989. Perceived locus of causality and internalization. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 749- 761.

Ryan, R. M. & Deci, E. L. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.

Salmi, A., Pöyry-Lassila, P., & Kronqvist, J. 2012. Supporting Empathetic Boundary Spanning in Participatory Workshops with Scenarios and Personas. *International Journal of Ambient Computing and Intelligence*, 4(4), 21-39.

Samuelson, W., & Zeckhauser, R. J. 1988. Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1, 7-59.

Shefrin, H. M. & Thaler, R. 1988. The Behavioral Life-Cycle Hypothesis. *Economic Inquiry*, 1988, vol. 26, issue 4, 609-43

Soman, D. 2001. The mental accounting of sunk time costs: why time is not like money. *Journal of Behavioral Decision Making*; Jul 2001; 14, pg. 169-185.

Stanovich, K. E. & West, R. F. 2000. Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate. *Behavioral and Brain Sciences*, 23, 645-665.

Thaler, R. 1980. Toward a Positive Theory of Consumer Choice. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 39-60.

Thaler, R.H. 1985. Mental accounting and consumer choice. *Marketing Science*, Vol. 4, No. 3, 199-214.

Thaler, R. 1999. Mental accounting matters. *Journal of Behavioral Decision Making*, 12(3), 183-206.

Thaler, R. & Sunstein C. 2003. Libertarian paternalism. *The American Economic Review*, 93(2), 175-179.

Tversky, A. & Kahneman, D. 1974: Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases, *Science*, 185 (4157), 1124-1131.

Tversky, A. Kahneman, D. 1981. The Framing of decision and the psychology of choice. *Science*, 211(4481), 453-458.

Tversky, A. & Kahneman, D. 1991. Loss Aversion in Riskless Choice: A Reference-Dependent Model. *The Quarterly Journal of Economics*. Vol. 106, No. 4, 1039-1061.

van Roy, R. & Zaman, B. 2018. Unravelling the ambivalent motivational power of gamification: A basic psychological needs perspective. *International Journal of Human - Computer Studies*, 1-13.

Webley, P. & Nyhus, E. K. 2013. Economic Socialization, Saving and Assets in European Young Adults. *Economics of Education Review* 33, 19-30.

Weinmann, M., Schneider, C. & Brocke J. 2016. Digital Nudging. *Business & Information Systems Engineering*, 58(6), 433-436.

Wijland, R., Hansen, P. & Gardezi, F. 2016. Mobile nudging: Youth engagement with banking apps. *Journal of Financial Services Marketing*, 21(1), 51-63.

Zemack-Rugar, Y., Corus, C. & Brinberg, D. 2010. The "What the Hell Effect" Scale: Measuring Post-Failure Sequential Self-Control Choice Tendencies. *Advances in Consumer Research*, 37, 143-147.

Sähköiset

A behavioural approach to managing money: Ideas and results from the Financial Capability Lab A partnership between the Money Advice Service, the Behavioural Insights Team & Ipsos MORI. 2018. The Money Advice Service, the Behavioural Insights Team & Ipsos MORI. Luettu 29.5.2018. <http://38r8om2xjhhl25mw24492dir.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2018/05/Financial-Capability-Lab-Report-May18.pdf>

Aerschot, van L., Häikiö, L., Snellman, K. & Kallinen, Y. 2016. Nuoret, pienituloisuus ja asuinalueiden eriytyminen Lähiössä asuvien nuorten käsityksiä taloudellisesta niukuudesta. Yhteiskuntapolitiikka, 81. Luettu 9.10.2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131349/YP1605_VanAerschotym.pdf?sequence=2&isAllowed=y, 540-550.

Danske Bank. 2018. Mobiilipankki- mobiilipankkisovellus Android- ja iOS -älypuhelimille. Luettu 9.11.2018. <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/mobiilipankki>

Designing for Behaviour Change - Toolkit A Guide to Using Behavioural Economics with Service Design. Foundation and Framework. Bridgable & Common Cents Lab. Luettu 8.8.2018. <https://toolkit.bridgeable.com/>

Designing for Behavioral Change. Bridgable. Luettu 8.8.2018. https://toolkit.bridgeable.com/wp-content/uploads/2017/11/Bridgeable-BE-Framework-Principles-Cards_2017.pdf

Davis, K., Kau, M & Kim, A. 2018. Behavioral Design for Digital Financial Services - How to increase engagement with products and services that build financial health. JPMorgan Chase & Co. Luettu 15.5.2018. http://www.ideas42.org/wp-content/uploads/2018/04/ideas42_DFSplaybook.pdf

Finanssiala. 2017. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti 2017. Luettu 1.11.2018. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf

HOAS. 2018. Kuka voi hakea asuntoa? Luettu 17.5.2018. <https://www.hoas.fi/hakevalle/#asunnon-hakeminen>

Hopwood, T. & Merritt, R. 2011. Big Pocket Guide to using social marketing for behaviour change. NSMC. Luettu 10.10.2018. <http://www.thensmc.com/resource/big-pocket-guide-social-marketing>

Kalmi, P. & Ruuskanen, O-P. 2016. Suomalaiset pärjäävät taloudellisessa tietämyksessä ja käyttäytymisessä hyvin suhteessa muihin maihin. Kansantaloudellinen aikakauskirja, 112. Luettu 7.11.2018. https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2016/03/kalmi_ruuskanen.pdf

Kwit. 2018. KWIT. Versio 4.0.2. Mobiiliapplikaatio. Luettu 11.11.2018. Ladattu App Storesta.

