

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Mediatuotanto

2020

Anna Yli-Saari

# KONSEPTOINNIN JA KÄYTTÄJÄTIEDON MERKITYS MOBIILIPALVELUN SUUNNITTELUSSA

– Case: Kaveri 65 palvelu



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Mediatuotanto

2020 | 27 sivua, 5 liitesivua

Anna Yli-Saari

# KONSEPTOINNIN JA KÄYTTÄJÄTIEDON MERKITYS MOBIILIPALVELUN SUUNNITTELUSSA

- Case: Kaveri 65 palvelu

Opinnäytetyöni tavoite on tuoda esille konseptoinnin ja käyttäjätiedon merkitystä tuotekehityksessä. Esimerkkinä käytän senioreille suunnatun palvelun projektia. Konseptoinnin ja käyttäjätiedon merkityksen ymmärrys on viime aikoina kasvanut, mutta sitä otetaan edelleen liian harvoin riittävästi huomioon suunnitteluvaiheessa. Erityisen tarpeellista tämä olisi kuitenkin teknologia-alalla, kuten järjestelmäkehityksessä, joka on varsin nuori ja silti hyvin laajasti eri käyttäjäryhmien käytettävissä. Suunnittelun muuttuminen käyttäjäkeskeisemmäksi on hidasta, mutta palkitsevaa.

Konseptoinnissa on tarkoitus kuvata tuotteen tai palvelun kuvaus tai suunnitelma toteutuksesta tai lopullisesta muodosta. Konsepti ei ole valmis tuote, vaan visio siitä mikä sen tulisi olla. Konseptoinnissa voidaan käyttää monenlaisia menetelmiä. Tässä opinnäytetyössä käytin asiantuntijavalidointia, ryhmähaastattelua ja havainnointia. Nämä menetelmät kaikki tukevat hyvin käyttäjälähtöistä suunnittelua. Yhteistyö todellisen kohderyhmän kanssa oli hedelmällistä ja heiltä saatiin paljon tukea suunnittelutyölle.

Tämän tutkimuksen tuloksena tuodaan esille, kuinka tärkeä konseptointi ja käyttäjätutkimuksen tekeminen on, ja mitä niihin käytetyllä ajalla voidaan saavuttaa. Lisäksi tuodaan esille asioita, malli projektin osalta, joita olisi voitu havaita ja suunnitella jo ennen käyttäjäkokemuksen keräämistä ja havainnointia. Työssä kerrotaan myös millainen on palvelumuotoilussa käytetty tuplatimanttiprosessi, ja miten siitä saavutetaan hyötyjä konseptointiin.

Kaikkien palveluiden ja tuotteiden konseptoinnissa paras tapa toimia on ottaa kohderyhmä mukaan mahdollisimman ajoissa ja mahdollisuuksien mukaan myös osallistaa asiakkaita tai loppukäyttäjiä mukaan suunnitteluun. Tällä vältytään monilta yllätyksiltä ja korjaavilta toimenpiteiltä eli saman asian tekemisestä uudelleen.

## ASIASANAT:

palvelumuotoilu, muotoilu, konseptointi, käyttäjäkokemus, mobiilipalvelu, suunnitelma, viestintä, service design, visuaalinen viestintä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Media Management

2020 | 27 pages, 5 in appendices

Anna Yli-Saari

# THE MEANING OF CONCEPT DESIGN AND USER INFORMATION IN THE DESIGN OF MOBILE SERVICE

- Case: Kaveri 65 service

The aim of this thesis is to bring up the importance of concept and user information in design. As an example I use a project where we designed a service for senior citizens. Understanding of concept design and user information has increased recently however, it is rarely taken into account enough at the planning stage. When talking about technology which is quite a young area and still used by different kinds of groups of people, it should be very highly taken into consideration. Changing design to be more user-centered is slow but when it's happening it is very rewarding.

When doing concept, it's a description of a service or a product or its final form. It's not a finished product but a vision of what it should be. You can use different kinds of methods when doing concept design. In my thesis I used validation, group interviewing and observation. These methods support well user-oriented design. The cooperation with the real target group was very rewarding and we got a lot of support for our work.

This study hopefully brings knowledge of how important this step is in designing and what can be achieved with the time spent on it. It also highlights things that could have been detected and planned even before the user experience tests and observation. You can also read a description of the concept process called double diamond and its benefits.

Whatever you are designing it is always best to involve your target group as early as possible and if possible involve customers to design too. Doing this you can avoid many surprises and corrective actions and you don't need to repeat the same thing again and again.

## KEYWORDS:

service design, mobile application, user experience, communication, visual communication

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 TAUSTAA OPINNÄYTETYÖN AIHEEN VALINTAAN</b>	<b>7</b>
2.1 Lähtökohdat ja tavoitteet	7
<b>3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS TUOTEKEHITYKSESSÄ</b>	<b>9</b>
3.1 Haastattelut menetelmänä	10
3.2 Havainnointi menetelmänä	11
3.3 Käytettävyydestaus menetelmänä	12
3.4 Asiakkaiden osallistaminen tuotekehitykseen	13
<b>4 CASE: K65 - MOBIILIPALVELU</b>	<b>15</b>
4.1 Käyttäjäkokemuksen kerääminen	18
4.2 Tulosten analysointi	19
<b>5 KONSEPTIKUVAUS</b>	<b>21</b>
5.1 Konseptikuvaus ennen käyttäjätutkimusta	22
5.2 Konseptikuvaus käyttäjätutkimuksen jälkeen	23
<b>6 LOPUKSI</b>	<b>25</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>26</b>

## LIITTEET

Liite 1. K65 – konseptin esittelymateriaali

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni kertoo käyttäjätiedon merkityksestä mobiilipalvelun palvelumuotoilussa ennen palvelun saamista suuren yleisön käyttöön. Työkokemukseni järjestelmäkehityksestä on saanut minut kiinnostumaan käyttäjäkokemuksesta ja käyttäjätiedon merkityksestä järjestelmäkehityksessä jo pitkältä ajalta. Erityisesti toivon voivani kiinnittää huomiota siihen, miten asioita pitäisi suunnitella ajan kanssa ja validoiden, ennen kuin suunniteltua palvelua lähdetään toteuttamaan. Tarkoituksen mukaista olisi löytää pitkäkestoinen ratkaisu kulloiseenkin suunnittelussa olevaan palveluun tai tuotteeseen, ei vain hetkellinen korjaus olemassa olevaan tilanteeseen. Kaiken suunnittelun pitäisi olla suunnittelua elämää varten, koska se mitä teemme, on osa elämäämme ja sen muita toimintoja kuten työ, jota teemme, ja harrastukset joihin osallistumme vapaa-aikanamme. Suunnittelussa pitäisi siis ottaa huomioon myös itse suunnittelun kohteen lisäksi kaikki asiat kohteen ympärillä. Näitä asioita pohtii Karen Holtzblatt, amerikkalainen tutkija ja InContext Desing yrityksen toimitusjohtaja, Gerry Gaffneyn haastattelussa. Onko tällainen ajattelumalli utopistista ja liian kunnianhimoista vai ei, mutta niin asia on. Karen on kirjoittanut useita kirjoja käyttäjälähtöisestä suunnittelusta ja muotoilusta. Gerry Gaffney perusti 2006 alustan, UXpod, User Experience eli käyttäjäkokemuksen podcasteille ja Karenin haastattelu löytyy kokonaisuudessaan sieltä. Gerry on australialainen käytettävyyden konsultti, joka on myös kirjoittanut käytettävyydestä. (Gerry Gaffney, 2017)

Käyttäjäkokemuksen luominen ja huomioonottaminen on viime aikoina ollut paljon esillä, monessa mediassa. Niin pienet kuin isotkin yritykset markkinoivat käyttäjäkokemuksen huomioonottamisella omia tuotteitaan ja palveluitaan. Ovatko yritykset onnistuneet tässä asiassa, jää jokaisen kuluttajan oman harkinnan ja kokemuksen varaan. Asiasta tekeekin haastavaa juurikin se, että käyttäjäkokemus on kovin subjektiivinen asia. Mikä toiselle on hyvää palvelua, voi toiselle olla hyvin huonoa. Käyttäjäkokemus riippuu tietenkin siitä, mitkä ovat olleet asiakkaan tai käyttäjän aiemmat kokemukset, joihin hän tuotetta tai palvelua vertaa. Palvelumuotoilun tehtävänä onkin keskittyä palveluprosessin kriittisiin pisteisiin, muokkaamalla niistä sellaisia etteivät ne häiritse liikaa asiakasta tai palveluntuottajaa.

