

Henna Myllymäki

INTERIOR DESIGN BOT

Toimitilasuunnittelun digitaalinen apuväline

Opinnäytetyö

Muotoilija (AMK)

Sisustusarkkitehtuuri ja kalustesuunnittelu

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (AMK)
Tekijä/Tekijät	Henna Myllymäki
Työn nimi	Interior Design Bot – Toimitilasuunnittelun digitaalinen apuväline
Toimeksiantaja	Suunnittelutoimisto CDM Oy, Kati Räisänen
Vuosi	2021
Sivut	144 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja	Erkki Pelvo, Sisustusarkkitehti

TIIVISTELMÄ

Työympäristöt ja työskentelytavat muuttuivat digitalisaation ja Covid-19-pandemian myötä. Uusien työtapojen ja työympäristöjen ymmärtäminen ja suunnittelu kasvatti tarvetta käyttäjien laajemmalle kuulemiselle. Tämä voi kuitenkin johtaa suunnittelijan työmäärän kasvuun. Tähän pyritään vastaamaan kehittämällä uudenlaista tulokulmaa osallistamiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää toimeksiantajalle millä tavoilla heidän kehittämänsä keskustelubotin käytöstä osallistamisessa voisi olla eniten hyötyä.

Ensimmäiseksi selvitettiin miten kyselyt ja verkkokyselyt toimivat sekä millaisia verkkokyselytyökaluja on saatavilla. Kyselytyökaluja testattiin ja verrattiin keskustelubottiin. Toiseksi selvitettiin asiantuntijahaastattelujen avulla, miten käyttäjiä osallistetaan ja miten osallistaminen vaikuttaa käyttäjiin ja työyhteisöihin.

Verkkokyselyt paljastuivat tehokkaiksi tavoiksi osallistaa suuria käyttäjämääriä, jos kyselyiden muotoilu, käyttökokemus ja kysymystenasettelu oli onnistunutta. Verkkokyselyitä on kehitetty interaktiivisempaan suuntaan, mutta vain yksi keskustelubotin kaltainen työkalu löytyi. Osallistaminen oli muuttunut digitaaliseksi ja tapahtui pääasiassa kyselyiden, työpajojen sekä haastattelujen avulla sellaisille henkilöille, joilla oli päätösvaltaa projektiin liittyen. Osallistamisen vaikutus näkyi työyhteisössä hyvinvoivina ja tuottavina yksilöinä. Osallistaminen vaikutti myös organisaation palvelu- ja kilpailukykyyn ja pandemiasta selviytymiseen.

Tuloksista pääteltiin keskustelubotin käytön voivan säästää aikaa, aktivoida käyttäjiä, lisätä kyselyjen vastausprosenttia sekä tarjota osallistavampaa tapaa perinteisille kyselyille. Keskustelubotin käytön pohdittiin jättävän käyttäjiin muita kyselyitä todennäköisemmin tunteen kuulluksi tulemisesta ja mahdollisesti auttavan muutospelon hallintaa. Kyselyiden tekemiseen ja vastausten läpikäymiseen käytettävä aika voitaisiin käyttää muihin osallistamisen menetelmiin, joissa suunnittelija on suorassa kontaktissa käyttäjään.

Tutkimuksen tulosten avulla voidaan kehittää apuväline, joka palvelee käyttäjiä sekä suunnittelijoita. Tulevaisuudessa olisi hyödyllistä tutkia sellaisia muutosprosesseja, joissa apuväline on ollut käytössä.

Asiasanat: Keskustelubotti, käyttäjälähtöinen suunnittelu, muutosvastarinta, osallistaminen

Degree	Bachelor of Culture and Arts
Author (authors)	Henna Myllymäki
Thesis title	Interior Design Bot – A digital tool for workspace design
Commissioned by	Suunnittelutoimisto CDM Oy, Kati Räisänen
Time	October 2021
Pages	144 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Erkki Pelvo, Interior Architect

ABSTRACT

Digitalization and the pandemic have changed work environments and ways of working. Understanding new ways of working and new work environments increased the need for hearing the users more broadly. That could lead to increased workloads for the designer, however. The aim is to respond to this by developing a new kind of approach to participatory design. This study aimed to investigate the ways that a chatbot could be the most useful in user participation.

The first step was to find out how surveys and online surveys work as well as what kind of survey tools were available. The surveys were then tested and compared to the chatbot. Secondly, experts were interviewed to determine how users are currently being participated and how that participation affects the users and the work communities.

Web surveys were revealed to be an efficient way to participate users, if the design, user experience and the way of questioning were properly executed. More interactive web surveys have been developed, but only one instance of a chatbot-like tool was found. User participation had digitalized and was conducted primarily with surveys, workshops and interviews, and mainly involved persons with authority over a project. The effect of user participation was seen in the work community as healthy and productive individuals. The participation also affected the organizations' serviceability, competitiveness, as well as their ability to survive the pandemic.

It was determined that using a chatbot could save time, activate users, increase response rate and provide a more engaging alternative to traditional surveys. It was deemed that using the chatbot could leave the users with a sense of feeling heard and assist in managing fear of change. The time used to design the surveys and go through the responses could be instead spent on other methods of participation where the designer is in direct contact with the user.

The results of the study could be applied to developing a tool serving both the users and the designers. In the future, studying the change processes where the tool has been employed may be useful.

Keywords: Chatbot, user oriented design, resistance to change, participatory design

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	JOHDANTO	7
2	TOIMINNAN KONTEKSTI	8
2.1	Toimeksiantaja.....	10
2.2	Aiheen tausta.....	10
3	TUTKIMUSASETELMA	13
3.1	Käsitekartta.....	14
3.2	Viitekehys	16
3.3	Tutkimuksen rajaus.....	18
3.4	Aineistonkeruu.....	20
4	TEORIA- JA TIETOPERUSTA	20
5	TIEDONHAUN TULOKSET	22
5.1	Keskustelubotti	23
5.2	Käyttäjälähtöinen ja osallistava tilasuunnittelu.....	24
5.3	Aikaisemmat tutkimukset	28
6	DIGITAALISET KYSELYVÄLINEET	30
6.1	Webropol	32
6.2	Google Forms	37
6.3	Microsoft Forms	41
6.4	Survey Monkey	44
6.5	Zeffi.....	50
6.6	Analyysi ja Interior Design Bot.....	54
7	KESKUSTELUBOTTI APUVÄLINEENÄ.....	56
7.1	KatiBot 1, 2 & 3.....	57
7.2	Interior Design Bot.....	63
8	ASIAANTUNTIJAHAASTATTELU	64
8.1	Kuka on asiantuntija	66

8.2	Eettiset kysymykset	68
9	LUOTETTAVUUSVARAUMA	70
10	HAASTATTELUJEN TOTEUTUS	74
10.1	Sisustusarkkitehtien haastattelut	74
10.2	Haastattelut työhyvinvoinnin ammattilaisille.....	79
11	TULOKSET	83
11.1	Sisustusarkkitehtien haastattelujen tulokset	84
11.2	Työhyvinvoinnin ammattilaisten haastattelujen tulokset	99
12	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	109
13	JOHTOPÄÄTÖKSET	114
13.1	Millä tavoin käyttäjien osallistaminen tällä hetkellä onnistuu?.....	114
13.2	Miten osallistaminen näkyy työyhteisössä?	118
13.3	Millä tavoin Interior Design Botin käytöstä voisi olla hyötyä käyttäjien osallistamisessa?	122
13.4	Hypoteesin ja käsitekartan tarkastelu suhteessa saatuihin tuloksiin.....	126
14	POHDINTA	128
	LÄHTEET	131

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukutsu sisustusarkkitehdeille

Liite 2. Haastattelukutsu työhyvinvoinnin ammattilaisille

KESKEISET KÄSITTEET

Interior Design Bot (iDB)

Keskustelubotti, joka kerää käyttäjiltä tietoa työympäristöjen suunnittelua varten (Räisänen 2020).

KatiBot (KB)

Keskustelubotti, joka kerää käyttäjiltä tietoa perusopetuksen oppimisympäristöjen suunnittelun tueksi (Räisänen 2020 ja Katibot, 2021).

Keskustelubotti

Tietokoneohjelma, joka voi keskustella, toisin sanoen "chattailla" luonnollisesti käyttäjän kanssa (Grimme ym. 2017, 8).

Käyttäjä

"Kaupunkitilassa tai rakennuksessa säännöllisesti tai satunnaisesti toimivat tilan käyttäjäryhmät ja käyttäjät" (RT 103058: 2019, 2). Esimerkiksi kampaamossa käyttäjiä voivat olla parturikampaajat ja loppukäyttäjiä asiakkaat.

Käyttäjälähtöisyys

"Loppukäyttäjän tarpeiden palvelemiseen tähtäävä toiminta tai suunnittelu" (RT 103058: 2019, 2). Käyttäjälähtöisyys voi tarkoittaa esimerkiksi tilasuunnittelua, jossa pyritään ymmärtämään ja huomioimaan mahdollisimman kattavasti loppukäyttäjien tarpeet.

Käyttöliittymä

Laaksonen ym. (2013) määrittelevät käyttöliittymän tuotteen ja käyttäjän väliseksi rajapinnaksi. Esimerkkinä käyttöliittymästä voidaan pitää Yleisradion (YLE) mobiilisovellusta. Käyttöliittymä on se osa sovellusta, jonka käyttäjä näkee ja jolla esimerkiksi uutisia voidaan selata.