Lehto, T. 2018. Tekniikka ja talous. Pankki kehittää oman talouden digiapuria - voi varoittaa, kun menot ylittämässä tulot. Viitattu 1.11.2018. <https://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/ict/pankki-kehittaa-oman-talouden-digiapuria-voi-varoittaa-kun-menot-ylittamassa-tulot-6731577>

Ly, K., Mažar, N., Zhao, M. & Soman D. 2013. A Practitioner's Guide To Nudging. Research Report Series. Behavioural Economics in Action. Rotman School of Management University of

Toronto. Luettu 1.4.2018. <https://www.rotman.utoronto.ca/-/media/Images/Programs-and-Areas/behavioural-economics/GuidetoNudging-Rotman-Mar2013.pdf>

Maksu myöhässä. 2018. Saitko perintäkirjeen? Luettu 1.11.2018. http://maksu-myohassa.fi/saitko_perintakirjeen/#haaste

Markkanen, M. 2017. Talousneuvonnalla voidaan tuupata parempaan taloudelliseen käyttäytymiseen. Takuusäätiö. Luettu 30.10.2018. <https://www.takuusaatio.fi/talousneuvonnalla-voidaan-tuupata-parempaan-taloudelliseen-kayttaytymiseen>

Myllyniemi, S. 2015. Talous. Julkaisussa Myllyniemi, S. (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Nuorisosiain neuvottelukunta & Nuorisotutkimusverkosto. Luettu 9.6.2018. https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2016/01/Nuorisobarometri_2015_ISSUU.pdf , 59-74.

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. 2017. Taloudellinen tilanne. Julkaisussa Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.) Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Valtion nuorisoneuvosto, Nuorisotutkimusseura, Nuorisotutkimusverkosto & Opetus- ja kulttuuriministeriö. Luettu 10.10.2018. https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2018/03/Nuorisobarometri_2017_WEB.pdf, 81-88.

Nuorisosäätiö. 2018. Näin haet asuntoa. Luettu 30.5.2018. https://www.nuorisosaatio.fi/hae_asuntoa/nain_haet_asuntoa

Ohjaamo. 2018. Mikä on Ohjaamo? Luettu 30.5.2018. <http://ohjaamot.fi/mika-on-ohjaamo-1>

Osuuspankki. 2018. Säästölipas -helppo ja hauska tapa säästää. Viitattu 1.11.2018. <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/saastolipas>

Pantzar, J. 2018. Miksi talouslukutaitoja pitäisi edistää? Julkaisussa Talouslukutaito 2020-luvulla. Maksuneuvoston e-kirjanen. Luettu 1.11.2018. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e-kirjanen_2018_talouslukutaito_2020-luvulla.pdf, 5-9.

Pivo. 2018. Suomen suurin mobiililompakko. Luettu 9.11.2018. <https://pivo.fi/>

Poikola, A., Kuikkaniemi, K; Kuittinen, O., Honko, H. & Knuutila, A. 2018. MyData - johdatus ihmiskeskeiseen henkilötiedon hyödyntämiseen. Liikenne- ja viestintäministeriö. Luettu 10.10.2018. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160954/MyData%202018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Pääkaupunkiseudun nuorisosasunnot ry. 2018. Hakijalle. Luettu 30.5.2018. <https://www.pksnuorisosasunnot.fi/hakijalle/>

Raijas, A. 2015. Mistä nuorten taloudellinen hyvinvointi muodostuu? Julkaisussa Myllyniemi, S. (toim.) Arjen jäljillä. Nuorisobarometri 2015. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Nuorisoasiain neuvottelukunta & Nuorisotutkimusverkosto. Luettu 9.6.2018. https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2016/01/Nuorisobarometri_2015_ISSUU.pdf, 135-150.

Shim, S. & Sherido, J. 2011. Young Adults' Financial Capability. APLUS Arizona Pathways to Life Success for University Students Wave 2. John & Doris Norton School of Family & Consumer Sciences. Viitattu 11.10.2018, https://www.cgsnet.org/ckfinder/userfiles/files/APLUS-Wave2_Final.pdf

Spendee Budget & Money Tracker. 2018. Cleevio s.r.o. Versio 3.12.4. Mobiiliapplikaatio. Luettu 12.12.2018. Ladattu App Storesta.

S-pankki. 2018. Säästäjä - Suomen ensimmäinen mikrosäästämisen palvelu. Viitattu 1.11.2018. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastaja/>

Suomen asiakastieto & UC. 2018. Maksuhäiriötilastot Q1-Q3 2018 / Payment default statistics Q1-Q3 2018 Suomi/Finland. Luettu 1.11.2018. https://www.asiakastieto.fi/media/press_room/1/releases/suomen-asiakastieto-oy-maksuhairiotilastot-q3-henkilot.pdf

Suomen virallinen tilasto. 2015. Tulonjakotilasto.

ISSN=1795-8121. Pienituloisuus 2015. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 18.11.2018.

http://www.stat.fi/til/tjt/2015/01/tjt_2015_01_2017-03-03_tie_001_fi.html?ad=notify

Takuusäätiö. 2018. Rahat riittää! -hanke. Luettu 2.11.2018. <https://www.takuusaatio.fi/takuusaatio/kehittamishankkeet/rahat-riittaa-hanke>

Julkaisemattomat

Takuusäätiö -Stategia 2017-2020. 2016. Takuusäätiö.

Isaksson, M. 2018. Projektisuunnittelijan haastattelu 15.5.2018. Takuusäätiö. Helsinki.