Asian tekee vaikeammaksi vielä se, että käyttäjäkokemuksen kehitys on jatkumo. Kuten kampaajalla käynti tai hampaiden pesu, kerran tekeminen ei riitä ikuisesti. Käyttäjäkoke-  
musta tulee arvioida ja validoida toistuvasti myös vanhojen tuotteiden ja palveluiden koh-  
dalla.

## 2 TAUSTAA OPINNÄYTETYÖN AIHEEN VALINTAAN

Ylen 2012 julkaiseman artikkelin mukaan ikääntyneistä jopa kolmannes kokee yksinäisyyttä. Eri tutkimusten mukaan yksinäisyyden kokemus lisääntyy henkilön ikääntyessä. Yksinäisyys vaikuttaa ihmisen elämänlaatua heikentävästi monella tavalla, monessa ikävaiheessa. Vanhemmilla ikäpolvilla yksinäisyyden kokemus voi lisätä muistihäiriöitä ja heikentää terveyttä eri tavoin. Yksinäisenä ihminen käy myös useammin lääkärissä. Yksinäisyys voi aiheuttaa jopa ennenaikaista kuolleisuutta. (Matti Ahola, 2012)

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimiva, Viestintäliiga Oy, antoi minulle mahdollisuuden osallistua projektiin, jossa suunnitellaan palvelua seniorikansalaisille. Palvelun avulla pyritään ehkäisemään ja vähentämään seniorikansalaisten yksinäisyyttä ja syrjäytymistä.

Petteri Poukka, Viestintäliigan yksi perustajista, on jo pitkään käynyt ilahduttamassa senioreja Seppo-koiransa kanssa. 2019 alusta he ovat tehneet yhteistyötä Palvelutalo Kotikunnaan kanssa "Varjosta valoon" -projektissa. "Varjosta valoon" -projektin tarkoituksena on parantaa kotona asuvien ikääntyneiden ja heidän omaishoitajiensa hyvinvointia ja tukea heidän selviytymistään arjessa sekä rikastuttaa heidän arkeaan. Lisäksi Viestintäliiga toimii 2019 jo toista kertaa Hyväntekeväisyystapahtuma Tonttijuoksun kummeina. 2019 Tonttijuoksun tuotto menee lyhentämättömänä Turun Seudun Vanhustukiry:lle. (Turun Lähimmäispalveluyhdistys ry 2019)

Vuoden 2020 Hyvän mielen lähettilääksi, Mielenterveyden keskusliitto valitsi Seppo-koiran, koska Seppo on onnistunut tuottamaan hyvää mieltä ympärilleen yhdessä Petterin kanssa sosiaalisessa mediassa ja vapaaehtoistyössä. (Viestintäliiga Oy, 2019)

### 2.1 Lähtökohdat ja tavoitteet

Opinnäytetyössä esimerkkinä olevan projektin tarkoituksena on tuottaa uusi palvelu seniorikansalaisille ehkäisemään heidän kokemaansa yksinäisyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä. Kyseessä on K65 -projekti, joka toteuttaa mobiilipalvelun. Palvelu on suunnattu yli 65 vuotiaille henkilöille. Palvelun avulla toisilleen ennestään tuntemattomat henkilöt voivat hakea itselleen ystäviä, joiden kanssa viettää aikaa. Markkinat tällaiselle palvelulle on olemassa, koska vastaavaa palvelua ei ole vielä tarjolla.

Käyttäjän tullessa palveluun ensimmäistä kertaa, hän kertoo omista kiinnostuksen kohteistaan ja sijaintitietonsa postinumerolla. Näiden tietojen perusteella palvelu ehdottaa käyttäjälle ystävähdokkaita, joiden kiinnostuksen kohteet ovat samankaltaisia kuin käyttäjällä itsellään. Palveluun on tarkoitus saada mukaan myös palveluntuottajia, yksityisiä ja kunnallisia toimijoita. Palveluntuottajat voisivat mainostaa omaa toimintaansa kohderyhmälle tai tarjota etuja palvelun käyttäjille.

Alusta asti suunnittelun kantavana ajatuksena on ollut myös, että palvelusta pitää tehdä helppokäyttöinen ja selkeä. Ja tämän vuoksi jo varhaisessa vaiheessa oli sovittu myös yhteistyöstä Palvelutalo Kotikunnaan kanssa, jotta palvelua voitiin testata sen oikealla kohderyhmällä ja saada heiltä aitoa palautetta, kehitysideoita ja vahvistusta ajatuksille palvelun toimivuudesta konseptoituun toiminnallisuuteen.



### 3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS TUOTEKEHITYKSESSÄ

Käyttäjäkokemuksen huomioimisen suunnittelussa ja suunnittelulle annetun ajan merkityksen havaitsee konkreettisesti Netflixissä olevan dokumenttisarjan Abstraktio osan: Digitaalinen tuotesuunnittelu – Ian Spalter –jaksossa, joka kertoo digitaalisesta muotoilusta. Dokumenttisarjassa tutustutaan design-ammattilaisten sisäiseen maailmaan ja miten visuaalisuus vaiukuttaa kaikkiin elämän osa-alueisiin. Koin dokumentin hyvin inspiroivana, innostavana ja merkityksellisenä. Omakohtaisen kokemuksen vuoksi haluan kertoa ohjelman huomioita ja ottaa jakson yhdeksi lähteeksi opinnäytetyöhöni.

Ihmisten kokemukset maailmasta ovat pitkälti visuaalisia. Muotoilu on kaikkialla, kaikki asiat mitä me käytämme, on muotoiltu jollain tavalla. Muotoilu mahdollistaa toiminnon ja ratkaisevaa on, onko tuote muotoiltu hyvin vai ei. Muotoilu ei ole pelkästään ulkonäköä, siihen sisältyy tuotteen tai palvelun koko käyttökokemus. Joskus käyttökokemusta voidaan parantaa hyvillä lisätoiminnoilla. Tällaisesta käyttökokemusta parantavasta toiminnosta yhtenä esimerkkinä dokumenttissa Ian käyttää leivänpaahtimessa toimintoa ”bit more = hiukan lisää”, joka on juuri sitä mitä monesti paahtimessa kaivataan, että leipää paahdetaan hiukan lisää. Näitä lisätoimintoja mietittäessä, täytyy kuitenkin muistaa ajatella, tuoko tehty lisätoiminto tuotteelle lisäarvoa ja on sellainen, jolle on oikeasti käyttöä. Käyttäjäkokemukseen liittyy siis ehto ja asiayhteys. Muotoilussa pyritään tuotteesta ja palvelusta tekemään mahdollisimman helppo ja miellyttävä. Näin muotoilua ja suunnittelua kuvaa Ian Spalter. (Abstraktio, 2019)

Suunnittelun pitäisi aina lähteä liikkeelle siitä, että ensin määritellään ongelma, miksi yritämme tehdä jotain ja mitä yritämme ratkaista. Ja jos lopullisesta palvelusta tai tuotteesta ei näe heti, miten se toimii, se on huonoa käytettävyyttä. Siinä on jotain vikaa. On tärkeää pitää tuote yksinkertaisena. Kun tuote tai palvelu laajenee, se tulee monimutkaisemmaksi ja sen selkeys alkaa helposti kärsiä. (Abstraktio, 2019)

Tekniikka on kehittynyt nopeasti ja siihen liittyvä muotoilu on hyvin nuori ala. Muotoilulla tarkoitan tässä asioiden selkeyttämistä ja yksinkertaistamista. Tarkoituksenmukaista on siis, että käyttäjä ei tarvitse enää paksua ohjekirjaa osaakseen käyttää uusia laitteita tai sovelluksia. Muotoiluun on siis pakko kiinnittää paljon huomiota. Yksi tapa on testata tuotetta tai palvelua paljon ja eri ihmisten kanssa, havainnoida käyttäjiä mitä he tekevät, ennen kuin tuote päästetään markkinoille. Suuri haaste on tehdä aina vain parempaa

kuin ennen. Vaikka tunne on yksi käyttäjäkokemuksen osa, suunnittelijoiden pitäisi kuitenkin osata jättää omat tunteet työssään ulkopuolelle. Iän kiteyttää asian niin, että suunnittelussa pitää ymmärtää rajat ja ihmisten tarpeet sekä mitä ongelmia pyrimme ratkaisemaan ja mitä meillä on lupa ratkaista. Rajoitteita voi tulla esimerkiksi toimeksi antajalta tai osa asioita on vain sellaisia, joihin ei ole lupa koskea eli niitä ei saa ratkaista toisella tavalla. (Abstraktio, 2019)

### 3.1 Haastattelut menetelmänä

Haastattelu tutkimusmenetelmänä sopii hyvin moniin eri tarkoituksiin. Erilaiset haastattelutavat sopivat eri tarkoituksiin. Haastattelijan tehtävä on kuvata selkeästi haastateltavan ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita. Haastatteluissa korostetaan sitä, että haastateltava saa vapaasti tuoda esille itseään koskevia asioita. Haastattelun avulla pysytään selvittämään vastauksia ja syventämään saatavia tietoja. (Tutkimushaastattelun käsikirja, 2017: Hyvärinen, Nikander, Ruusuvuori)

Projektissa käytimme ryhmähaastattelua (kuva 1), koska sen järjestäminen tarjolla olevilla resursseilla oli helppoa. Henkilökohtaiset haastattelut olisivat vaatineet paljon enemmän aikaa ja niiden tekemiseen olisi pitänyt järjestää erillinen tila.