Osallistaminen

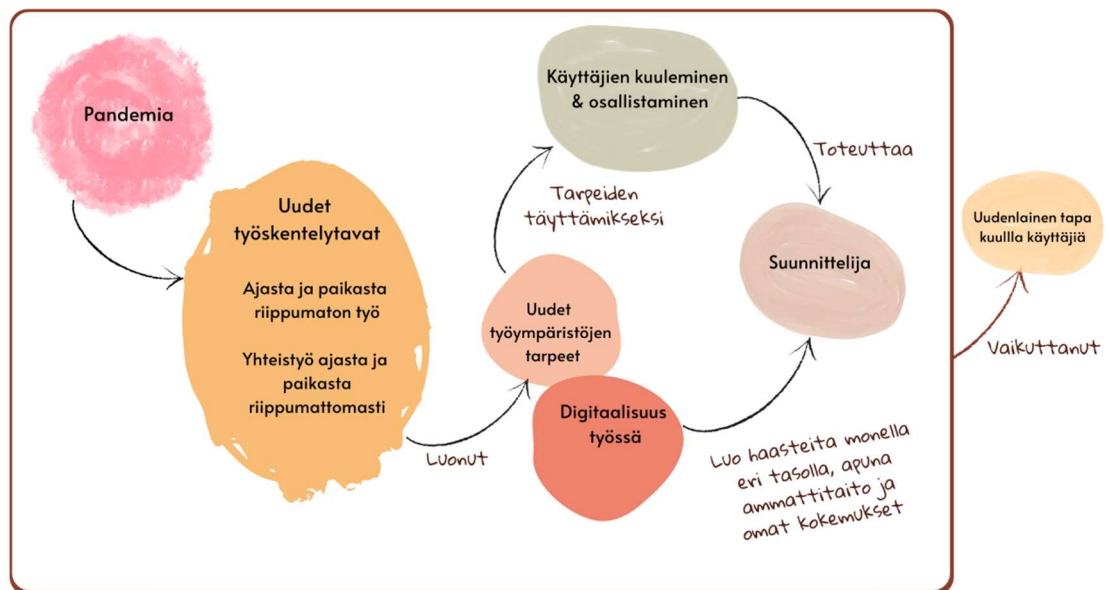
"Valittujen käyttäjien ja/tai sidosryhmien aktivoiminen vuorovaikutukselliseen toimintaan asiantuntijoina" (RT 103058: 2019, 2). Osallistamisen tavoite on tuoda käyttäjäryhmä mukaan muun muassa suunnitteluun asiantuntijaroolissa. Asiantuntijaroolissa käyttäjät osallistuvat aktiivisesti ongelmien ratkomiseen suunnittelijoiden kanssa.

Verkkokysely

Verkossa (Internetissä) tehty kysely, jonka vastaukset kerätään verkon välityksellä (Laaksonen ym. 2013, 367).

1 JOHDANTO

Työympäristöt ovat muuttuneet Covid-19-pandemian myötä. Työskentelytavat sekä työnteon välineet ovat voineet etätöiden lisääntyessä digitalisoitua aiempaa enemmän. Tämä voi vaikuttaa työntekijöihin, työnjohtajiin sekä työympäristöjen suunnittelijoihin (kuva 1). Työntekijöiden tapa tehdä työtä saattaa muuttua, jolloin itseohjautuvuuden ja oman työn organisoinnin merkitys kasvaa. Työnteon muutoksen myötä myös työn johtaminen muuttuu. Johtajat joutuvat muovaamaan omaa työtä itseohjautuvammaksi sekä monipaikkaisemmaksi. Työympäristössä syntyvät tilanteita, joissa osa henkilöstöstä on läsnä toimistolla ja osa on etätöissä. Joissakin tapauksissa tällaiseen malliin voidaan jäädä, eikä osa työntekijöistä ei palaa työpaikalleen. Tällaisessa tilanteessa työympäristöjä joudutaan sopeuttamaan. Työympäristöjen tulisi tällöin vastata uusia käytäntöjä, joissa sekä läsnä olevat että etätöitä tekevät työntekijät voidaan tavoittaa ja heidän välisensä yhteistyö turvataan.



Kuva 1 Työn aiheeseen vaikuttajat (Myllymäki 2021)

Tämä tuo uuden ulottuvuuden työympäristöjen suunnittelulle (kuva 1). Muutos vaikuttaa suunnittelijoihin henkilökohtaisella sekä ammatillisella tasolla. Oman työn organisoinnin ohella suunnittelija johtaa yrityksen sisäistä muutosta, uusia työskentelytapoja sekä -malleja. Tällaisissa tilanteissa suunnittelijan kyky muovata omat uudet toimintatavat osaksi suunnitteluprosessia ja muutosjohtamista korostuu.

Tilojen sopeutuessa uudelleenlaiseen työntekoon tilantarpeet saattavat muuttua yhtä monella tapaa kuin käyttäjiensä tarpeet. Huomioimalla tilojen käyttäjät entistä paremmin, varmistetaan niiden vastaaminen tarpeisiin. Tällöin tiloista tulee ihmiskeskeisiä sekä yksilöllisiä. Ymmärtämällä käyttäjien tarpeet taataan tilojen palvelukyky ja pitkäikäisyys.

Käyttäjiä voidaan osallistaa ja kuulla erilaisilla tavoilla. Tavat vaihtelevat eri suunnittelijoiden ja yritysten välillä. Erilaiset kyselyt ovat yksi esimerkki käyttäjien kuulemisesta. Kyselyt mahdollistavat monien käyttäjäryhmien samanaikaisen kuulemisen. Kyselyiden käytössä saattaa tulla esille haasteita, kuten vastaajien saavuttaminen, aktivoiminen sekä kysymysten muotoilu. Tämä opinnäytetyö on lähtenyt tarpeesta muovata käyttäjien kuulemista uudelleenlaiseen suuntaan.

Tämän opinnäytetyön aiheena on Interior Design Bot – toimitilasuunnittelun digitaalinen apuväline. Interior Design Bot (lyhennettynä iDB) on kehityksessä oleva apuväline erilaisten toimistojen sekä työympäristöjen suunnittelua varten. iDB on keskustelubotti, jonka tarkoitus on kartoittaa käyttäjien tarpeet mahdollisimman automatisoidusti. Apuvälineen tavoitteena on luoda käyttäjille mukavampi kokemus ja tunne kuulluksi tulemisesta. iDB pyrkii tarjoamaan työympäristöjen suunnittelijoille uudelleenlaisen tavan automatisoida käyttäjäkyselyt, jolloin siihen kuluva työajan voi hyödyntää muulla tavalla.

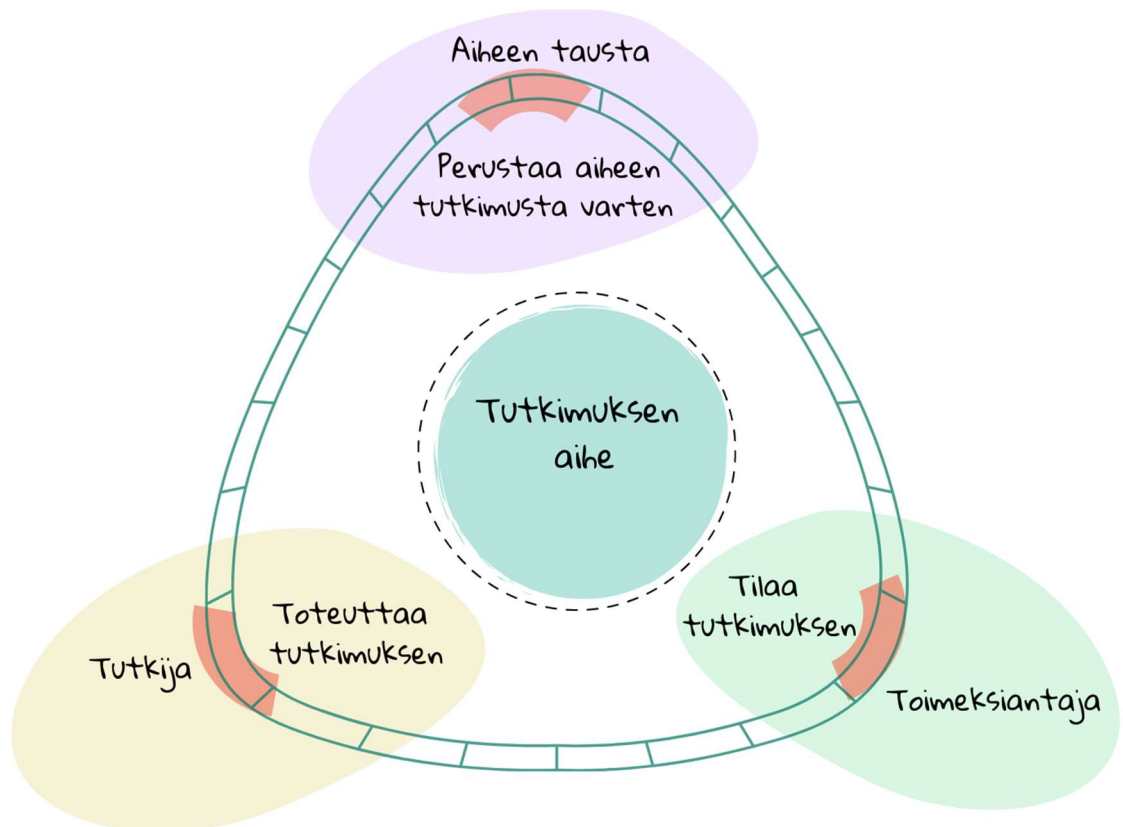
Tämän opinnäytetyön tarkoitus on analysoida miten Interior Design Botin käytöstä voisi olla hyötyä käyttäjien osallistamisessa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten käyttäjiä osallistetaan ja onko keskustelubotin käytöstä hyötyä nykyisten osallistamistapojen ohella. Tämä opinnäytetyö tehdään yritykselle, joka kehittää Interior Design Bot –apuvälinettä. Saatuja tuloksia hyödynnetään apuvälineen kehityksessä.

2 TOIMINNAN KONTEKSTI

Kontekstin voi määritellä monella eri tavalla, mutta tälle opinnäytetyölle toiminnan konteksti määritellään kehikseksi. Tiikkainen (2006, 13–17) vertailee kontekstin määritelmiä. Vertailun tuloksien perusteella kontekstin voi käsittää suhteena kahden tai useamman tapahtuman välillä. Kontekstilla voidaan luoda

tutkimuksen ympärille kehys. Kehyksen avulla tutkimuksen luonne ja sille relevantit asiat havainnollistetaan, mikä voi helpottaa työn ymmärrystä ja tulkintaa.