Kuviot ja taulukot

Kuvio 1: Opinnäytetyön prosessi	12
Kuvio 2: Kehittämisprosessi	13
Kuvio 3: Käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohtia	32
Taulukko 1: Potentiaalisten käyttäjien haastatteluihin osallistuneet	35
Taulukko 2: WhatsApp -tutkimukseen osallistuneet	37
Kuvio 4: Kyselyyn vastaajat kysymyksen ”Mistä kuulisit kyselystä?” perusteella. Vastauksia oli 111.....	39
Kuvio 5: Vastaus kyselyn kysymykseen: Mitä maksat säännöllisesti omilla rahoillasi? (rastita kaikki sopivat vaihtoehdot). Vastauksia annettiin 121	43
Kuvio 6: Vastaukset kyselyn kysymykseen: Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muu pääsiallisen tulon? Vastauksia oli 128	46
Kuvio 7: Vastaus kyselyn kysymykseen:Oletko varautunut yllättäviin menoihin (esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen hajoamiseen) säästämällä rahaa? suodatettuna kysymyksen Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muun pääsiallisen tulon? -vastauksilla. Vastauksia oli 127.	47
Kuvio 8: Vastaukset kyselyn kysymykseen, Jos vastasit kyllä, mihin säästät? (Jatkoa kysymykselle: Säästätkö johonkin Säästätkö johonkin tiettyyn tavoitteeseen tai unelmaan?). Vastauksia oli 94.	51
Kuvio 9: Rahankäytön tunteisiin vaikuttavia tekijöitä aineiston perusteella	56
Kuvio 10: Aloittelijan persoona.....	62
Kuvio 11: Soveltajan persoona	64
Kuvio 12: Pioneerin persoona	66
Kuvio 13: Penno-käyttäjän persoona	68
Kuvio 14: Käyttäytymistaloustieteen ja palvelumuotoilun yhdistäminen kehitystyössä. Mukailtu (Bridgale 2018,5)..	71
Taulukko 3: Behaviour Change Frameworkin ideointivaiheen taulukon käyttö design sprintissä elokuussa 2018 alkuperäistä mallia mukailten.....	75
Kuvio 15: Vuokaavio sovelluksesta	84
Kuvio 16: Itsekontrollin ja motivaation vaikutus aikajänteeseen	91

Kuvat

Kuva 1: WhatsApp -tutkimuksen osallistujan kuvakaappaus käytössä olevista sovelluksista ..	59
Kuva 2: Behavioural Change Framework -mallin vaiheet ideointivaiheessa. Kuvakaappaus (Bridgale 2018,18).....	72
Kuva 3: Työpajatyöskentelyä Sprintissä	76
Kuva 4: Sprint -työpajan ehdotuksia sovellukseen	79

Liitteet

Liite 1: Nuorten haastattelujen runko

Nuorten haastattelut kysymysrunko

Aloituis

Esitellään itsemme ja haastattelu. Toinen kysyy, toinen ottaa muistiinpanoja. Haastattelu kestää lähtökohtaisesti 30 minuuttia. Kysytään rohkeasti arjen rahan käytöstä. Tämän avulla suunnitellaan työkalua rahankäytön seuraamiseksi. Kerrotaan, ettei kysymyksillä arvioida vastaajan rahankäytön tietoja ja taitoja vaan yritetään saada käsitys ilmiöistä, jotka rahankäyttöön vaikuttavat.

Alussa kysytään myös lupaa nauhoitukseen ja annetaan leffaliput

Kerrotaan, että ”jos jossain vaiheessa tulee sellainen kysymys, että et halua vastata tai haluat lopettaa haastattelun niin se on ok. Sanot vaan meille”.

Huom! Kaikkea kysymyksiä ei tarvitse kysyä vaan tärkeintä on saada tietoa eri teemoista monipuolisesti.

Taustatiedot

- Millainen asumismuoto?
- Oletko koulussa/työssä/vanhempainvapaalla/työelämän ulkopuolella?
- Mitä teet vapaa-ajalla?

Arjen raha-asiat

- Mistä saat rahaa? (Palkka, etuudet, vanhemmat yms.)
- Mitä omilla rahoilla pitää maksaa? Mihin menee eniten rahaa?
- Mitä välineitä käytät maksamiseen? Esim. Käteinen, pankkikortti, mobiilimaksaminen, lähimaksu? Miten koet eri tavoilla maksamisen?
- Käytätkö luottokorttia ja jos käytät niin missä tilanteissa ja millä tavoin?
- Miten maksat laskuja? e-lasku/paperi? Suoraveloituksena? Siirrätkö eräpäiviä?
- Ostatko verkkokaupoista?

Rahankäytön seuraaminen ja suunnitleminen ja säästäminen

- Miten seuraat omaa rahankäyttöäsi? Miksi seuraat? Koetko, että on tarve seurata? Käytätkö siihen jotakin pankin apuvälinettä? Seuraatko rahankäyttöä joinakin aikoina enemmän kuin joinakin muina? Mikä tähän vaikuttaa?
- Mitä apuvälineitä käytät rahan seuraamiseen? Esim. Ruutupaperi, verkkopankin seuraaminen, jollakin applikaatiolla yms. Seuraatko rahankäyttöä päässäsi ja jos seuraat niin millä tavoin?
- Tiedätkö kuinka paljon rahaa kuukaudessa kuluu, vaikkapa ruokaan?
- Tarkastatko tilin saldon ennen ostopäätöstä?
- Miten suunnittelet rahankäyttöä? Esim. kun saat palkan/etuuden/jne. miten päätät mihin käytät rahaa? Millä aikasyklillä ajattelet raha-asioita? Esim. päivä-, viikko- vai kuukausikohtaisesti? Miten suhtaudut rahankäytön suunnitteluun?
- Säästätkö rahaa? Jos säästät niin onko sinulla erityisen säästötavoite tai -tavoitteita? Missä tilanteessa mielestäsi voi säästää? Täytyykö siihen olla esim. joku tietty tulotaso? Onko sinusta rahan laittaminen syrjään jotakin tiettyä asiaa varten säästämistä? Mitä ajattelet sijoittamisesta?
- Miten rahat riittävät kuukausijakson loppuun/seuraavaan tuloon saakka?