Lisäksi haastattelut voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: puolistrukturoitu, strukturoitu ja avoin haastattelu. Käytimme ryhmäkeskustelussa puolistrukturoitua haastattelua. Olimme pohtineet alustavasti yhdessä kysymyksiä joihin halusimme saada tietoa haastateltavilta, mutta muutimme spontaanisti kysymyksen järjestystä, jätimme osan kysymyksistä huomioimatta ja keksimme täysin uusia kysymyksiä tilanteen vaihtuessa. (Tutkimushaastattelun käsikirja, 2017: Hyvärinen, Nikander, Ruusuvuori)

Tuotekehityksessä haastatteluiden suurin riski on siinä, että ihmiset puhuvat helpommin siitä, mitä heidän pitäisi tehdä ja pitäisi haluta kuin mitä he todellisuudessa tekevät ja haluavat. Tämän vuoksi konseptointi vaiheessa, jossa pyritään selvittämään todelliset tarpeet ja halut, paras vaihtoehto ei ole se, että kohderyhmälle näytetään jo ensimmäistä prototyyppiä, koska se voi viedä ajatukset väärin kysymysten ja havaintojen äärelle.



Kuva 1. Ryhmähaastattelu, Kotikunnas - käyttäjätutkimus

### 3.2 Havainnointi menetelmänä

Metodina havainnointi on hyvin vaativa. Havainnoinnilla tarkoitetaan ihmisten toimien seuraamista heidän omassa ympäristössään. Tavoite on muodostaa käsitys siitä, millälaisessa ihmisten, tekemisten ja esineiden muodostamassa kokonaisuudessa suunniteltavaa tuotetta, palvelua tms. tullaan käyttämään. (Hyysalo, 2009: 106, 109, 111, 115)

Havainnointia käytetään joko itsenäisesti tai esimerkiksi haastattelun tai kyselyn lisänä ja tukena. Havainnoinnin avulla voidaan täydentää kyselyjä ja haastatteluja, tai kyselyillä ja haastatteluilla voidaan täydentää havainnointia. Havainnointi sopii hyvin esimerkiksi kehittämistehtäviin, joiden kohteena on yksilön toiminta ja vuorovaikutus toisten kanssa. Havainnoinnissa tarkkaillaan, miten valittu prosessi toimii käytännössä. Hyvin valmisteltuna ja toteutettuna havainnoinnilla saadaan paljon tietoa tutkittavasta kohteesta sille ominaisessa ympäristössä. (Hyysalo, 2009: 106, 109, 111, 115)

Yksinkertaisen havainnoinnin vahvuudet ovat, että se antaa tietoa käyttäjien työstä, ympäristöstä ja arvoista sekä auttaa löytämään uusia tuoteideoita ja nykyisen tuotteen puutteita. Havainnoinnin suurimmat vaarat lienevät, että yleistetään liian nopeasti, tulkitaan virheellisesti, kohdennetaan huomio vain oman mielenkiinnon kohteeseen tai todistellaan omien lähtökohtien olettamusta oikeaksi. (Vilka 2006)

Kaikkea ei voi suoraan havaita, joten usein tarvitaan tueksi haastatteluja, esineiden analysointia ja prototyypeillä tehtävää koekäyttöä. Käyttöympäristön ymmärrystä on usein vaikea pukea sanoiksi tai mittaustuloksiksi. (Vilka 2006)

Toteutimme havainnoinnin Kotikunnaassa niin, että meillä oli yksi päätelaite jokaista paria kohti ja yksi havainnoija jokaiselle parille. Tämä on erittäin haastava tilanne havainnoitsijalle, jotta hän voi saada molempien osallistujien tekemiset dokumentoitua ja analysoitavaksi.



Kuva 2. Havainnointi, Kotikunna - käyttäjätutkimus

### 3.3 Käytettävyydestaus menetelmänä

Käytettävyydestaus on menetelmä käytettävyyden arviointiin. Sillä pyritään testaamaan aitoja tilanteita mahdollisimman objektiivisesti. Saatuja havaintoja analysoidaan ja hyödynnetään tuotekehityksessä. Tavoitteena on löytää ongelmakohtia, joita pyritään jatkossa korjaamaan tai parantamaan. Testauksessa saadaan tietoa myös siitä, mitkä ominaisuudet ovat jo kunnossa. Luotettavaa testitietoa saadaan, kun testiryhmän edustajat ovat tuotteen tai palvelun oikeaa kohderyhmää. (Käytettävyydestutkimuksen menetelmät, tietojenkäsittelytieteiden laitos, raportti B-2005)

Käyttäjäkokemuksen validointi toteutettiin meidän tapauksessamme parityöskentelynä. Pääasiassa tämä johtui siitä, että ryhmämme oli odotettua suurempi ja laitteita oli mukana rajallinen määrä. Jouduimme improvisoimaan suunniteltua etenemistä, mikä on yleistä, kun testausta ei tehdä testilaboratorioympäristössä. Tällaisessa testauksessa jää aina jotain tietoa saamatta, koska havainnoijan on hyvin vaikea havaita mitä kukin havainnoitava osasi ja mitä ei osannut. Toinen osapuoli jää helposti syrjään ja voi olla, että

hänellä olisi ollut erilaisia ongelmatilanteita, mutta ne jäivät näkemättä, koska parista toinen keksi miten asian hoituu.



Kuva 3 Käytettävyys, Kotikunnas - käyttäjätutkimus

### 3.4 Asiakkaiden osallistaminen tuotekehitykseen

Osallistaminen tarkoittaa, että osallistuva henkilö tehdään osalliseksi ja aktivoidaan osallistumaan. Järjestelmäkehitys, mobiilisovellukset ja tietotekniikka yleensä on alana kovin nuori ja, yritykset ovat hyvin eritasoissa asiakkaidensa osallistamisessa tuotekehitykseen. Kuten Palvelumuotoilu Palmun kuvassa (kuva 4) näemme, asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja se, että ottaisimme asiakkaat mukaan suunnittelemaan ovat asteikon ylimmät askeleet. Harvat tuotteita kehittävät tahot ovat näin pitkällä, vaikka Design thinking –ajattelumalli onkin laajentunut viime vuosien aikana. Parhaisiin tuloksiin kuitenkin tuotteen tukemisesta asiakkaan tarpeisiin saadaan sitä käyttäville asiakkailta. Vaikka tuote olisi visuaalisesti miellyttävä ja helppokäyttöinen. Mikäli se ei palvele asiakasta siinä tarkoituksessa, missä sen pitäisi, tuote ei ole hyvin suunniteltu tai toteutettu. On vaikea uskoa, että olisi asioita joihin ei saisi lisäarvoa asiakasta osallistamalla, osallistaminen siis kannattaa. Yleensä asiat selviävät yhdessä pohtien oli ne kuinka hankalia tahansa, ja samaan lopputulokseen ei olisi mahdollista päästä yksin asiaa pohtiessa ainakaan samassa ajassa. (Kokko)