Kehyksessä (kuva 2) avataan tutkimukselle olennaisia vaikuttajia ja niiden suhteita tutkimukseen ja toisiinsa. Näihin vaikuttajiin sisältyy toimeksiantaja, aiheen tausta sekä tutkijan oma rooli. Kehystä tulkittaessa on hyvä pitää mielessä, että se kuvaa tutkijan omaa käsitystä tilanteesta eikä näin ollen voi antaa yleiskuvaa kaikista tutkimuksista. Kehykset (kuvat 2 ja 3, s. 12) ovat siis vain tälle tutkimukselle tehtyjä ja soveltuvat siksi vain tämän tutkimuksen vaikuttajien ja suhteiden tarkasteluun.



Kuva 2 Toiminnan kontekstin kehys (Myllymäki 2021)

Kehyksen keskipisteenä on itse tutkimus, mihin on liitetty tutkimuksen aiheen tausta, toimeksiantaja ja tutkija. Perustamalla kunnollisen taustan aiheen ympärille voidaan ymmärtää, miten nykytilanteeseen on päädytty. Toimeksiantaja tilaa tutkimuksen. Tilaajalla on jonkinlaisen tiedon, tuotteen tai palvelun tarve. Tämä tarve määrittää tutkimuksen aiheen. Tutkija toteuttaa tutkimuksen pyrkien vastaamaan ennalta asetettuun tarpeeseen.

2.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on suunnittelutoimisto CDM Oy. Suunnittelutoimisto CDM Oy on perustettu vuonna 2005. Toimiston kotipaikka on Lappeenranta ja pääasiallinen toimiala pohjautuu sisustusarkkitehtuuriin ja sisustus-suunnitteluun. Suunnittelutoimisto tuottaa myös verkkosivuja, muutosvalmennuksia ja brändäystä. Yrityksessä työskentelee Kati Räisänen, joka on erikoistunut tilasuunnitteluun ja työyhteisöjen kehittämiseen sekä Emmi Siitari, jonka alaa on web-kehittäminen ja brändääminen. (Yritysten ja koulujen sisustus-suunnittelu, s.a.).

Opinnäytetyön aikana kehitetään KatiBot 2:sta ja Interior Design Bottia. Opinnäytetyö painottuu haastattelututkimukseen iDB:n hyödyllisyydestä ja käyttäjien tämänhetkisestä huomioinnista tilaa suunnitellessa. Opinnäytetyön teon aikana yritykseen tuli toinen opinnäytetyöntekijä Sani-Marika Ovaskainen. Hänen opinnäytetyönsä painottuu KatiBotin kehittämiseen korkeakoulutasolle. Töissämme on siis yhtäläisyyksiä KatiBotin toiminnan avaamisen osalta. Opinnäytetyön löytää Theseus-julkaisuarkistosta nimellä: KatiBot - Korkeakoulujen tilat opiskelijoiden silmin.

2.2 Aiheen tausta

Räisänen (2020) kertoo idean apuvälineestä syntyneen, kun yrityksessä pohdittiin, onko olemassa sellaista digitaalista apuvälinettä suunnittelijoille, mikä helpottaisi suurten käyttäjäryhmien osallistamista. Apuvälineitä etsiessä hänelle heräsi idea sen kehittämistä itse. Hän pohti apuvälineelle kriteerejä, joiden perusteella sitä lähdetäisiin kehittämään. Tärkeimmiksi koettiin ajankäyttöön tehokkuus ja helppokäyttöisyys. Näin kehityskohteeksi valikoitui lopulta keskustelubotit.

Ensin kehitys alkoi KatiBotista. KatiBot on digitaalinen tiedonkerääjä oppimisympäristöjen suunnittelua varten. KatiBotista oli tarkoitus tulla yleispätevä kartoitusväline suunnitteluprojekteihin, mutta kehityksen aikana KatiBotin suunnatus rajattiin ainoastaan koulumaailmaan. ”Kehityksen aikana KatiBot lähti laajenemaan konseptina niin, että oli parempi rajata se nyt vain yhteen osa-alueeseen ja sitten miettiä muita vaihtoehtoja erikseen.” Räisänen (2020) kuvaili. Tällöin idea Interior Design Botista oli lähtenyt liikkeelle. Vastaava apuväline

haluttiin luoda co-working-tilojen, toimistojen ja muiden työtilojen suunnittelua varten, missä tilankäytön ja yksilön tarpeet vaihtelevat käyttäjämäärien mukaan.

Covid-19-pandemian vaikutus apuvälineeseen

Lahtovaara (2020, 12–14) kertoo työtilojen suunnittelun olleen muutoksessa jo ennen Covid-19-pandemiaa. Hän kuitenkin toteaa, että pandemia näyttäisi syvänneen sitä taas uudelleen suuntaan, jossa työpaikoille tultaisiin sosiaalisten suhteiden, yhteiskehityksen ja työilmapiirin ylläpitämiseksi. Blomqvist ym. (2020) olivat toteuttaneet kyselytutkimuksen, jossa selvitettiin työntekijöiden sopeutumista pandemian¹ aiheuttamaan etätyöskentelyyn. Kyselyyn vastasi 5450 työntekijää. Heistä hieman yli puolet koki olevansa tyytyväisiä etätyöskentelyyn, vaikka valtaosa tunsi olevansa eristyneempänä muista ja kertoi kaipaavansa kollegoitaan.

Agilework ym. (2020, 41–44) järjesti työpajan, jossa pohdittiin muun muassa toimiston roolia. Heidän mukaansa työnteko ei ole enää paikkasidonnaista. Toimistolle tultaisi enää omia työpisteitä tai työntekoa varten, vaan sosiaalisia interaktioita ja yhteiskehitystä varten. Toisaalta he eivät myöskään uskoneet, että työpisteet poistuisivat kokonaan käytöstä. Työpajassa mukana ollut Tommila (mt.) totesi, ettei suunnittelussa palattaisikaan vanhoihin ratkaisuihin, vaan pyrittäisiin löytämään sellaiset ratkaisut, joilla voidaan hyödyntää nykyisen työmallin vahvuuksia.

Pandemian aiheuttaman työkuulttuurin muutoksen johdosta iDB on muotoutunut myös. Alkuperäinen toimitilasuunnittelu on edelleen apuvälineen päätaivoite, mutta apuvälineen tulee mukautua pandemian aikaisiin ja jälkeisiin työskentelymalleihin ja muutoksiin.

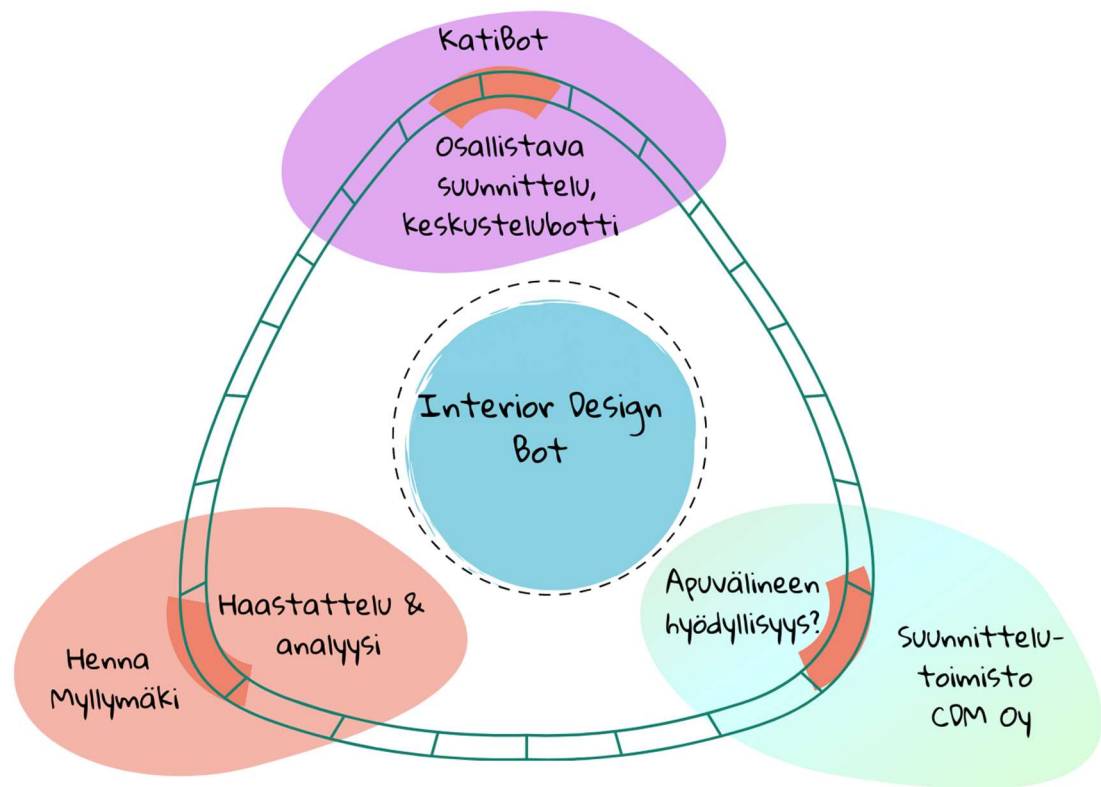
Räisänen (2020) pohti myös apuvälineen ajankohtaisuutta. Hänen mukaansa toimitilat ovat muuttuneet lähivuosina, mutta erityisesti pandemia on muuttanut käsitystämme työpaikoistamme niin, että olisi hyödyllistä pohtia työympäristö-

¹ Pandemialla viitataan Covid-19-pandemiaan. Tämä johtuu siitä, että Covid-19-pandemiaan viitataan usein opinnäytetyössä. Nimeä haluttiin lyhentää, jotta lauseiden luettavuus säilyisi ja turha toisto olisi mahdollisimman vähäistä.

ämme uudestaan. Tässä iDB:n olisi tarkoitus auttaa. ”Toimistot tulevat nosta-
maan vielä päätään, kun tilanne rauhoittuu entisestään. Pandemia on kuiten-
kin muokannut työkuultuuriamme pysyvästi, jolloin nyt olisi otollinen aika tart-
tua toimeen”, hän esitti.

Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön painotus on tutkimuksellinen eli siinä ei toteuteta suunnittelua
tai palvelua. Tässä tapauksessa tuotetaan haastattelututkimus. Tutkimuksen
tavoite on tuottaa toimeksiantajalle tietoa siitä, millä tavoilla iDB:n käytöstä
voisi olla hyötyä (kuva 3). Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, miten kes-
kustelubotin käyttäminen kyselytyökaluna eroaa muista kyselytyökaluista.
Työstä saatuja tuloksia käytetään iDB:n kehittämiseen.



Kuva 3 Toiminnan kontekstin kehys työn aiheeseen mukautettuna (Myllymäki 2021).

Tämän opinnäytetyön voi tiivistää vastaavasti (kuva 3). Suunnittelutoimisto
CDM Oy haluaa tietoa apuvälineen hyödyllisyydestä sekä käyttäjien tämän-
hetkisestä osallistamisesta. Suunnittelutoimistoa kiinnostaa osallistamisen ta-
vat ja suunnitteluprosessit. Sen lisäksi olisi hyödyllistä kartoittaa niitä tarpeita
tai haasteita, joihin apuvälineen tulisi vastata. Opinnäytetyön tekijä perehtyy

aiheeseen, muodostaa tutkimusasetelman ja toteuttaa haastattelututkimuksen. Haastatteluiden jälkeen hän analysoi tulokset, joiden avulla hän vastaa tutkimuskysymyksiin.

3 TUTKIMUSASETELMA

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 141) kertovat, kuinka vaikeaa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta on määritellä tai käsitellä yhtenä kokonaisuutena. He pohtivat, miten sovellettavissa laadulliset menetelmät ovat. Joskus esimerkiksi määrällisen tutkimuksen analysointimenetelmiä voi hyvin yhdistää ja soveltaa myös laadullisiin tutkimuksiin. Tarkkaa toisiaan poissulkevaa linjaa laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välille on vaikea vetää. Heidän mukaansa näyttäisi loogiselta ajatella laadullista tutkimusta erilaisia menetelmiä yhdistävänä nimikkeenä.

Anttila (2014) kuvaa laadullista tutkimusotetta tutkimuksena, jonka kohteena ei ole mikään numeerisesti ilmaistava täsmällinen suure. Hänen mukaansa laadullisessa tutkimuksessa käsitteellistetään ja määritellään ilmiö ja siihen sitoutuva teoria. Laadullinen tutkimus voi siis esimerkiksi kyselylomakkeen vastausprosenttien tulkitsemisten sijaan keskittyä ihmisiltä suullisesti kerättyyn aineistoon.

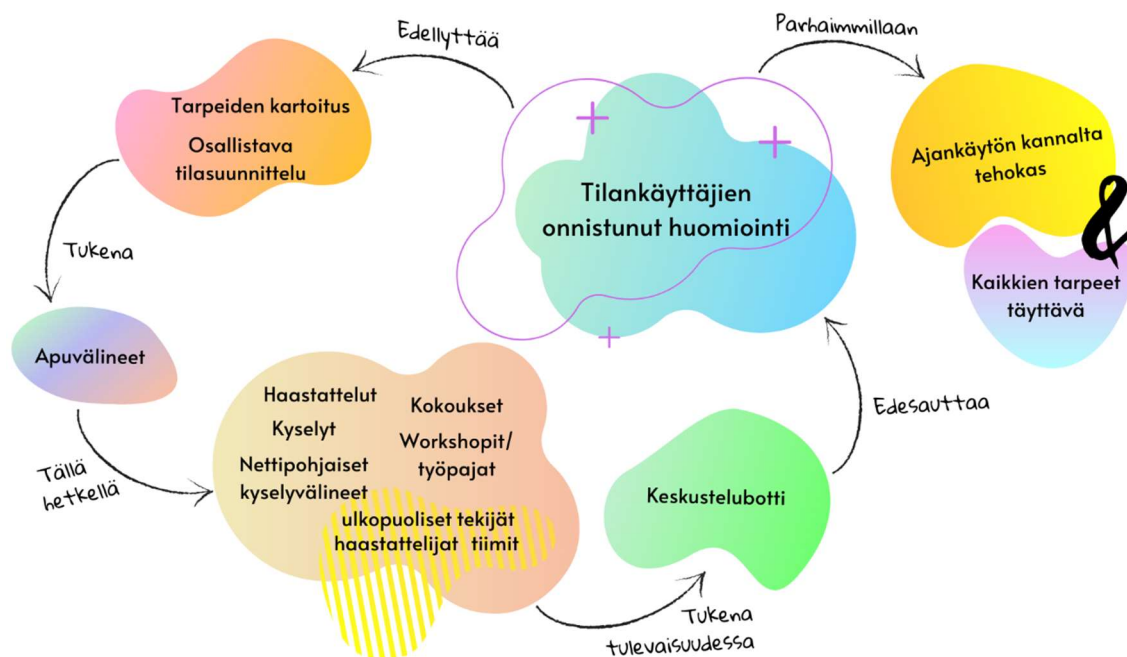
Alasuutari (2011, 31) kertoo, että aineisto nähdään laadullisessa tutkimuksessa usein kokonaisuutena, vaikka se koostuisikin useista eri lähteistä. Hänen mukaansa laadullisessa analyysissä aineistosta tehdään havaintoja, havainnot pelkistetään ja niistä muodostetaan teoria, jonka avulla alkuperäinen tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan. Alasuutari (mts. 32) toteaa myös, että aineistonkeruun jälkeen kaikki aineisto analysoidaan ja pelkistetään, eli sitä tarkastellaan vain ennalta määriteltyjen viitekehyksessä aseteltujen kummien kannalta.

Tässä opinnäytetyössä laadullisen tutkimusotteen voisi tulkita seuraavasti: Työssä kerätään nauhoitettavien asiantuntijahaastattelujen avulla suullista aineistoa. Nauhoitettu aineisto litteroidaan. Litteroitu aineisto pelkistetään ja siitä tehdään havaintoja. Lopuksi havainnoista vedetään johtopäätöksiä, jolla pyritään vastamaan tutkimuskysymyksiin kokonaisuudessaan.

3.1 Käsitekartta

Anttila (2014) kertoo käsitteen ja hypoteesien muodostuksen olevan kvalitatiivisessa tutkimuksessa joustavaa ja tutkimuksen kuluessa kehittyvää sekä täsmentyvää. Käsitteiden tarkoitus voi hänen mukaansa olla esimerkiksi ilmiöön liittyvien kategorioiden ja aineiston jäsentely tutkijan haluamalla tavalla. Åhlberg (2018, 47) kertoo, että käsitekartta sekoitetaan usein miellekarttaan (*englanniksi mind map*). Vaikka yhtäläisyyksiä löytyy, eroavat kuitenkin ne sisällöltään toisistaan. Åhlberg (mt.) kuvaa eroja assosiaatioon liittyviksi. Miellekarttoissa käsitteet assosioidaan yleensä johonkin. Pelkkä käsitteiden assosiaatio toisiinsa voi heidän mukaansa olla kuitenkin tutkimusluontoisesti hankalaa. Hän esittää, että miellekarttoissa esitetyt assosiaatiot voivat olla sisällöltä merkityksettömiä, sillä kaikki käsitteet maailmassa voivat jollakin tasolla liittyä toisiinsa.

Anttila (2014) määrittää käsitekartan miellekarttaa tarkemmaksi. Hänen mukaansa käsitekartassa käsitteet esitellään ja sen jälkeen niiden suhdetta toisiinsa kuvataan. Åhlberg (2018, 47) kertoo miten käsitekartta voi tarjota tarkempaa tietoa tutkimukselle oleellisista peruskäsitteistä sekä tutkijan muodostamista yhteyksistä käsitteiden välillä. Anttila (2014) esittää, että onnistuneen käsitekartan avulla voidaan helpommin yhdistää teoriaperusta ja tutkimusaineisto toisiinsa. Anttila (mt.) kuitenkin huomauttaa, että käsitekarttaa lukiessa täytyy muistaa sen kuvaavan tutkijan muodostamia yhteyksiä käsitteiden välillä, eikä faktoja tai konkreettisia väitteitä. Kuvassa 4 (s. 15) näkyy tämän opinnäytetyön käsitekartta. Nuolet ja niiden päällä olevat tekstit kuvaavat käsitteiden välistä yhteyttä ja osoittavat lukusuunnan käsitteestä seuraavaan.



Kuva 4 Käsitekartta (Myllymäki 2021)

Käsitekartan lukeminen aloitetaan tilankäyttäjien onnistuneesta huomioinnista. Onnistunut huomiointi edellyttää, että tilankäyttäjien tarpeet kartoitetaan kunnon ja otetaan osaksi suunnittelua. Osallistamisen ja kartoituksen tueksi on monia apuvälineitä.² Apuvälineiden tukena tulevaisuudessa toimisi keskustelubotti, joka voisi edesauttaa tilankäyttäjien onnistunutta huomiointia. Kun huomiointi on onnistunutta, on se parhaimmillaan ajankäytön kannalta tehokasta ja kaikkien tarpeet täyttävää. Käsitekartassa kuvataan tälle työlle oleellisia tutkijan muodostamia yhteyksiä eri käsitteiden välille. Käsitekartan avulla voidaan muodostaa tämän työn hypoteesit.

Anttila (2014) määrittää hypoteesin seuraavasti ”Hypoteesi on sanallisesti perusteltu lause, joka tuo esiin jonkin tutkimusongelmaan liittyvän väitteen”. Eskola ym. (2018, 65) esittävät, että tutkijan tehtävä ei aina ole hypoteesien testaus ja todentaminen. Heidän mukaansa hypoteesit voivat edesauttaa tutkijan ajattelutyötä ja pohdintaa. Alasuutarin (2011, 209) mukaan hypoteesit tulisi muotoilla laadullisen tutkimuksen edetessä, tutkimuskohteen selventyessä. Kuvassa 5 (s. 16) esitellään työlle asetetut hypoteesit

² Työssä mainitut aineettomat apuvälineet, kuten haastattelut lasketaan konkreettisten apuvälineiden joukkoon. Aineettomien apuvälineiden tavoite käyttäjien huomiointin toteuttamiseksi on kuitenkin sama kuin konkreettisilla apuvälineillä.