- Mitä teet jos rahaa jää kuukauden menoista yli? Käytätkö johonkin vai laitatko säästöön? Miten päätät mihin käytät?
- Ajatellaan, että sinulle tulisi isompi pakollinen meno, esim. puhelin hajoaa. Mitä tekisit sellaisessa tilanteessa? Oletko varautunut säästämällä?
- Onko sinulla viimeisen kolmen vuoden aikana tullut yllättävää isoa menoa? Miten selvisit siitä?
- Odotatko, että seuraavan viiden vuoden sisällä sinulle tulee jokin iso hankinta? Auto? Asumisen osto? Ulkomaan matka?

Rahankäytön tunteet

- Mikä rahankäytössä on haastavaa tai turhauttavaa? Miksi?
- Mikä rahankäytössä on helppoa? Miksi?
- Millaisia apuvälineitä toivoisit raha-asioiden hoitoon? Mistä raha-asioihin liittyvästä haluisit tietää lisää tai koet ettet tiedä tarpeeksi?
- Mikä on mielestäsi paras neuvo, jonka olet saanut raha-asioiden hoitoon?
- Keskusteletko raha-asioista perheen tai ystävien kanssa? Missä tilanteissa keskustele ja miltä se tuntuu?

Päätöstenteko

- Jos haluat jonkun asian, johon sinulla ei ole varaa, mitä teet?
- Onko sinulla ollut tilanteita, joissa olet kuluttanut asioihin, vaikka siihen ei olisi oikeastaan ollut niihin varaa? Mikä asiaan on vaikuttanut? Jos on, miten olet toiminut ostotapahtuman jälkeen?
- Mitä teet, jos sinulla ei ole oikeastaan kovin paljon rahaa tehdä jotakin kavereiden kanssa, mutta kaverit haluavat osallistua? Oletko jättänyt asioita tekemättä kavereiden kanssa jos sinulla ei ole ollut rahaa tai olet päättänyt käyttää rahan johonkin muuhun? Miten olet kokenut sellaiset tilanteet? Tuleeko sinulle mieleen tilanteita joissa joku kaveri tai tuttu ei ole osallistunut johonkin rahapulan takia? Miltä se on tuntunut?
- Jos asut kumppanin kanssa, miten päätätte raha-asioista? Onko teillä samanlaiset tavat ja jos ei niin miten ratkaisette asiat?
- Vertailetko vaihtoehtoja ja hintoja? Miten vertailet niitä?

Tekniikan käyttö

- Mitä laitteita käytät? (puhelin, padi, tietokone yms.)
- Mitä sovelluksia käytät säännöllisesti? Mitä sosiaalista mediaa käytät? Käytätkö ”hyötysovelluksia”? Jos käytät niin mistä ominaisuuksista pidät niissä?
- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että lataat sovelluksen?
- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että jatkat sovelluksen käyttöä?
- Millaiset muistutukset/viestit ovat mielestäsi hyödyllisiä sovelluksen käytössä? Millä tavalla haluat saada muistutuksia?

Liite 2: WhatsApp -tutkimuksen kysymykset

WhatsApp tutkimus

7 päivän tutkimus. Yksi kysymys päivässä WhatsAppilla ja lyhyt loppuhaastattelu seuraavan viikon alussa. Selvitetään arjen rahavalintoja ja miten päätöksenteon heuristiikat voi näkyä niissä. Vastaukset voi lähettää kuvina, teksteinä, videoina tai ääniviesteinä.

Aloitusteksti:

Kiitos osallistumisestasi Takuusäätiön WhatsApp-tutkimukseen. Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä yleistä tietoa nuorten arkipäivän rahankäytöstä, jotta voimme suunnitella toimivia taloudenhallinnan työkaluja ja sovelluksia nuorille. Seuraavan seitsemän päivän ajan saat päivittäin WhatsAppilla lyhyen kysymyksen rahankäyttöön liittyen. Voit vastata tekstillä, videolla, ääniviestillä tai kuvalla, ihan kuten sinulle parhaalta tuntuu. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja ne tulevat vain omaan tutkimuskäyttöömme. Ensimmäisen kysymyksen saat ihan kohta. Ensi viikon alussa soitamme vielä sinulle ja kysymme lyhyesti, miltä tutkimus tuntui ja mitä ajatuksia se herätti. Viikon lopuksi lähetämme sinulle 2kpl Finnkinon leffalippuja kiitokseksi osallistumisesta. Terveisin, Sanna ja Maria/Takuusäätiö

Kysymykset (lähetetään yksi päivässä maanantaista sunnuntaihin).

1. Maanantai aamupäivä: On maanantai ja viikon alku. Miten päätät mihin käytät rahaa tällä viikolla ja tiedätkö paljonko sinulla on rahaa käytettävissä?
2. Tiistai iltapäivä: Kävitkö tänään kaupassa tai teitkö verkko-ostoksia? Mieti hetki miten yleensä maksat ostokset? Missä tilanteessa käytät käteistä vai käytätkö? (Kuva, jossa eri maksutapoja)



3. Keskiviikko aamu: Mihin arjessa kuluu rahaa? Ilahtuisimme jos voisit kuvata tai videoida tämän päivän ostoksesi.
4. Uusia sovelluksia kehitettäessä meitä kiinnostaa myös mitä puhelimen sovelluksia käytät säännöllisesti? Mikä saa sinut jatkamaan sovelluksen käyttöä? Halutessasi voit ottaa kuvakaappauksia näytöstä. (kuvakaappaus kuva mukaan)
5. Perjantai ja tutkimusviikko yli puolivälissä, kiitos kun olet mukana! Oletetaan että sinulla on viikonloppuna meno, jossa voi mennä paljon rahaa. Teetkö etukäteissuunnitelmia siihen, kuinka paljon voit käyttää rahaa tietyssä tilanteessa? Jos teet niin miten ne toimivat?
6. Outs! Kuvittele että puhelimesi hajoo. Miten kustannat uuden? Millaisia tunteita asia sinussa herättää? (Kuva rikkinäisestä puhelimesta mukaan)



7. Viikon viimeinen kysymys, suuri kiitos kun olet vastaillut aktiivisesti. Kuinka rahat riittivät tällä viikolla? Yllättikö jokin meno tai lasku?