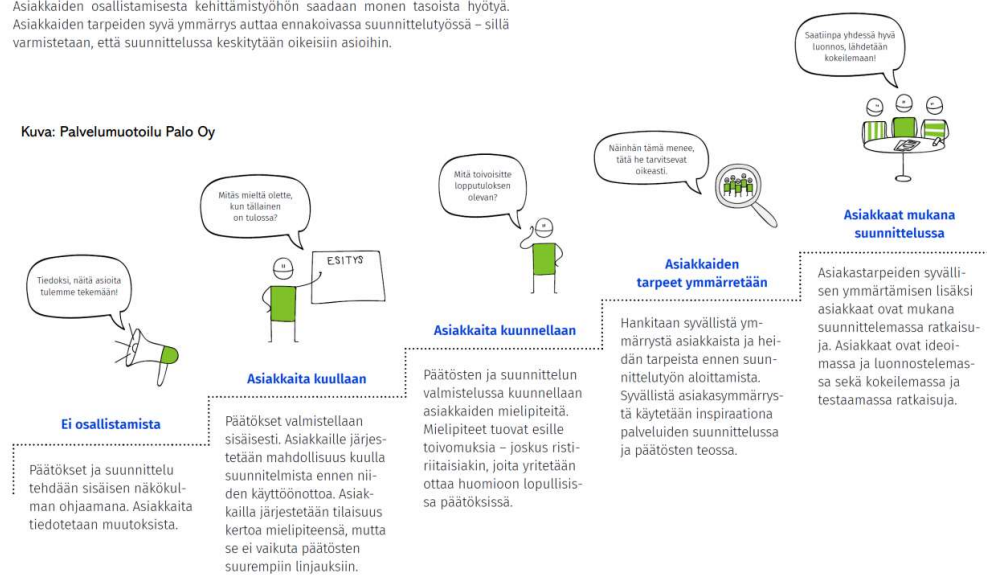
Vaatii uskallusta yritykseltä osallistaa asiakas tuotekehitykseen, mutta jos tavoite on saada hyvä asiakaskokemus, sen kehittäminen onnistuu vain ottamalla asiakkaat mukaan kehittämiseen. Jotta asiakkaita voidaan ottaa mukaan kehittämiseen, se vaatii yri-

tykseltä myös erilaista avoimuutta kuin aiemmin asiakkaan suuntaan, sekä hyvää valmistautumista tilanteeseen. Yhteistyö saattaa nostaa kustannuksia hieman, mutta se parantaa tuotteita ja sitouttaa asiakasta. (Kettunen, 2017)

## Asiakasosallisuuden tasot

Asiakkaiden osallistamisesta kehittämistyöhön saadaan monen tasoista hyötyä. Asiakkaiden tarpeiden syvä ymmärrys auttaa ennakoivassa suunnittelutyössä – sillä varmistetaan, että suunnittelussa keskitytään oikeisiin asioihin.

Kuva: Palveluutoilu Palo Oy



Kuva 4 Asiakasosallisuuden tasot

## 4 CASE: K65 - MOBIILIPALVELU

K65-projekti alkoi keväällä 2019. Viestintäliigan lisäksi mukana on ollut prototyyppeihin erikoistunut yritys Luotone Oy, joka toteutti käyttäjäkokemuksen testaamisen aikana käytetyn version mobiilipalvelusta.

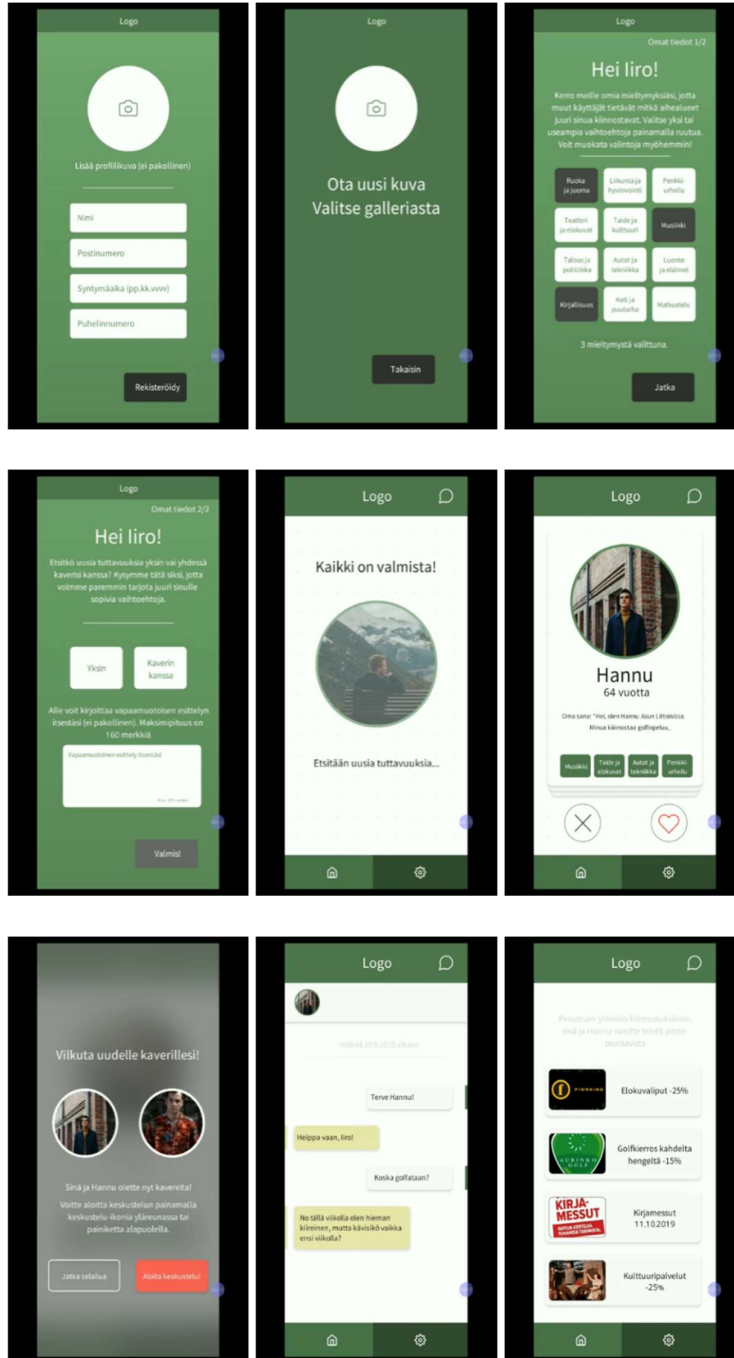
Kun pääsin mukaan projektiin, ensimmäinen prototyyppi oli jo muotoilussa. Palvelun visio, ensimmäinen konsepti, oli kirjattu ylös ranskalaisilla viivoilla. Siinä oli kuvattu, millaisia tietoja haluttiin kirjautumiseen/rekisteröitymiseen ja mitä muita tietoja käyttäjistä tarvitaan, jotta kaverihaku voidaan toteuttaa. Luettelomaisesti oli kuvattu myös perustoiminnot kaverien etsimiselle, joka on palvelun päätoiminto, kuten mitkä ovat asiakkaan mielenkiinnon kohteet ja vapaa teksti, johon voi kertoa lisää itsestään. Toinen toiminnallisuus, jolla haetaan myös ansaintaa palvelulle, on kaupallisten palveluiden tarjoaminen käyttäjille. Tähän oli mietitty, että kaikki palveluntarjoajat eivät välttämättä tarjoaisi maksullisia etuja käyttäjille; osa palveluntuottajista voisi olla kuntia, seuroja tai seurakuntia. Lisäksi oli tunnistettu tarpeet: selata jo saatuja kavereita ja viestitellä kaverien kesken. Oli myös pohdittu erilaisten keskustelufoorumien mahdollistamista tulevaisuudessa.

Ensimmäinen prototyyppi toteutettiin aika pienillä määrytyksillä. Kun saimme sen nähtäväksi, teimme sille asiantuntija-arvioinnin ja oli selvää, että siihen toteutettiin nopealla aikataululla joukko muutoksia, joita olimme havainneet. Tällaisia olivat muun muassa:

- vaikea hahmottaa mistä lähdetään lisäämään profiilikuvaa
- missä vaiheessa rekisteröitymispainike aktivoituu
- löytyneet kaverit, valinta symbolin vaihtaminen
- miten ilmaistaan, että molemmat ovat hyväksyneet kaverikutsun
- palveluntarjoajien löytyminen ei tunnu kovin helpolta
- fontti näytti kovin pieneltä

Ilmoitettujen muutosten toteutuksen jälkeen, toteutettiin toinen iteraatio yhdessä prototyypin tekijöiden kanssa. Tässäkin katselmuksessa havaittiin vielä joitakin pieniä korjauksia, jotka oli tehtävä ennen kuin menimme esittelemään tuotetta testiryhmälle.