Hypoteesi 1:

Kun tilankäyttäjää osallistetaan onnistuneesti, on osallistaminen ollut ajankäytön kannalta tehokasta ja tilat täyttävät kaikkien tarpeet.

Hypoteesi 2:

Keskustelubotin käyttäminen osallistamisessa voi edesauttaa tilankäyttäjien onnistunutta osallistamista.

Kuva 5 Hypoteesit (Myllymäki 2021)

Ensimmäinen hypoteesi on ”Kun tilankäyttäjää osallistetaan onnistuneesti, on osallistaminen ollut ajankäytön kannalta tehokasta ja tilat täyttävät kaikkien tarpeet”. Toinen hypoteesi on ”Keskustelubotin käyttäminen osallistamisessa voi edesauttaa tilankäyttäjien onnistunutta osallistamista”. Tässä työssä hypoteesien asettamisen on tarkoitus edesauttaa ajatustyötä. Hypoteeseihin palataan uudelleen tulosten analyysissä ja pohdinnassa.

3.2 Viitekehys

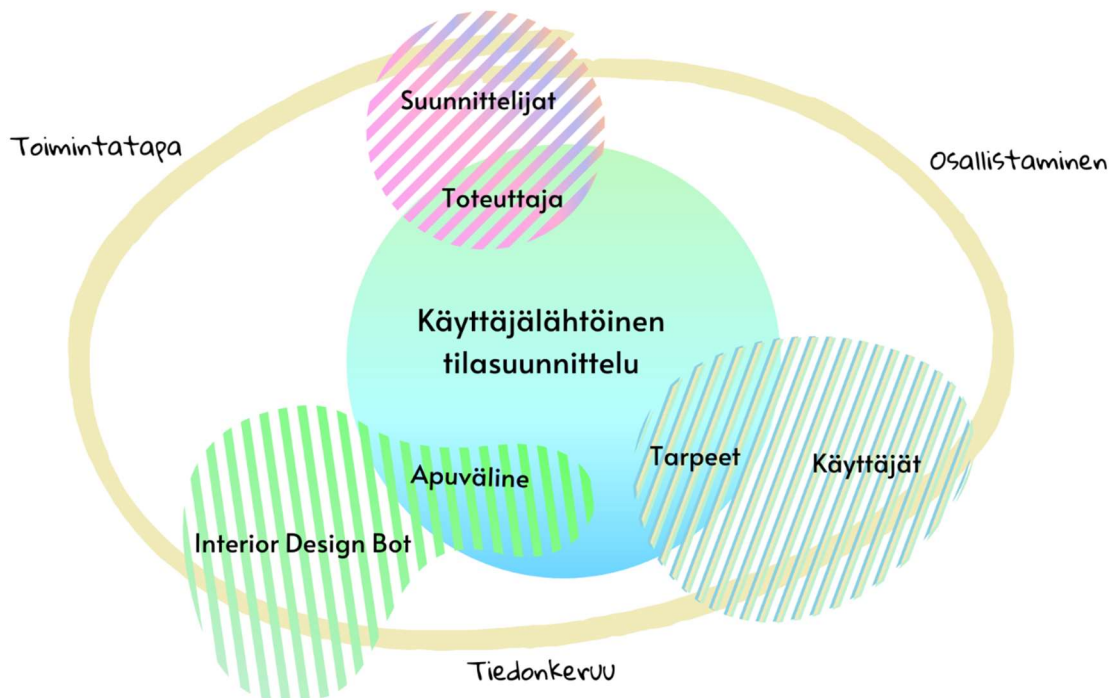
Anttilan (2014) mukaan viitekehys eroaa käsitekartasta sen laajuudella. Hän esittää, että toisin kuin käsitekartassa, viitekehyksessä käsitellään suhteellisen laajoja aihealueita. Viitekehys voi onnistuneesti olla pelkistetty versio tutkimuksen teoreettisista lähtökohdista, joka helpottaa tutkimuksen aiemmin epäselvien eri osa-alueiden yhteyksien näkemistä.

Alasuutari (2011, 60) kuvaa teoreettista viitekehystä analyttisenä ennalta määritettynä näkökulmana, mistä aineistoa lähdetään tutkimaan. Alasuutarin (mts. 65–66) mukaan laadullisen aineiston analysoinnin aloitus voi olla hankalaa. Aineistoa voi analysoida käytännössä, minkä tahansa heränneen ajatuksen kautta. Jotta tutkimuksessa voitaisiin vastata tutkimuskysymyksiin ja luoda

teoriaa, on analysoinnissa hyvä pysyä tutkimukselle olennaisten rajojen sisällä.

Toisaalta Tuomi & Sarajärvi (2018, 131) kertovat, ettei teoreettinen viitekehys ole aina ennalta määritetty tai ettei sitä kirjoiteta etukäteen tarkasti valmiiksi kuten määrällisessä tutkimuksessa. He toteavat, että uusille tutkijoille ja opiskelijoille teoreettisen viitekehysten määrittely tutkimuksen alussa on hyvä idea.

Tässä opinnäytetyössä määritellään teoreettinen viitekehys (kuva 6) tutkimuksen alussa. Teoreettisen viitekehysten tavoite on auttaa aineiston analysoinnissa ja pitää analysointi tutkimukselle oleellisissa lähtökohdissa ja aihealueissa. Tämän lisäksi teoreettisen viitekehysten tarkoitus on lisätä ymmärrystä niistä yhteyksistä, joita tutkija on muodostanut ja joiden perusteella tuloksia lähdetään analysoimaan.



Kuva 6 Viitekehys (Myllymäki 2021)

Teoreettisen viitekehysten (kuva 6) keskiössä on käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu. Tilasuunnittelun ympärille on sijoitettu muut tutkimukselle oleelliset käsitteet, suunnittelijat, käyttäjät ja Interior Design Bot. Näiden suhdetta käyttäjälähtöisyyteen on kuvattu muotojen leikkaavina osioina, käsitteiden suhdetta

keskenään kuvataan yhdistävillä viivoilla. Viitekehyksen mukaan käyttäjälähtöisen tilasuunnittelun apuvälineenä toimii Interior Design Bot. Suunnittelijat puolestaan toteuttavat käyttäjälähtöisiä tiloja sekä osallistavat käyttäjiä. Käyttäjillä on tarpeita, joita kartoitetaan apuvälineen avulla ja käyttäjien tarpeiden selvittämisellä voidaan toteuttaa käyttäjälähtöisiä tiloja.

3.3 Tutkimuksen rajaus

Taylor ym. (2016, 59) kertovat, että tutkimuksen lähtökohtien asettelun jälkeen tutkimusongelmista muodostetaan tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymysten muodostamisessa on hyvä hyödyntää katsausta aikaisempiin tutkimuksiin. Katsaus auttaa muodostamaan sellaisia kysymyksiä, joita ei ole aikaisemmin tutkittu. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 132–135) toteavat tutkimusongelmien muotoilemisen kysymyksiksi auttavan rajaamaan työn. He pohtivat myös laadullisten tutkimusten kysymyksiä. Heidän mukaansa laadullisissa tutkimuksissa kysymysten ei tarvitse olla täysin tarkkoja. Tässä työssä kysymykset kuitenkin rajataan hyvin selkeästi, sillä vahva teoreettinen perusta ja tarkka rajaaminen voi olla edellä mainittujen syiden takia parempi aloittelevalla tutkijalla.

Tässä opinnäytetyössä vastataan yhteen pääkysymykseen ja yhteen alakysymykseen.

Pääkysymys on:

Millä tavoilla Interior Design Botin käytöstä voi olla hyötyä käyttäjien osallistamisessa?

Alakysymykseksi muodostui:

Miten käyttäjiä tällä hetkellä osallistetaan?

Jotta Interior Design Bot olisi suunnittelijoille hyödyllinen, tulisi sen helpottaa käyttäjien osallistamista tai tarjota apua nykyisiin pandemian muovaamiin työympäristöihin. Tutkimuskysymykseen vastaamiseksi olisi hyvä kartoittaa, miten osallistaminen tällä hetkellä onnistuu. Vastausten perusteella pohditaan miten

tavoin Interior Design Bot voisi olla tai mitä tulisi tapahtua, jotta apuväline on hyödyllinen.

Lisätutkimuskysymys

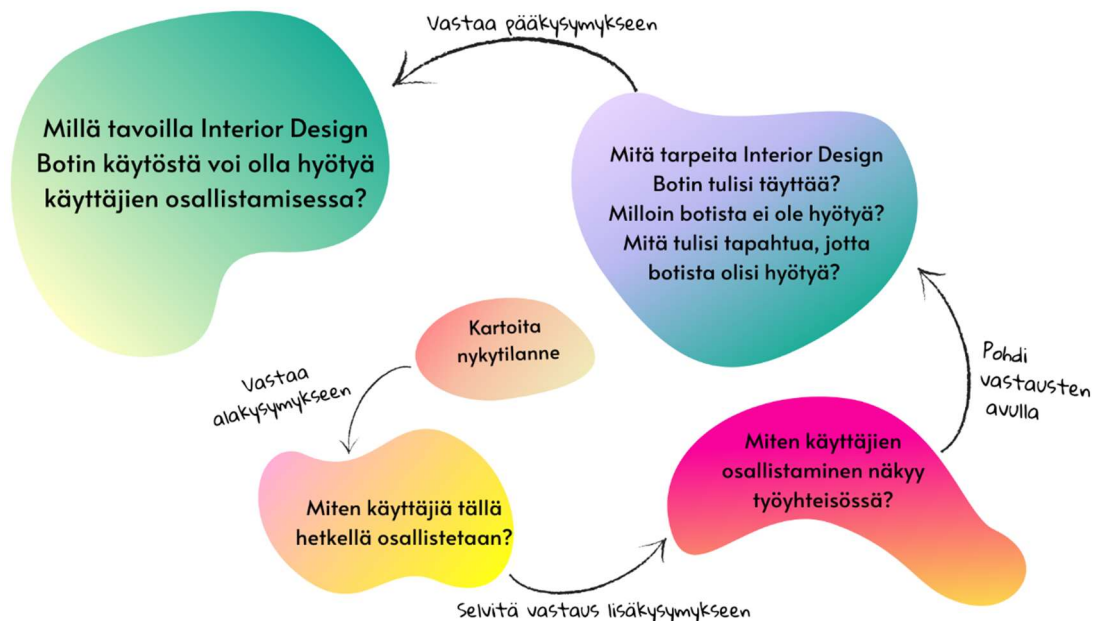
Tutkimuksen edetessä haastatteluissa nousi esille työterveydenammattilaisten asiantuntijanäkemyksen tärkeys työympäristöjä suunnitellessa. Tämän lisäksi haastatteluissa nousi esille osallistamisen merkitys työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvoinnin kannalta. Tästä muotoutui lisätutkimuskysymys:

“Miten käyttäjien osallistaminen näkyy työyhteisössä?”.