Loppuviesti: Iso kiitos vastauksistasi! Olemme lähettäneet leffaliput sinulle ja soitamme alkuviikosta vielä lyhyen puhelun kysyäksenne palautetta. Hyvää alkavaa viikkoa!

Liite 3: Nuorille aikuisille toteutetun kyselyn runko

TUTKIMUS NUORTEN AIKUISTEN RAHANKÄYTÖSTÄ

Kiitos kun osallistut kyselyymme. Tällä kyselyllä Takuusäätiö kerää tietoa rahankäytön mobiilisovelluksen kehittämiseen. Alla olevat kysymykset käsittelevät ihmisten rahankäyttöä ja oman talouden suunnittelua yleisesti ja sitä, miten ihmiset käyttävät erilaisia mobiilisovelluksia. Emme arvioi yksittäisen vastaajan rahankäytön tietoja ja taitoja, vaan yritämme saada käsityksen ilmiöistä, jotka rahankäyttöön vaikuttavat. Tutkimuksen tulokset raportoidaan anonymisti eikä tässä kyselyssä kysytä henkilötietoja.

OMAT RAHAT JA TALOUDEN SEURANTA

Mistä tulosi koostuvat tällä hetkellä? (rastita kaikki sopivat vaihtoehdot):

- palkasta
- opintotuesta ja asumistuesta
- työttömyysetuudesta
- toimeentulotuesta
- vanhemmilta tai sukulaisilta saatava rahasta
- lapsilisistä

muusta, mistä? _____

Mitä maksat säännöllisesti omilla rahoillasi? (rastita kaikki sopivat vaihtoehdot)

- asuminen
- ruokaostokset
- puhelin- ja nettikulut
- vaatteet
- julkisen liikenteen kulut
- auton tai moottoripyörän kulut
- harrastukset
- omat menot esim. kavereiden kanssa
- lainanlyhennykset
- terveydenhoitokulut
- muu kulut, mitkä? _____

Mitä näistä maksutavoista käytät?

(Jos käytät useita, laita maksutavat yleisyysjärjestykseen (1 = yleisin, 2 = toiseksi yleisin jne.))

- käteinen
- pankkikortti (mukaan lukien Visa Electron)
- luottokortti
- maksaminen puhelimella Mobile Paylla tai muulla sovelluksella

puhelinlaskuun lisättävä maksu

muu, mikä/mitkä _____

Kuinka usein tarkistat tililtäsi, paljonko sinulla on rahaa käytettävissä?

- päivittäin
- viikoittain
- pari kertaa kuukaudessa
- harvemmin
- en yleensä tarkasta

Riittävätkö rahasi siihen saakka, kunnes saat seuraavan palkan/etuuden/muu pääsiallisen tulo?

- Kyllä, rahaa on aina jäljellä seuraavaan tuloon tai etuuteen saakka
- Joskus rahat riittävät ja toisinaan eivät seuraavaan tuloon tai etuuteen saakka
- Rahat riittävät, mutta rahaa ei jää koskaan jäljelle
- Rahat ei yleensä riitä seuraavaan tuloon tai etuuteen saakka

Oletko lainannut joltakulta rahaa laskujen maksuun/päivittäiseen elämiseen viimeisen vuoden aikana?

- en koskaan
- joskus
- usein
- säännöllisesti

Oletko varautunut yllättäviin menoihin (esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen hajoamiseen) säästämällä rahaa?

- Olen
- En ole

Säästätkö johonkin tiettyyn tavoitteeseen tai unelmaan?

- Säästän
- En säästä

Jos vastasit kyllä, mihin säästät?

- omaan asuntoon
- vapaa-aikaan (esim. harrastus tai lomamatka)
- auto tai moottoripyörä tms. hankintaan
- johonkin muuhun, mihin? _____

Käytätkö jotain välinettä oman rahankäytön ja talouden seurantaan tai suunnitteluun?

- Paperi ja kynä
- Excel
- Mobiilisovellus (esim. Pivo)
- Joku muu mikä? _____

Mikä on mielestäsi paras neuvo, jonka olet saanut raha-asioiden hoitoon?

Onko jotain mikä raha-asioissa mietityttää?

Millä laitteilla käytät nettiä?

- puhelin
- tabletti
- tietokone

Mitä sosiaalisia medioita käytät säännöllisesti?

- Facebook
- Instagram
- Snapchat

Twitter

WhatsApp

Joku muu, mikä? _____

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli:

- nainen
- mies
- muu

Ikä:

- alle 20 vuotta
- 20-25 vuotta
- 25-29 vuotta
- 30-35 vuotta

Miten asut? (jos olet muuttamassa, kerro tuleva asumismuoto)

- yksin
- kimppakämpässä
- puolison kanssa
- perheen kanssa
- muu, mikä? _____

Oletko muuttamassa ensimmäistä kertaa omaan kotiin?

- kyllä
- en

Elämäntilanteesi:

- olen opiskelija
- olen töissä
- olen työtön
- olen vanhempainvapaalla
- muu, mikä? _____

Mistä kuulit kyselystä?

- Nuorisosäätiö
- Nuorisoasuntoliitto
- HOAS
- Ohjaamo
- muu, mikä? _____

Lämmin kiitos sinulle ajastasi ja vastauksistasi!

Liite 4:

Penno-haastattelurunko

Kohderyhmä: Pennon nykyiset käyttäjät

Aloitus

Esitellään itsemme ja haastattelu. Toinen kysyy, toinen ottaa muistiinpanoja. 30min kestävä. Kysytään Pennon käyttökokemuksista, mutta myös arjen rahan käytöstä. Tämän avulla suunnitellaan työkalua rahankäytön seuraamiseksi ja kehittämisideoita Pennoon. Kerrotaan, ettei kysymyksillä arvioida vastaajan rahankäytön tietoja ja taitoja vaan yritetään saada käsitys ilmiöistä, jotka rahankäyttöön vaikuttavat.