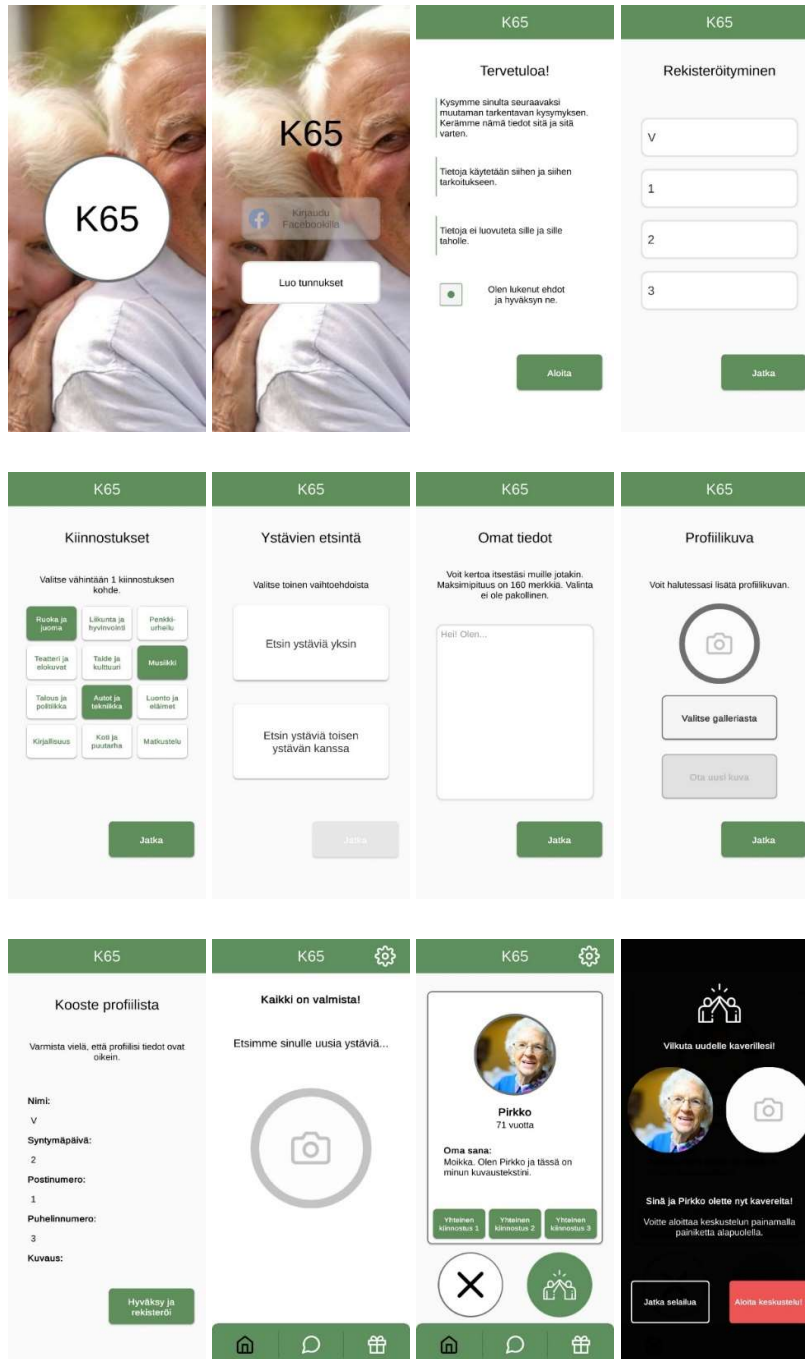
Alla oleva kuva on prototyyppi, jossa oli jo huomioitu asiantuntija-arvioinnin muutostarpeita.

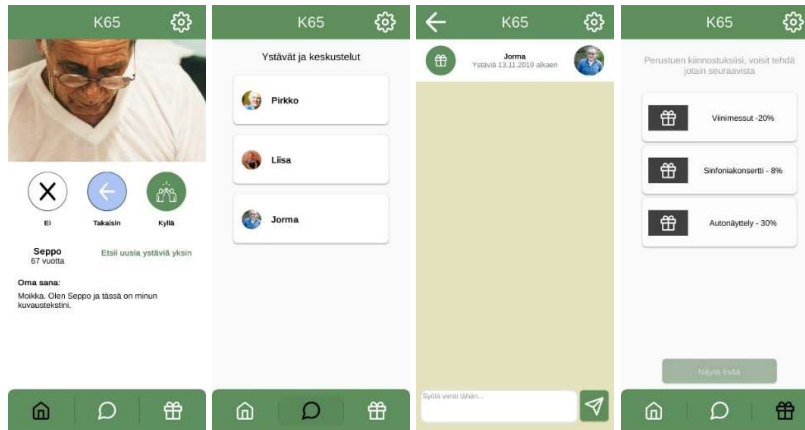


Kuva 5. Prototyyppi toinen versio

Seuraavissa kuvissa näette version, joka testiryhmällä oli käytössä, kun menimme tekemään haastattelua ja havainnointia. Vertailemalla kuvia 5 ja 6, voi helposti havaita suurta kehitystä jo näiden kahden version välillä, vaikka emme olleet vielä keränneet lainkaan käyttäjätietoa.







Kuva 6. Testiryhmän käytössä ollut versio palvelusta

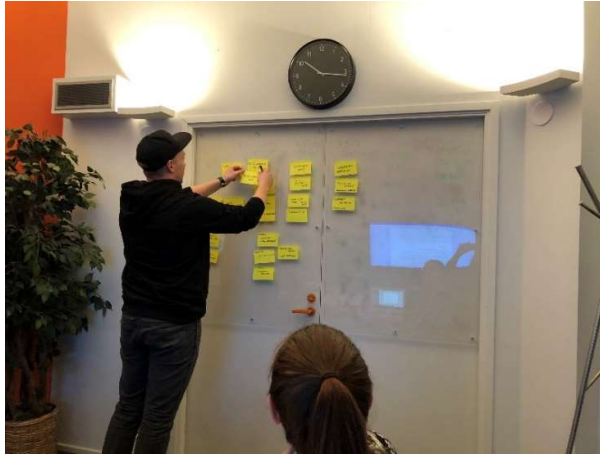
#### 4.1 Käyttäjäkokemuksen kerääminen

Seuraava iteraatio toteutettiin siis oikealla testiryhmällä yhteistyössä Palvelutalo Kotikunnaan vapaaehtoisten osallistujien kanssa. Kotikunnaan henkilöstö oli kysellyt heidän omissa harrasteryhmissään käyviltä henkilöiltä kiinnostusta osallistua mukaan testiryhmään. Testiryhmä koostui kahdestatoista iältään 65–80 -vuotiaasta henkilöstä.

Tilaisuuden alussa kerroimme keitä olemme ja mitä teemme. Sen jälkeen kerroimme miksi olemme heitä kuulemassa, ja että olemme arvioimassa omaa työtämme eli mobiilipalvelua, emme heitä tai heidän taitojaan. Lisäksi pyysimme testiryhmää kertomaan rehellisesti kaikki ajatukset, jotka heille tulee mieleen palvelusta, niin positiiviset kuin negatiiviset. Täydensimme myös, että he voivat kysyä koko ajan, mikäli heitä jokin askarruttaa. Tämän jälkeen pidimme pienen demon ja annoimme testiryhmälle laitteet, joihin palvelu oli asennettu. Testiryhmäläiset tutustuivat palveluun pareittain. Me havainnoijat olimme heidän lähellään keräämässä palautetta ja kirjaamassa havaintojamme ylös.

Kaikki kirjatut havainnot jaettiin havainnoitsijoiden käyttöön tilaisuuden jälkeen ja sovimme tulosten analysointiin palaverin, jonka tarkoituksena oli keskustella saaduista havainnoista ja tunnistaa asiat, joihin pitää vielä perehtyä tai pitää tehdä muutoksia. Palaverissa käytiin läpi kaikki kirjatut ehdotukset, kysymykset ja kommentit. Ne jaoteltiin toiminnan mukaan sekä sen mukaan mitä pitää ehdottomasti toteuttaa ja selvittää ennen kuin palvelu menee laajempaan jakeluun. Lisäksi listasimme asioita, jotka voidaan jättää

jatkokehitykselle myöhempiin versioihin. Käytännössä kirjasimme asiat postit -lapuille ja jaottelimme ne toiminnan ja kriittisyyden mukaan.



Kuva 7. Tulosten analysointi

Testiryhmältä kysyttiin myös kuinka paljon he arvelevat, että heidän ystäväpiirissään on käytössä älypuhelimia tai tabletteja ja tietokoneita. Tulos oli, että testiryhmän arvion mukaan, heidän ystäväpiiristään kahdeksalla kymmenestä on käytössä joko älypuhelin tai tabletti.