Apuväline pyrkii osallistamaan työympäristöjen käyttäjiä. Tämän takia on tärkeää saavuttaa ymmärrys osallistamisen vaikutuksista työyhteisöihin. Lisätutkimuskysymykseen vastaamalla voidaan saavuttaa syvempi ymmärrys apuvälineen vaikutuksista ja vastata päätutkimuskysymykseen syvällisemmin.

Yhteenveto

Kuvassa 7 näytetään tutkimuskysymykset ja suunnitelma kysymyksiin vastaamiseksi.



Kuva 7 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen (Myllymäki 2021)

Kysymyksiin vastaaminen alkaa kuvan 7 (s. 19) mukaisesti nykytilanteen kar-toittamisella ja selvittämällä, miten käyttäjien osallistamisessa onnistutaan ja tuleeko prosessissa vastaan haasteita. Interior Design Botin hyödyllisyyden pohtiminen alkaa selvittämällä, miten käyttäjiä tällä hetkellä osallistetaan. Sen jälkeen olisi hyvä pohtia haastatteluista saatujen vastausten avulla, miten osallistaminen vaikuttaa työyhteisöön. Lopuksi voidaan millä tavoilla botista olisi hyötyä nykyisten osallistamistapojen ohella tai mitä pitäisi tapahtua, jotta siitä olisi hyötyä.

3.4 Aineistonkeruu

Opinnäytetyössä kerätään tietoa siitä, miten käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu voidaan tällä hetkellä toteuttaa. Tästä syystä on oleellista, että tieto tulee alan ammattilaisilta. Aineistonkeruu on tarkoitus toteuttaa suorittamalla puolistruk-turoituja asiantuntijahaastatteluita.

Haastattelut äänitetään ja litteroidaan. Litterointi tarkoittaa nauhoitettujen haastattelujen vastausten puhtaaksi kirjoittamista. Mikäli mahdollista, tähän käytetään avuksi puhetta tekstiksi muuntavia ohjelmia. Tämän jälkeen litteroitu aineisto pelkistetään ja pelkistetty aineisto analysoidaan.

4 TEORIA- JA TIETOPERUSTA

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 131–134) toteavat, että aihealueeseen ja aikaisem-piin tutkimuksiin perehtymisen avulla voidaan saada suuntaa omalle tutkimus-työlle. Tämän avulla voidaan muodostaa yhteys nykyisen tutkimuksen ja aikai-semman teorian välille. Myös Anttilan (2014) näkemyksen mukaan, tutkijan vastuuseen kuuluu laaja perehtyminen aihealueeseen ja siitä saadun tiedon kriittinen analysointi.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 131–134) kuitenkin toteavat, että laajasta teoriape-rustan tarpeesta huolimatta laadullinen tutkimus mahdollistaa teoreettisten lähtökohtien vähäisyyden. Mikäli tutkimuksessa tutkitaan uusia tai vähän tun-nettuja asioita, on täysin mahdollista tehdä katsaus vasta viimeiseksi, kun ai-neistoa analysoidaan ja tuloksia pohditaan. Työn ja luotettavuuden eduksi on että teoria- ja tietoperusta olisi tarpeeksi laaja.

Tässä opinnäytetyössä katsaus tehdään tutkimuksen alussa. Katsauksessa perehdytään aiheesta aikaisemmin tehtyihin opinnäytetöihin ja tutkimuksiin. Käytännössä se tarkoittaa sen selvittämistä onko keskustelubotteja käytetty tilasuunnittelussa käyttäjien tarpeiden kartoitukseen aikaisemmin.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 131–134) aiemmin mainitsevat seikat huomioon ottaen tutkijalle ja lukijalle on hyödyksi heti alussa määrittää, minkälaisesta keskustelubotista on kyse ja ymmärtää mitä keskustelubotit ovat. Tämän lisäksi se tarkoittaa perehtymistä muihin yleisiin nettipohjaisiin kyselytyökaluihin. Näin selvitetään miten kyselytyökalut eroavat keskustelubotin käytöstä sekä perehdytään osallistavan ja käyttäjälähtöisen suunnitteluun käsitteisiin.

Tiedonhaku

Anttilan (2014) mukaan tutkijan taitoihin kuuluu tiedon rajaaminen ainoastaan oleellisiin aiheisiin sekä perustelevaan miksi kyseiset tiedot huomioitiin. Tässä opinnäytetyössä tiedonhaku rajattiin seuraavasti. Keskustelubotit ovat laaja käsite ja tutkimuksia niistä löytyy paljon. Tämän takia tiedon haussa keskityttiin selvittämään mitä keskustelubotit ovat ja onko niitä käytetty tai tutkittu tilasuunnitteluun liittyen.

Osallistava ja käyttäjälähtöinen suunnittelu kattavat monia eri ammattialoja. Pysyäkseen sisustusarkkitehtuurille oleellisessa sisällössä, on opinnäytetyön tiedonhaku rajattu käyttäjälähtöiseen ja osallistavaan suunnitteluun. Tiedonhaun tavoite on selvittää, mitä osallistava ja käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa.

Tiedonhauille määriteltiin käsitteitä suomeksi ja englanniksi, millä tietoa lähdettiin etsimään. Tietoa etsittiin aluksi Google Scholar -palvelusta, Theseuksesta, Heili-kirjastopalvelusta, RT-tietoväylästä, ResearchGate-tietokannasta ja Xamkin Kaakkuri-kirjastopalvelusta.

Tutkimuksen edetessä heräsi kysymys ”Onko teoriaperusta luotettava, jos tiedonhaku on suoritettu ainoastaan yhden selaimen hakukoneella?”. Kivimäen mukaan (2021) Happonen (2021) kehotti ihmisiä pohtimaan eri hakukoneiden

tuloksia. Hänen mukaansa yksikään hakukone ei paljasta kaikkea tietoa mitä aiheesta on tarjolla. Haposen (mt.) mukaan on myös hyödyllistä pohtia, onko yhden hakukoneen kertoma totuus kokonainen totuus aiheesta vai vain kyseisen hakukoneen oma versio siitä.

Tämän perusteella tiedonhaku laajennettiin käsittämään myös Microsoft Bing, Microsoft Academic, DuckDuck Go ja Lens.org hakukoneet.

Kaikista hakukoneista tietoa etsittiin ennalta määritetyin kriteerein suomeksi ja englanniksi.

Tiedonhaussa käytetyt käsitteet suomeksi

Chattibotit/keskustelubotit, osallistava tilasuunnittelu, tilankäyttäjien kartoit-
tus/tiedonkeruu, käyttäjien osallistaminen tilasuunnitteluun, käyttäjälähtöinen
tilasuunnittelu, design ajattelu, nettikysely ja nettikyselytyökalut.

Tiedonhaussa käytetyt käsitteet englanniksi

Chatbot, participatory/inclusive space design, surveying the space users, par-
ticipating/involving the space users, User oriented space planning/ User orien-
ted space design, design thinking, online survey & online survey tools.

Käsitteistä käytettiin useita eri taivutus- ja sijamuotoja, esimerkiksi ”Chatbotit
tilasuunnittelussa”, ”keskustelubotit tilasuunnittelu”, ”keskustelubotit kyselytyö-
kaluna” tai ”Osallistava tilasuunnittelu apuvälineet”. Erityisen paljon muunnel-
mia syntyi keskusteluboteista tilasuunnittelussa, sillä niistä tiedon löytäminen
oli selkeästi hankalampaa kuin nettipohjaisista kyselytyökaluista.

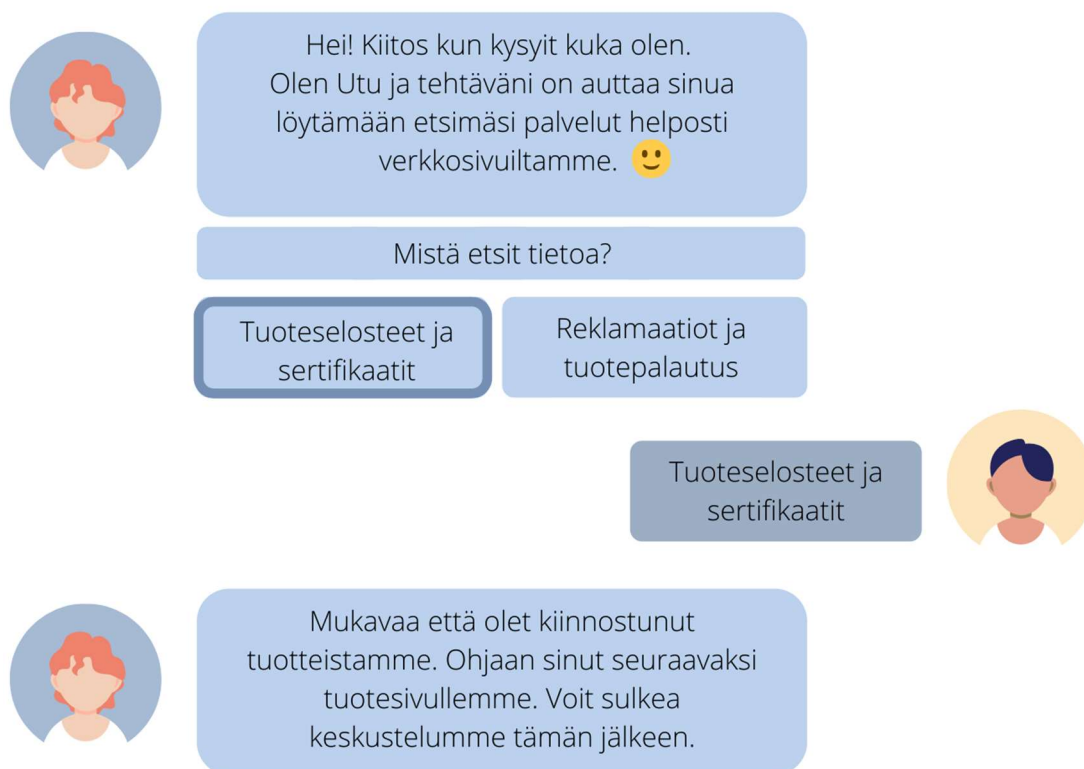
5 TIEDONHAUN TULOKSET

Luvussa avataan keskustelubotit, käyttäjälähtöinen- ja osallistava tilasuunnit-
telu sekä aikaisemmat tutkimukset keskustelubotin käytöstä tilasuunnitteluun
liittyen ja muita aihetta sivuavia tutkimuksia.