Kysytään lupaa nauhoitukseen

Annetaan korvaus haastattelusta (leffaliput). Jos haastattelu tehdään esim. Skypellä, kerrotaan että palkinto lähetetään postitse.

”jos jossain vaiheessa tulee sellainen kysymys, että et halua vastata tai haluat lopettaa haastattelun niin se on ok. Sanot vaan meille”.

Arjen rahankäyttö ja sen seuraaminen

- * Millainen elämäntilanne? Asumismuoto? Elämäntilanne, onko töissä, opiskeleeko? Mitä teet vapaa-ajalla?
- * Mistä saat tuloja?
- * Mitä rahoilla pitää maksaa? Mihin menee eniten rahaa?
- * Mitä välineitä käytät maksamiseen? Esim. Käteinen, pankkikortti, mobiilimaksaminen? Miten koet eri tavoilla maksamisen? Onko rahankäyttöä helppoa seurata, jos käyttää eri välineitä?

Pennon käyttö:

- *Miten kuulit Pennosta ja mikä motivoi sinua aloittamaan sen käytön?
- *Miten kauan ja miten usein olet käyttänyt Pennoa? Käytätkö esim. Päivittäin, viikottain, kuukausittain? Onko käyttöön liittynyt taukoja?
- *Mikä on motivoinut sinua jatkamaan Pennon käyttöä?
- *Onko Penno vaikuttanut rahankäyttöösi ja taloudenhallintaasi ja jos on niin millä tavalla? Esim. saamaan selkeämmän käsityksen taloudenhallinnasta, säästämään tms.?
- *Onko muita tapoja tai sovelluksia, joilla seuraat rahankäyttöäsi? Onki sinulla vinkkejä rahankäytön hallintaan?

Seuraaviin kysymyksiin avataan esimerkkiprofiili ja haastateltava voi näyttää sen kautta hyödyllisiä ominaisuuksia. Jos haastattelut tehdään Skypellä, yritetään jakaa näyttöä.

*Mikä Pennossa mielestäsi toimii hyvin?

*Mitä kehitettävää näet Pennon käytössä? Onko esimerkiksi jotakin minkä käyttötarkoitusta et ymmärrä tai jota et pidä hyödyllisenä?

*Miten käytät Pennoa (eli esim. 1.arkimenojen kirjaaminen suunnilleen päivittäin 2.Budjetin tekeminen/suunnittelu (=on lisännyt Pennoon pelkät kiinteät tulot ja menot ja käyttää Pennoa vain suuntaa-antavasti) 3. Hetkellisesti esim lomalla tms. Eli mitä ominaisuuksia erityisesti käytät Pennossa? Etusivu, johon kirjataan menot/ suunnittelu-osio/ säästämisosio/ muistikirja.

Muuta?

*Tuleeko sinulle mieleen jokin tietty ajanjakso/tapahtuma, jolloin Pennosta on ollut hyötyä? Tai jolloin olet toivonut, että siitä olisi hyötyä, mutta toive ei toteutunut?

*Miten suhtaudut tulojen ja menojen kirjaamiseen manuaalisesti? Miten säännöllisesti kirjaat menosi?

*Onko sinun helppoa suunnitella rahankäyttöäsi Pennon avulla?

*Käytätkö säästöominaisuutta ja miten mielestäsi se toimii? Logiikkana on se että säästöön jää kaikki, mitä ei ole muuten kuluttanut sen kuukauden aikana.

Penno otetaan pois.

*Millä laitteilla käytät Pennoa?

*Jos Pennoa voisi käyttää desktop-version lisäksi mobiilisovelluksena, vaikuttaisiko se sinun käyttöösi tai Pennon käyttöön yleisesti?

*Mitä muita sovelluksia tai sivuja käytät? Esimerkiksi liikunnan harrastamiseen, askelten laskeamiseen jne. Mistä ominaisuuksista pidät niissä sovelluksissa ja toivotko Pennoon jotakin vastaavaa? Esimerkiksi ilmoitukset jonkun asian edistymisestä/heikosta edistymisestä?

Liite 5: Behaviour Change Frameworkin nykytilanteen pullonkaulojen hyödyntäminen yksinker-
taistettuna aloittelijan sovelluksen muotoilussa.

Nykytilanne	Käyttäytymistaloustieteen ilmiöt	Sovelluksen osa-alueet	Tavoiteltu tilanne
<p>Nykyisen päätöksenteon ydinkohdat ja pullonkaulat, joihin halutaan vaikuttaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aikaperspektiivi: elämä on nyt, tulevaisuuteen on vaikeaa ajatella: kuluttamisen lyhyt ilo tärkeämpää • sosiaalinen paine: kavereiden vaikutus, ei osata sanoa ei • Taloudellisen itseluottamuksen ja kokonaiskuvan sekä omistajuuden puute -> ristiriita tekemisen ja aikeen välillä 	<ul style="list-style-type: none"> • Liikadiskonttaus = valitaan mieluummin nopeammin tuleva pienempi palkinto kuin myöhemmin tuleva suurempi palkinto • Nykyisyysvinouma = arvostamme enemmän nykyhetken kuin tulevaisuuden asioita • Tappiokammo = pelätään epäonnistumista • Status que –harha = nykytilanne voi tuntua turvallisemmalta kuin muutos • Laumakäyttäytyminen = muiden vaikutus on suuri • Ylioptimismi = ehkä rahani sittenkin riittävät • Vahvistusharha = tukeudutaan omia ennakkokäsityksiä tukevaan tietoon • Mitä väliä -harha = mitä väliä tälläkään on, ei onnistu 	<ul style="list-style-type: none"> • Osatavoitteista palkitseminen esim. ansiomerkein • Kalenterinäkömä, joka auttaa hahmottamaan, mihin saakka rahojen tulee riittää • Tavoitteen määrittely alussa = auttaa sitoutumaan • Tieto edistymisestä = viikko- tai kuukausinäkömä kulutuksesta • Selkeyden lisääminen rahatilanteen seuraamistoiminnolla • Lyhyitä artikkeleja taloudenhallinnasta, tieto onnistumisista • Kannustus eri vaiheissa pienistäkin asioista, muistutukset sovelluksen käytöstä 	<ul style="list-style-type: none"> • Määritelty tavoite: ”Kuinka voisimme saada hyödyt nopeasti näkyviksi, jotta tulee onnistumisen kokemuksia, Itsetunto raha-asioissa paranee ja niihin liittyvä ahdistus vähenee? <p>määriteltiin siis paitsi tavoite = Itsetunnon parantuminen ja ahdistuksen väheneminen sekä myös tapa päästä tavoitteeseen = saada hyödyt nopeasti näkyviksi, jotta tulee onnistumisen Kokemuksia</p> <p>Lopputulokseen päästään kun hallitsee rahojaan.</p>