#### 4.2 Tulosten analysointi

Tuloksia analysoitaessa oli mielekästä havaita, että olimme olleet hyvin hermolla siitä millainen palvelun tulisi olla. Ei ollut yllättävää, että testauksessa havaittiin puutteita tai kehitettävää, sillä se oli juuri testitapahtuman tarkoitus. Testiryhmäläiset olivat hyvin tarkkoja turvallisuudesta ja siitä mitä tietoja näkyy kenellekin. Puhelinnumero oli asia, jonka he varmistivat, ettei se näy kaikille, jotka olivat valinneet ystäviksi. Toinen turvallisuuteen liittyvä asia oli, että haluttiin niin sanottu esto –toiminnallisuus palveluun, mikäli joku valittu ystävä osoittautuu hankalaksi, tai haluaa jostain muusta syystä olla joillekin tavoittamattomissa. Myös iän näkyminen koettiin turhaksi, testiryhmän mielestä oli riittävää, että henkilön syntymävuosi oli näkyvillä. Toiminnallisuus, jota itse olimme pitäneet hyvänä, ei saanut kannatusta testiryhmältä. Tämä toiminnallisuus oli, että henkilö voi hakea ystävää yksin tai kaverin kanssa. Heidän mielestään tiedolla hakeeko henkilö ystävää yksin vai yhdessä jonkun kanssa, ei ollut merkitystä haku tilanteessa.

Analyysi-vaiheessa tuli esille, että meillä olisi myös muutama palvelun toteutuksen kannalta kriittinen ongelmaa pohdittavana, kuten miten haluamme palvelun toimivan, jos käyttäjän laite vaihtuu. Millä tavalla tässä tapauksessa käyttäjä tunnistetaan ns. vanhaksi käyttäjäksi ja aiempi profiili avautuu uuteen laitteeseen.

Testausten ja analyysien jälkeen olimme tilanteessa, että kuvaamme toteutettavat muutostarpeet ja teemme graafista ohjeistusta toteuttajalle. Lisäksi pitää sopia tulleiden muutostarpeiden toteuttamisaikataulusta toteuttajan kanssa. Kun muutokset on saatu tehtyä, voimme lähteä pilotoimaan palvelua suuremmalle joukolle. Pilotti toteutetaan Turussa keväällä 2020.

## 5 KONSEPTIKUVAUS

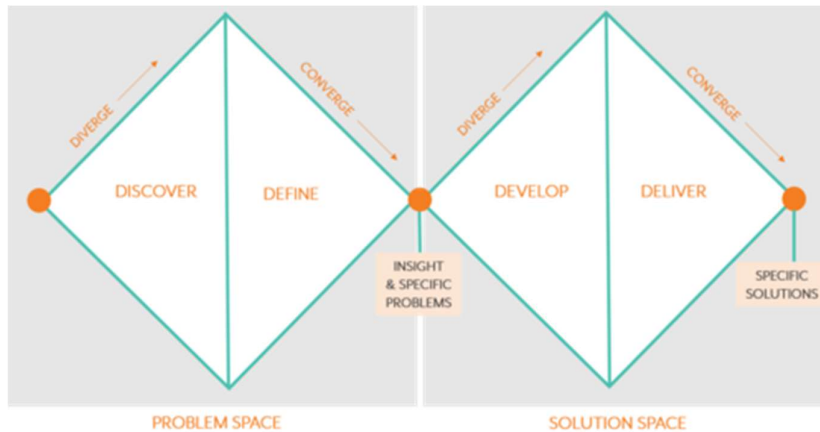
Konseptoinnissa on tarkoitus kuvata tuotteen tai palvelun kuvaus tai suunnitelma toteutuksesta tai lopullisesta muodosta. Se ei ole valmis tuote, vaan visio siitä mikä sen tulisi olla. Konseptin ei tulisi olla liian yleinen, mutta ei myöskään liian yksityiskohtainen. Ensin on hyvä ymmärtää se, että oli kyseessä mikä tahansa asia, inspiraatio löytyy ja syntyy tekemällä. Yleisesti käytössä oleva prosessi tehdä konseptisuunnittelua on niin sanottu tuplatimanttimalli, joka sopii erinomaisesti juuri inspiraation etsimiseen. (Innanen, 2018; Maijala, 2018)

Tuplatimanttimalli:

Geneerinen ongelma → Kartoita < > Määrittele \*määritelty ongelma\* Ideoi < > Kehitä → ratkaisu

Olemme siis tunnistanee ongelman ja ensimmäisessä vaiheessa tehdään kartoitusta, haetaan kaikenlaista tietoa asiasta: haastatellaan, analysoidaan dataa, tutustutaan kirjallisuuteen ja niin edelleen. Kasvatetaan tietämystämme asiasta mahdollisimman paljon. Seuraavaksi uppoudutaan ongelmaan, tarkennetaan sitä ja karsitaan turhaa tietoa. Tämän vaiheen lopputuloksena on kiteytetty ja määritelty todellinen ongelma, joka halutaan ratkaista. (Innanen, 2018)

Tämän jälkeen alamme jälleen kasvattamaan toista timanttia, eli aloitamme ideoimaan ratkaisuja todelliselle ongelmalle. Ideointi vaiheessa on tärkeää, että kaikki omat filtrit ja rajoitteet ovat pois päältä. Annetaan villejä ajatuksia ja pohditaan miten tehdä tavallisesta houkuttelevaa. Tämän vaiheen jälkeen alamme jälleen työstämään ideoita eli karsimaan, testaamaan ja kehittämään niitä. Lopputuloksena meillä on näkemys eli ratkaisu, josta voimme tehdä ensimmäisen prototyypin ja lähteä tekemään testauksia. (Innanen, 2018; Maijala, 2018)

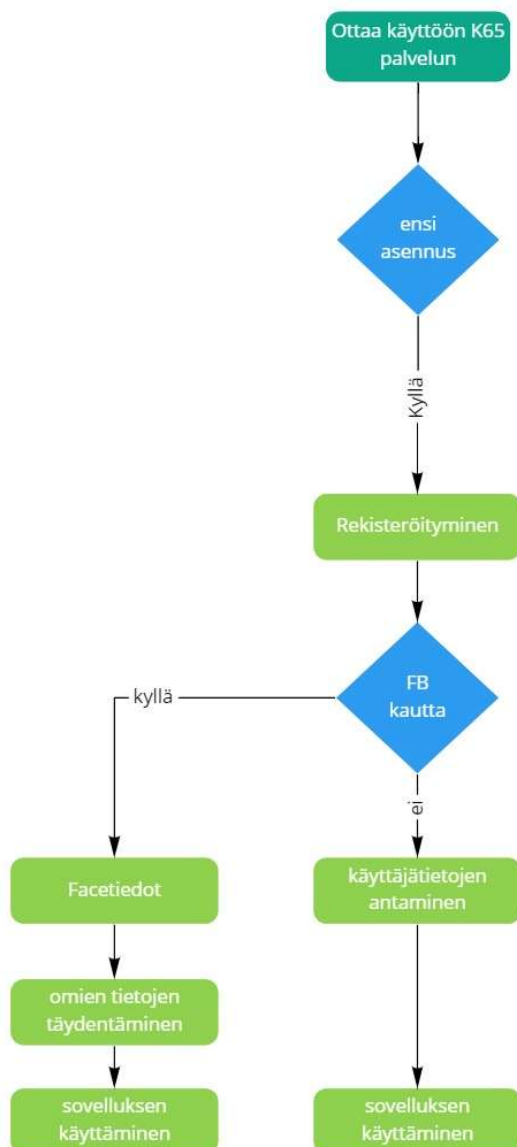


Kuva 8 Tuplatimattimalli

Jatkuvuus on avainasemassa. Prosessi ei pysähdy testauksen päätyttyä. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa tuote tai palvelu ei tule koskaan valmiiksi, vaan kehittyy koko ajan käyttäjiltä saadun palautteen pohjalta. Palautteita analysoidaan ja jalostetaan edelleen kunnes ollaan siinä vaiheessa, että tuote tai palvelu on tarpeeksi valmis julkaistavaksi. Lopulliseen tuotteeseen tai palveluun voi olla vielä useampia versioita ennen kuin siihen päästään. (Tuulaniemi, 2011; Innanen, 2018)

### 5.1 Konseptikuvaus ennen käyttäjätutkimusta

Kuten aiemmin kerroin ensimmäinen version konseptista oli mietitty paperille ranskalaisilla viivoilla. Konseptisuunnittelussa tuotetaan yleensä useita erilaisia kaavioita ja kuvauksia siitä miten palvelu tai tuote rakentuu ja mitä toimintoja siihen tarvitaan. Tein merkintöjä vastavan prosessikaavion, josta tuli varsin yksinkertainen. Tämä kuvastaa sitä, että siitä löytyy vielä runsaasti asioita, joita ei ole huomioitu tai havaittu. Konseptoinnin yksi päätavoitteita on löytää palveluun liittyvät palvelupolut ja liittymät.