5.1 Keskustelubotti

Keskustelubotit (*engl. chatbot*) ovat kommunikaatiota simuloivia tietokoneohjelmia. Laaksosen ym. (2020, 63) mukaan Gehl ja Bakardjieva (2016) kertovat bottien olleen osa verkkoamme pitkään. Heidän mukaansa botit ovat suorittaneet erilaisia tehtäviä niin sanotusti kulissien takana ja niiden avulla on pystytty ylläpitämään erilaisia palveluita. Laaksonen ym. (mt.) huomauttavat, että älyllisten teknologioiden havaitseminen voi olla haastavaa. Tämä johtuu bottien ”näkyvästä” toiminnasta. Ne toimivat niin sanotusti kulissien takana, jolloin tavallinen verkkokäyttäjä ei niitä huomaa.

Laaksonen ym. (2020, 67) kertovat, että keskustelubottien kehittäminen on vaatinut kieliteknologian kehittymistä sellaiselle tasolle, että uskottavaa ihmispuhetta voidaan tunnistaa, tulkita ja tuottaa. Grimme ym. (2017, 8) määrittelevät keskustelubotin tietokoneohjelmaksi, joka voi keskustella, toisin sanoen ”chattailla” luonnollisesti keskustelijan kanssa. Tyypillisesti keskustelubotilta kysytään kysymys, johon tämä pyrkii vastaamaan (Dahiya, 2017). Kuvassa 8 näkyy esimerkki keskustelubotin toiminnasta.



Kuva 8 Esimerkki keskustelubotin toiminnasta asiakaspalvelun tukena (Mylymäki 2021).

Keskustelubotit ovat integroituneet enenevässä määrin osaksi päivittäistä arkeamme (Laaksonen ym. 2020). Keskustelubotit voivat olla ajankäytön kannalta tehokkaita työvälineitä palveluntarjontaa varten (Dahiya, 2017). Esimerkiksi yritykset usein käyttävät keskustelubotteja käsittelemään asiakaspalvelutilanteita (Grimme ym. 2017, 8).

Tässä työssä käsiteltävä iDB on keskustelubotti, joka ei yritä tunnistaa tai tuottaa puhetta vaan toimii ennalta määritellyn käsikirjoituksen mukaisesti. Tällaiset botit ovat ainoastaan yhtä älykkäitä kuin niiden käsikirjoitus on. Työssä käsiteltävä botti siis kerää tietoa käyttäjältä esittämällä ennalta määriteltyjä kysymyksiä ja niihin ennalta määriteltyjä vastausvaihtoehtoja, mutta ”chattailun” tai luonnollisen keskustelun muodossa.

5.2 Käyttäjälähtöinen ja osallistava tilasuunnittelu

Kappaleessa esitellään ensin käyttäjälähtöisyyttä ja sen jälkeen osallistavaa suunnittelua. Tämän jälkeen pohditaan lyhyesti niiden eroja ja lopuksi mihin iDB sijoittuu käyttäjälähtöisyyden ja osallistamisen suhteen.

Käyttäjälähtöinen suunnittelu

”Käyttäjälähtöisyys; (*kutsutaan myös käyttäjäkeskeisyys*) loppukäyttäjän tarpeiden palvelemiseen tähtäävä toiminta tai suunnittelu” (RT 103058: 2019, 2).

Käyttäjälähtöinen suunnittelu on Sanderssin ja Stappersin (2008, 1) mukaan lähtöisin Yhdysvalloista. He kertovat käyttäjälähtöisyyden perustuneen alun perin asiantuntijapohjaisiin menetelmiin. Näissä menetelmissä eri asiantuntijat tarkkailivat käyttäjien rutiineja ja työtapoja. Näistä he tekivät johtopäätöksiä, joita sittemmin sovellettiin suunnittelussa. Asiantuntijat saattoivat myös haastatella käyttäjiä, mutta tällöin tyypillisesti haastateltavilta kysyttiin mielipiteitä vain valmiiksi kehitettyihin tuotteisiin. Sanders ja Stappers (mt.) kuitenkin huomauttavat 1960-luvulla levinneen skandinaavisen osallistavan tavan vaikuttaneen käyttäjälähtöisyyteen koko ajan enemmän.

Kujala (2006, 9) kertoo käyttäjälähtöisyyden perustuvan erilaisiin käyttäjätutkimuksiin, jotka toteutetaan jo suunnittelun alkuvaiheessa. Aalto (2015, 3–5)

määrittää käyttäjälähtöisen tilasuunnittelun inhimillisten ja sosiaalisten järjestelmien tarkasteluna. Käyttäjälähtöiseen suunnitteluun kuuluu myös tiedonkeruu käyttäjien tarpeista ja saadun informaation systemaattinen analysointi. Heidän mukaansa käyttäjälähtöisen suunnittelun lähtökohtana toimivat käyttäjien tarpeet ja tilassa tapahtuva toiminnan luonne. Sanders ja Stappers (2008, 6) kuitenkin huomauttavat, ettei pelkkä käyttäjäkeskeinen tai -lähtöinen suunnittelu yksinään enää riitä vastaamaan monimuotoisiin haasteisiin, joita suunnittelussa kohdataan.

Osallistava suunnittelu

”Osallistaminen; valittujen käyttäjien ja/tai sidosryhmien aktivoiminen vuorovaikutukselliseen toimintaan asiantuntijoina.” (RT 103058: 2019, 2).

Spinuzzin (2005, 163–164) mukaan Ehn (1990) ja Zuboff (1989) kertovat osallistavan suunnittelun saaneen alkunsa Skandinaviassa 1960 -luvulla. Tällöin osallistava suunnittelu pohjautui marxistiseen ideologiaan työntekijöiden voimauttamisesta lisäämällä tasa-arvoa ja työntekijöiden päätösvaltaa työpaikoilla. Spinuzzin mukaan (mts. 164–165) osallistava suunnittelu on kehittynyt ja muuttanut suuntaansa useampaan otteeseen vuosikymmenien saatossa, mutta osallistavan suunnittelun ydinidea on säilynyt kutakuinkin samanlaisena. Osallistavan suunnittelun tavoite on saada käyttäjiltä niin sanottua ”hiljaista tietoa” eli sellaista tietoa, jota suunnittelijalla ei välttämättä ole. Heikkilä (2016, 28–29) kuvaa hiljaista tietoa käyttäjien itse tekeminä havaintoina esimerkiksi työruutiineissa.

Heikkilä (2016, 30–31) toteaa osallistamisen hyödylliseksi tavaksi toimia. Hänen mukaansa osallistamisella voidaan saada välitöntä palautetta, mikä voi lisätä luottamusta osallistavien ja osallistajien välillä. Osallistaminen voi myös auttaa muutosvastarinnan vähentämisessä ja toimia innovatiivisena pohjana uudenlaisen tiedon luomiselle. Lahtinen ym. (2017, 108–109) kertovat toteuttamassaan tutkimuksessa osallistavan suunnittelun auttavan suurissa työympäristön muutoksissa. Heidän mukaansa kuitenkin käyttäjien osallistamista tulisi kehittää.

Aallon (2015, 3–5) ja Heikkilän (2016, 52) mukaan käyttäjiä huomioivaan suunnitteluun voi liittyä riskejä. Heikkilä (mt.) kertoo osallistamisen haasteeksi muodostuvan helposti saadun informaation suuri määrä. Tällöin olisi tarpeellista miettiä miten saatua informaatiota hyödynnetään. Hänen mukaansa osallistajille voi olla haastavaa löytää kultainen keskitie erilaisten vaatimusten ja mielipide-erojen välille. Aalto (mt.) ja Heikkilä (mt.) myös kertovat resurssihaasteista aikataulutuksen suhteen. Osallistaminen vaatii aikaa ja resursseja, mitä on usein rajallinen määrä.

Osallistaminen onnistuu parhaiten, kun osallistamistilanteeseen on varauduttu riittävän tarkasti. Aihealueiden ja tavoitteiden ytimekäs rajaaminen edesauttaa osallistajia sekä voi estää aikataulun ja budjetin venymistä. (Horelli 2002, Laframboise ym. 2002, Heikkilän 2016, 32–33 mukaan). Ylitalo-Kallio (2012) kuvaa osallistamisen määrän vaihtelevan laajasti riippuen siitä, mitä menetelmää käyttää. Hänen mukaansa onnistuneeseen osallistamiseen vaikuttaa kuinka avoimia itse suunnittelijat ovat käyttäjien mielipiteille.

Nenonen ym. (2016, 202) esittelevät erilaisia käyttäjien osallistamisten metodeja. Näitä ovat esimerkiksi tyytyväisyyskyselyt ja olosuhdemittaukset, millä pyritään selvittämään nimensä mukaisesti käyttäjien tyytyväisyyttä sekä tilan olosuhteita.