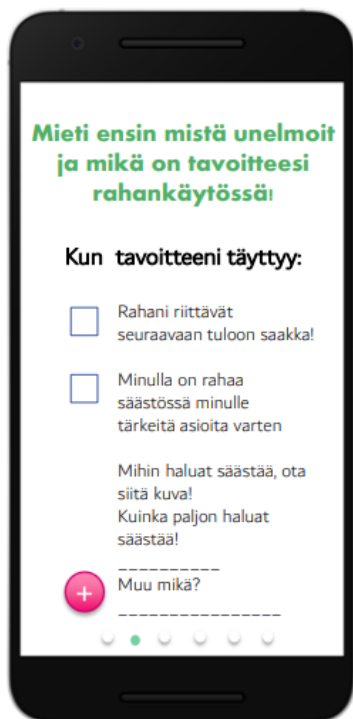
Liite 6: Behaviour Change Frameworkin nykytilanteen vaikutusten hyödyntäminen yksinkertaistettuna aloittelijan sovelluksen muotoilussa.

Nykytilanne	Käyttäytymistaloustieteen ilmiöt	Sovelluksen osa-alueet	Tavoiteltu tilanne
<ul style="list-style-type: none"> • Nykytoiminnan vaikutukset • Rahaa ei jää yli, ja se ei aina riitä kuun loppuun. Tällöin rahaa täytyy lainata esimerkiksi perheenjäseneltä. • Epäselvyys siitä, paljonko rahaa on ja mihin sitä on kulunut. • Vaara että tulevaisuudessa tulee lainaamaan rahaa enemmän ja myös muilta kuin sukulaisiltaan eikä saa taloutta tasapainoon. Velkaantumisriski. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kannustus taloudenhallintaan nykyisyysvinoumaa huijaamalla (referenssipiste tulevaisuuteen esim. säästämiseen kannustamisessa, vahvistaa omistusvaikutusta) • välittömien palkintojen saaminen • Selkeiden tavoitteiden määrittäminen: auttaa tekemään ne, jos tietävät mitä ja miten ovat tekemässä -> vähentää tappiokammon kokemusta • Etukäteissitoittaminen asiaan -> vähentää tappiokammon kokemusta • Vaihtoehtoiskustannusten huomioiminen: = joka kerta kun jätämme jotakin ostamatta, rahaa jää säästöön 	<ul style="list-style-type: none"> • Säästötavoitteen ja muiden taloudenhallinnan tavoitteiden nimeäminen ja visualisointi = vahvistaa omistajuutta sitä kohtaan • Visuaaliset efektit (esim. tähtisade) jos on käyttänyt sovellusta tietyn ajan, palaute rahankäytöstä • ”Mikä on tavoitteesi?” – voi valita eri vaihtoehdoista tai kirjoittaa omansa. Voi myös kirjoittaa mitkä ovat suuremmat esteet tavoitteen aikaansaamisessa. • Säästötavoitteen kohdalla voidaan kertoa että samalla rahalla saa myös esim. x määrän noutokahvia = auttaa suhtauttamaan että paljosta ei tarvitse luopua. 	<p>Määritellyt asiat liittyvät ennen kaikkea taloudenhallintaan kokonaisuudessaan, mm.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Nyt kun olen saanut vähän rahaa säästöön, olen saanut onnistumisen kokemuksia” • ”Nyt kun rahani riittävät paremmin, koen että hallitsen oman tilanteeni” <p>Lopputus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Nyt kun käytän taloustyökaluja, en tarvitse koko ajan tarkistaa tilin saldoa.” • Tavoitteellisuus: • ”Nyt kun saavutan sopivan pienen, henkilökohtaisia taloudellisia tavoitteitani, huomaan kokonaistilanteen etenevän tilanteen suuntaan.” • ”Nyt kun saan kehuja/huomiota pienistä onnistumisista, se nostaa itse tuntoani ja kannustaa tavoittelemaan suurempia palkintoja.”