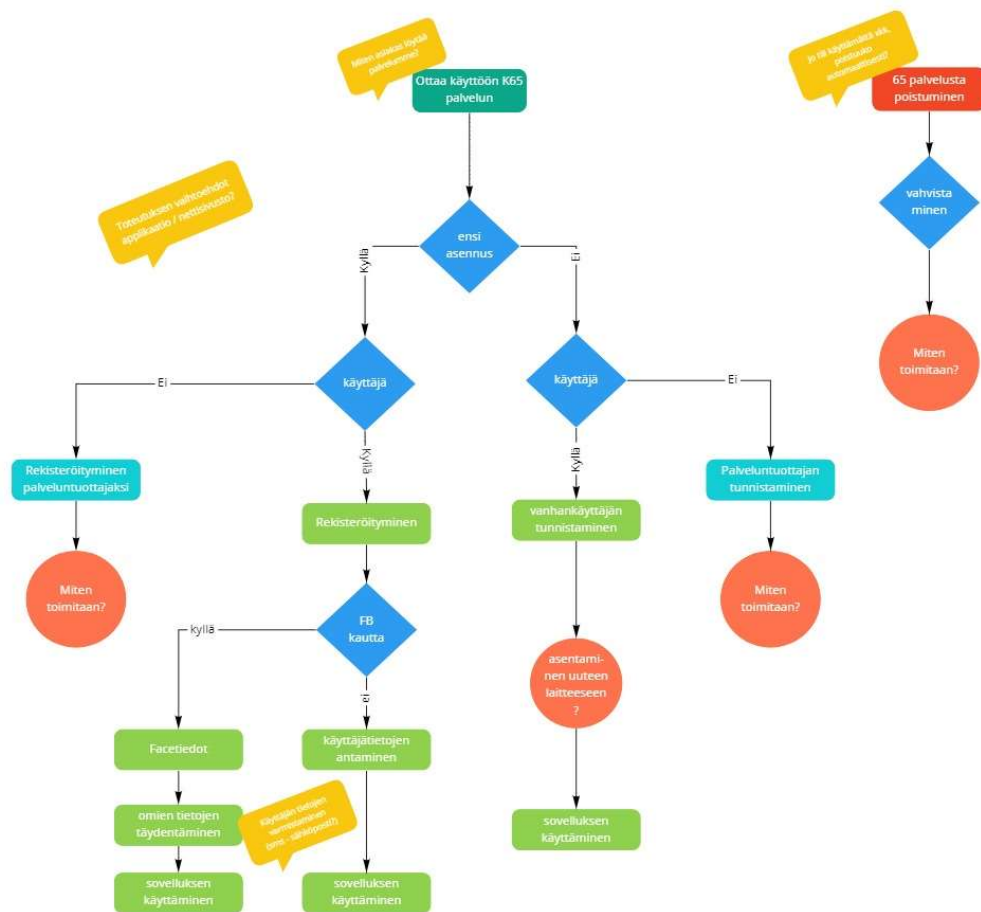


Kuva 9 Prosessikaavio konseptista ennen käyttäjätutkimusta

## 5.2 Konseptikuvaus käyttäjätutkimuksen jälkeen

Prototyyppien ja havainnoinnin jälkeen tein toisen prosessikaavion, jossa todellisuus näyttäytyy jo paljon paremmin. Tosin tässäkin kaaviossa on vielä puutteita ja asioita, joita ei ole avattu kaavioon. Osa niistä on kuitenkin merkitty huomioina, jotta ne eivät unohdu

lopullisesta suunnitelmasta. Toteutin K65-projektille myös palvelun esittelymateriaalin, materiaali löytyy liitteenä.



miro

Kuva 10 Prosessikaavio konseptista käyttäjätutkimuksen jälkeen



## 6 LOPUKSI

Tärkeimmiksi havainnoiksi tätä työtä tehdessä voisin nostaa sen, jonka monet muut ovat jo minua ennen huomanneet: suunnitteluvaiheeseen pitäisi voida panostaa nykyistä enemmän ja kohderyhmän mukaan ottaminen jo aikaisessa vaiheessa on hyvin tärkeää.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan meidän oli tarkoitus tehdä käyttäjättestaus kahdessa pienemmässä ryhmässä, joka olisi antanut meille muutamia lisäetuja havainnointiin. Näitä olisivat olleet muun muassa se, että käytettävyyden testaaminen olisi onnistunut paremmin, ja se olisi tehnyt havainnoinnista hieman helpompaa ja parempilaatuista. Parityöskentelyssä toinen helposti jäi sivustakatsojaksi, eikä päässyt kokeilemaan sovelusta käytännössä. Toisaalta isompi ryhmä sai testajat avautumaan ja kommentoimaan helpommin.

Mikäli konseptointiin olisi käytetty alussa aikaa enemmän olisimme päässeet testaamaan palvelua valmiimmalla tuotteella. Olisimme voineet myös ottaa siihen mukaan enemmän käyttäjätietoa tekemällä muun muassa haastatteluja ennen ensimmäistä konseptia tai prototyyppiä. Olisimme voineet saada esille tietoa, jota testiryhmäläiset eivät osanneet kertoa, koska heillä oli käytössä jo ensimmäinen versio tuotteesta. Esiin olisi voinut tulla jo aikaisemmin ominaisuuksia, joita ei olisi tarvinnut pohtia toteutuksessa lainkaan. Olisimme voineet kysyä esimerkiksi, onko kohderyhmälle merkitystä ystävähaussa, että ehdotetun ystävän kiinnostuksen kohteet ovat samoja, vai kokeeko kohderyhmä jonkun muun asian tärkeämmäksi yhdistäväksi tekijäksi.

Tulevaisuudessa meidän tulisi varmistaa, että suunnittelemamme tuotteet tai palvelut tukevat tarkoituksenmukaisesti toimintoja, joihin ne on suunniteltu. Tämä vahvistaa niiden menestymistä, ja näiden asioiden toteutumiseen tarvitaan muotoilua. Uskon vahvasti sen perusteella mitä olen itse tutkinut ja kokenut, ja monet minua ennen ovat havainneet, että muotoilulle annettu aika maksaa itsensä takaisin.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011, *Laadullinen tutkimus 2.0*, Vastapaino, Tampere.
- Barry, P. 2016, *The advertising concept book : think now, design later : a complete guide to creative ideas, strategies and campaigns*, 3rd edition edn, Thames & Hudson, New York, New York.
- Haltsonen, S. 2019, *Digitaalisen ratkaisun käyttäjälähtöinen suunnittelu ja käytettävyys*.
- Harisalo, R. 2011, *Luovuuden teknologia : ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina*, Tampere University Press, Tampere.
- Holtzblatt, K. & Buyer, Morgan & Claypool. H. 2015, *Contextual Design: Engaged*
- Hyysalo, S. & Hyysalo, S. 2009, *Käyttäjä tuotekehityksessä: tieto, tutkimus, menetelmät*, [2. uud. laitos] edn, Taideteollinen korkeakoulu, Helsinki.
- Ketonen, E. 2019, *Kokeiluprojektista valmennuskonseptiksi : asiakaslähtöinen kehittäminen Tampereen kaupungin työllisyyspalveluille*.
- Korkeila, I. 2011, *Käyttäjälähtöinen sisältösuunnitteluprosessi : Esa Print Oy:n käyttäjälähtöinen avainasiakasjärjestelmä*, Lahden ammattikorkeakoulu.
- Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. 2005, "KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUKSEN MENETELMÄT TIETOJENKÄSITTELYTIETEIDEN LAITOS. RAPORTTI B-2005-"
- Sounio, L. 2011, *Brändikäs*, 6. painos, korj. laitos edn, Tammi, Helsinki.
- Tuulaniemi, J. 2011, *Palvelumuotoilu*, Talentum, Helsinki.
- Vilka, H. 2006, *Tutki ja havainnoi*, Tammi, Helsinki.
- Abstraktio: muotoilun taito, jakson "Digitaalinen tuotesuunnittelu - Ian Spalter". 2019, Netflix.
- Ahola Matti 2012, 14.02.-last update, *Vanhusten yksinäisyys on valitettavan yleistä*. Available: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2012/02/14/vanhusten-yksinaisyys-valitettavan-yleista> [2016, 14.04.]. (22.11.2019)
- Gerry Gaffney 2017, *Design for Life: An interview with Karen Holtzblatt*. <https://uxpod.com/design-for-life-an-interview-with-karen-holtzblatt/>
- Innanen Piia 2018, Joulukuu 8 2018, *Palvelumuotoilun prosessin vaiheet*. Available: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-vaiheet>

Kettunen Sami, lokakuu 9 2017, Uskallatko ottaa asiakkaan mukaan tuotekehitykseen?  
Available: <https://blog.kauppalehti.fi/viivan-alla/uskallatko-ottaa-asiakkaan-mukaan-tuotekehitykseen>

Kokko Anu, Osallistaminen on taitolaji, Available: <https://www.fountainpark.fi/osallistaminen-on-taitolaji/>

Lehtinen Noora 2018, 14.5-last update, *Mitä yritys hyötyy hyvästä palvelumuotoilusta?*  
Available: <https://www.artter.fi/mita-yritys-hyotyy-hyvasta-palvelumuotoilusta/>.