Liite 7: Aloituskierroksen aloitusnäyttökuva



Liite 8: Näyttökuvaa tavoitteiden asettamisesta aloituskierröksellä



**Mieti ensin mistä unelmoit
ja mikä on tavoitteesi
rahankäytössä!**

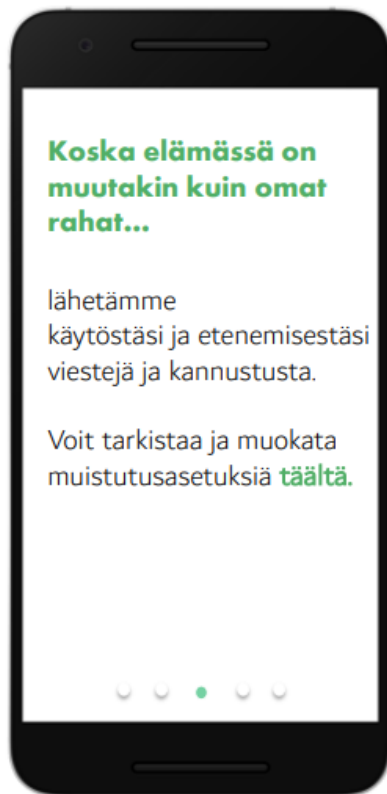
Kun tavoitteeni täyttyy:

- Rahani riittävät seuraavaan tuloon saakka!
- Minulla on rahaa säästössä minulle tärkeitä asioita varten

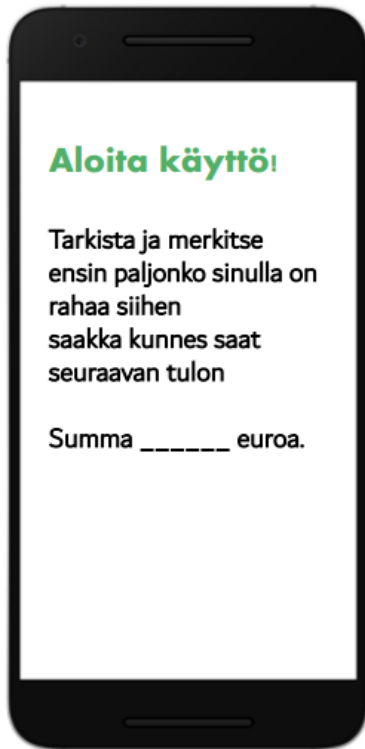
Mihin haluat säästää, ota siitä kuva!
Kuinka paljon haluat säästää!

Progress indicator: 6 dots, the second one is green.

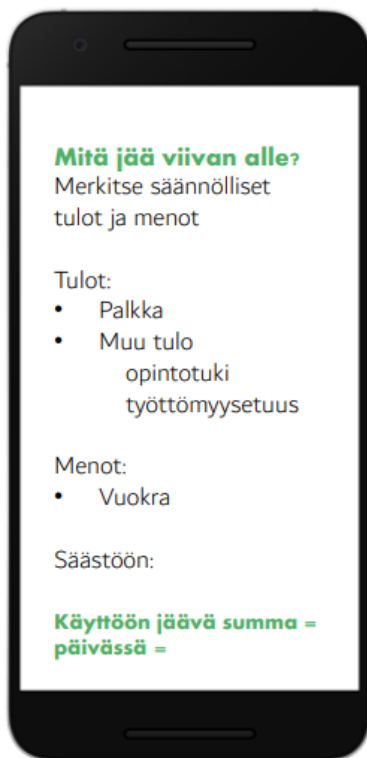
Liite 9: Näyttökuvaa muistutusten perustelemisesta



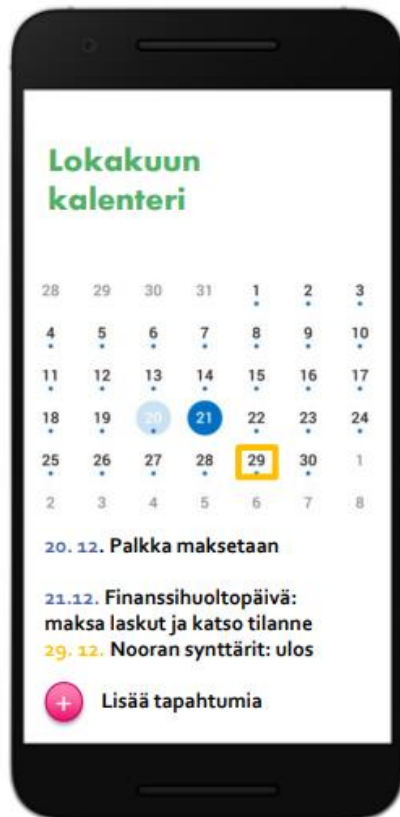
Liite 10: Näyttokuva käyttöhetkellä olevamassa olevan rahanmäärän merkitsemisestä.



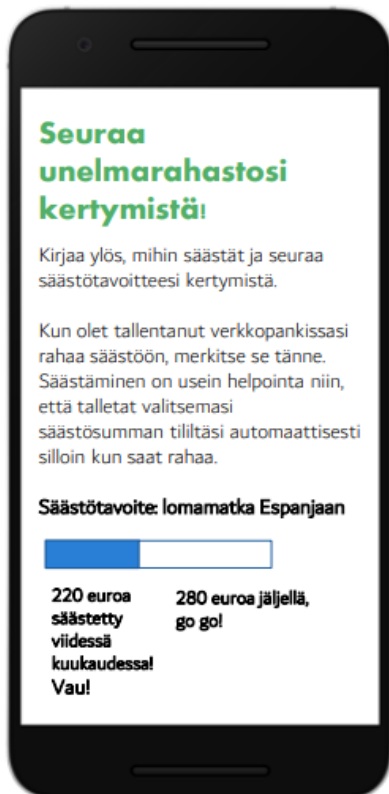
Liite 11: Näyttökuva toistuvien menojen merkitsemistä



Liite 12: Näyttökuva kalenterinäköymästä




Liite 13: Näyttökuva säästämistoiminnosta



Liite 14: Näyttökuva kulutuksesta



Liite 15: Näyttökuva läheltä piti -ostostilanteista



Ostitko tai olitko melkein ostamassa jotakin tarpeetonta tai jotakin johon ei ole nyt varaa?

Ostin Vastustin mielihaluani

Ostosumma: _____

Mikä fiilis jäi? _____

Mikä tämän sai aikaan?

Mitä opit? _____