Lähteenmäki Aki 2015, 04.09.-last update, *Mistä on hyvä konsepti tehty?*  
Available: <https://www.justin.fi/fi/2015/09/04/mista-on-hyva-palvelukonsepti-tehty/>.

Maijala Raisa 2018, *Palvelukonsepti - ideoista kokonaisuudeksi*. Available:  
<https://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/>.

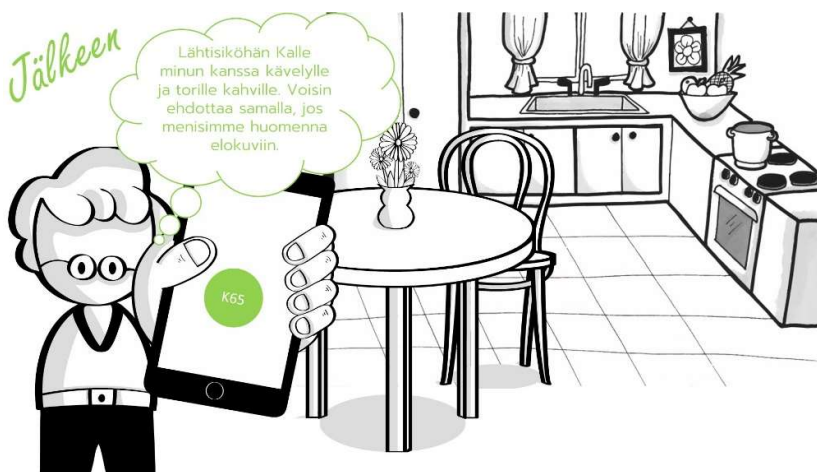
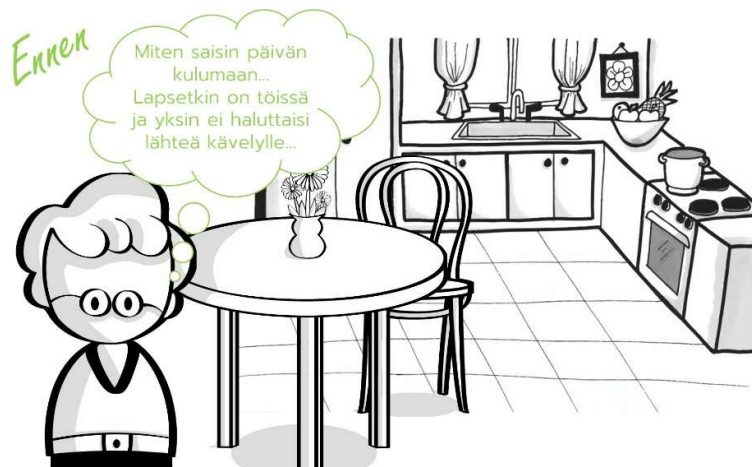
Roto Virpi, lokakuu 17, 2013, Mitä tarkoittaa käyttäjäkokemus, professori Virpi Roto?,  
Available: <http://kokemuksenkautta.blogspot.com/2013/09/mita-tarkoittaa-kayttaja-kokemus.html>

Turun Lähimmäispalveluyhdistys ry 2019, <https://kotikunnas.fi/projektit/ajankohtaiset-hankkeet/kunto-varjosta-valoon/>

Viestintäliiga Oy 2019, , *Seppo valittiin vuoden 2020 Hyvän mielen lähettilääksi*.  
Available: <https://viestintaliiga.fi/seppo-on-hyvan-mielen-lahettilas-2020/>.  
(22.11.2019)

## K-65 konseptin esittely







Nopea asentaa

Helppo käyttää

Hyödyllinen

**K65**

**Käynnistä sovellus**

Valitse kiinnostuksen kohteesi ja löydä samanhenkisiä ystäviä

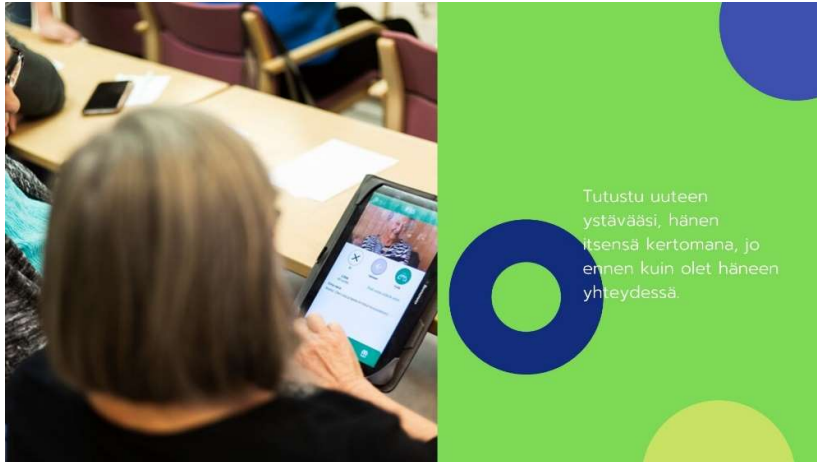
Sinä ja Pirkko olette nyt kavereita!

Voitte aloittaa keskustelun painamalla painiketta alapuolella.

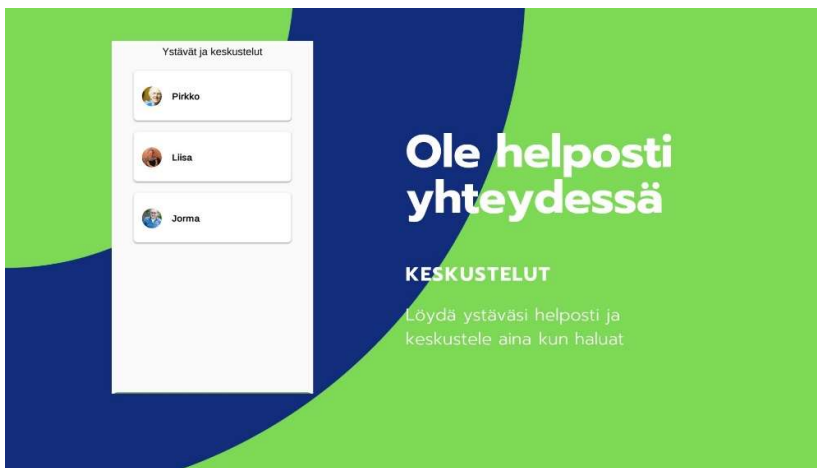
**Mobiilisti**

Sovellus toimii sekä kännykässä että tabletilla

**MUKANA SIELLÄ MISSÄ LIIKUTKIN**



Tutustu uuteen  
ystävääsi, hänen  
itsensä kertomana, jo  
ennen kuin olet häneen  
yhteydessä.



## Ole helposti yhteydessä

### KESKUSTELUT

Löydä ystäväsi helposti ja  
keskustele aina kun haluat

# Tavoitteemme

AKTIIVISEMPI ELÄMÄ  
lähde tutustumaan mitä on tarjolla

HYVÄ MIELI  
vähemmän yksinäisiä lähimmäisiä

UUTTA TEKEMISTÄ  
palveluita ja tekemistä



Ehkäisemme  
yksinäisyyttä ja  
syytömyyksiä

## Tulossa

Kehitymme kokoajan

Turvallisuutesi  
on meille  
tärkeää

Nyt  
Löydä ystäviä,  
keskustele ja käy  
tapahtumissa

Seuraavaksi  
Laajenamme  
palveluntarjoajemme  
määrää

Tulossa  
Näe miten ystäväsi  
sijoittuvat kartalla