On kuitenkin huomautettava, että erilaisia osallistamisen metodeja voi olla yhtä paljon kuin itse osallistajia. Osallistamisen menetelmät ovat muovautuneet pitkään ja tämän voi olettaa jatkuvan. Lähivuosina erilaiset työpajat, haastattelut ja kyselyt sekä niiden muunnelmat vaikuttaisivat olleen yleisiä.

Käyttäjälähtöisyys vai osallistaminen?

Iivari (2004, 287–289) erottaa osallistavan suunnittelun käyttäjälähtöisestä suunnittelusta vetämällä rajan itse osallistamiseen. Hän esittää perusteluksi, että käyttäjälähtöinen suunnittelu voidaan toteuttaa käyttäjien puolesta, mutta osallistavassa suunnittelussa itse suunnitteluun on otettava käyttäjät mukaan.

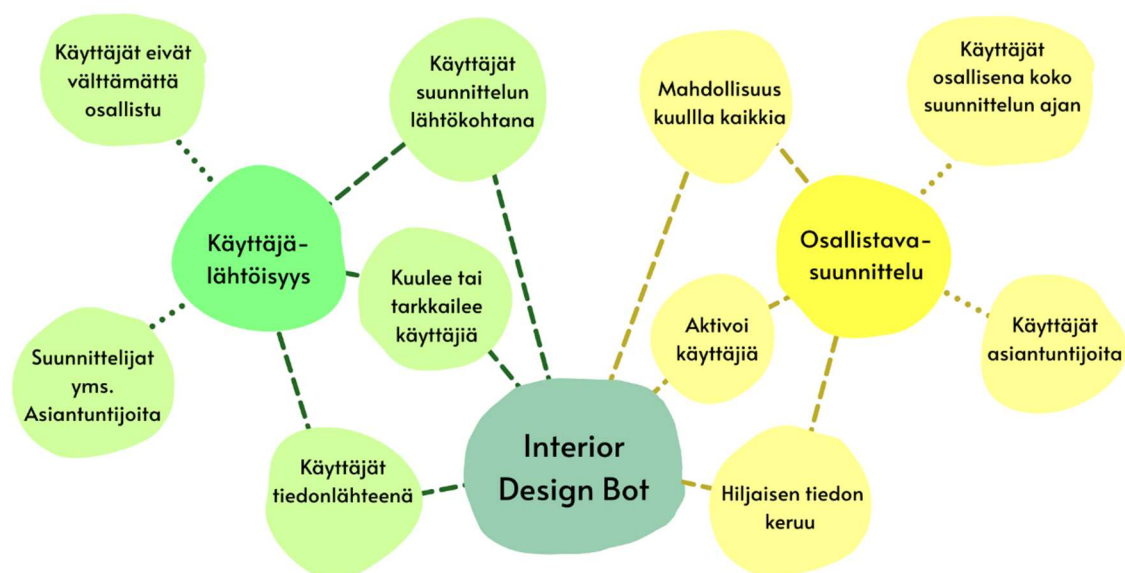
Myös Aalto (2015, 25–26) sekä Heikkilä (2016, 26) määrittävät osallistavan suunnittelun sellaisena toimintana, jossa käyttäjän kanssa tehdään yhteistyötä

prosessin aikana. Käyttäjälähtöinen suunnittelu puolestaan määritellään yleensä jollakin asteella toisen puolesta suunnitteluksi.

Vaikka käyttäjälähtöisyys ja osallistaminen eroavat toisistaan, ne ovat kuitenkin kietoutuneet yhteen. Osallistaminen tukee käyttäjälähtöistä suunnittelua ja molempia voidaan yhdistellä ongelmista tai projekteista riippuen parhaaksi katsomallaan tavalla. Käyttäjälähtöinen ideologia voi parhaimmillaan auttaa ajattelemaan ja suunnittelemaan käyttäjille tiloja, joissa heidän tarpeensa ovat keskiössä. Ja käyttäjien osallistaminen näyttäisi tukevan käyttäjälähtöistä filosofiaa, ottamalla käyttäjät osaksi suunnitteluprosessia ja antamalla suunnittelijoille sellaista tietoa, jota he eivät välttämättä itse olisi osanneet päätellä.

Käyttäjälähtöisyyden ja osallistamisen merkitys opinnäytetyön kannalta

Käyttäjälähtöisyys ja osallistaminen ovat olleet lähtökohtina iDB:n kehityksessä (luku 2.2). Ilman aiheiden ymmärrystä tai niihin perehtymistä voi olla hankalaa ymmärtää apuvälinettä. Itse apuvälineestä on vaikea sanoa, onko se käyttäjälähtöinen vai osallistava. iDB sijoittuu johonkin osallistamisen ja käyttäjälähtöisyyden välille. (Kuva 9.)



Kuva 9 Interior Design Botin sijoittuminen käyttäjälähtöisyyden ja osallistavan suunnittelun välille (Myllymäki 2021).

Interior Design Bot yrittää osallistaa käyttäjiä aktiivomalla heitä vastaamaan ja kertomaan mielipiteensä. Samanaikaisesti käyttäjien mielipiteet tulevat tietona

suunnittelijoille, jotka osallistavat heidän valitsemaansa käyttäjät. Itse apuvälineen käyttäminen ei kuitenkaan takaa, että kaikki vastaajat ovat mukana suunnitteluprosessissa. Toisaalta apuvälineen käyttö tarjoaa mahdollisuuden kuulla myös käyttäjiä, jotka eivät pääse osaksi suunnitteluprosessia. Voidaan siis määritellä iDB:n olevan käyttäjälähtöisyyttä tavoitteleva apuväline, jolla pyritään osallistamaan käyttäjiä.

5.3 Aikaisemmat tutkimukset

Tietoa aikaisemmista tutkimuksista etsiessä ilmeni, ettei keskustelubotin käyttöä sisustusarkkitehtuurissa tilankäyttäjien tarpeiden kartoittamisen tukena ole tutkittu laajasti. Koile (2004) oli kehittänyt tekoälyn avulla prototyypin assistentista, jonka nimeksi tuli TAC (The Architect's Collaborator). TAC ratkaisi asiakkaiden ongelmat tilan suhteen kehittämällä vaihtoehtoisia ratkaisuja sille annetusta pohjapiirustuksesta asiakkaiden toiveiden pohjalta. Tutkimuksessa osoitettiin, että on mahdollista kehittää älykäs assistentti, joka ratkoo suunnittelijoille asetettuja ongelmia. Tutkimuksessa todettiin tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksia tilasuunnittelussa olisi hyvä tutkia enemmän.

Lindroos (2016) kehitti maisterintyössään palvelutuotteen, jonka tarkoituksena oli kartoittaa käyttäjien toiveita yksityiskohteisiin, kuten omakotitaloihin ja loma-asuntoihin. Työkalu kehitettiin alun perin toimistosta etäisimpiä kohteita varten, jotta työntekijöiden ajankäyttö helpottuisi. Tutkimuksessa todettiin palvelun toimivan paremmin kuin aikaisempi käytössä oleva metodi, mutta käyttämisen jääneen vähäiseksi, sillä tuotetta ei markkinoitu tarpeeksi.

Blanco ym. (2017) keskittyivät tutkimaan rakennusalalla tavattavia digitaalisia työkaluja. Tutkimuksessa tarkasteltiin yli 1000 erilaista startup-projektia, jotka olivat rakennusalalle tarkoitettuja erilaisia digitaalisia työkaluja. Tutkimuksessa todettiin, että valtaosa työkaluista on kehitetty rakennusvaihetta varten. Kaikista tutkituista työkaluista alle 200 yritystä kehitti työkaluja muihin projektin vaiheisiin. Tutkimuksessa huomattiin suuria määriä erilaisia työkaluja kehitettävän jatkuvasti, mutta jos työkalu ei paranna nykytilannetta se ei yleisty ja sen käyttö usein loppuu. Tutkijoiden mukaan yritykset hyötyisivät digitaalisten työkalujen käyttöönotosta, sillä alalla mennään jatkuvasti kehityksessä eteenpäin rakennustapojen kehittyessä ja aikataulujen lyhentyessä. Tutkimuksessa

esitettiin yritysten, jotka ottavat käyttöön digitaalisia työkaluja pysyvän todennäköisemmin ajan hermolla ja kehityksessä paremmin mukana verrattuna yrityksiin, jotka eivät niin toimi.

Kulcke (2018) tutki keskustelubottien käyttöä suunnittelubotteina. Hän kehitti prototyypin suunnittelubotista nimeltä Nuncia, jonka tavoite oli kerätä mahdollisimman laajasti tietoa käyttäjältä. Tutkija esitti keskustelubotti voivan motiivoida käyttäjiä vastaamaan ja puhumaan laajemmin omista toiveista ja ideoistaan. Tutkimuksessa todettiin käytön olleen parhaiten onnistunutta, kun käyttäjää ohjeistettiin alusta lähtien. Tutkimuksessa Nuncia keräsi käyttäjien toiveet tilalta sanallisesti ja tutkija esitti tulevan kehityksen kohteeksi erilaisten medioiden yhdistämisen osaksi keskustelua. Keskustelubottien käyttö osana suunnitteluprosessia nähtiin kannattavana jatkotutkimuksen kohteena.

Vahvasti aiheeseen liittyen Shaul (2017) oli kehittänyt kouluprojektina Interior Design assistant keskustelubotin. Ada nimisen keskustelubotin oli kysyä spesifioituja kysymyksiä suunnitellakseen jonkin huoneen sisustuksen. Tämän jälkeen Ada auttaa käyttäjää tilaamaan valitsemansa materiaalit ja tuotteet.

Esimerkkitutkimuksissa keskustelubotit keskittyivät joko suunnitteluun tai käyttäjien tilantarpeiden kartoitukseen yksityisiin kohteisiin, kuten omakotitaloihin. Tutkimuksissa nousi yhteisesti esille, että digitaalisten työvälineiden ja keskustelubotin käyttöä osana suunnitteluprosessia olisi hyvä tutkia lisää. Yritysten digitalisaatio koettiin ajankohtaisena sekä tärkeänä. Tekoälyn ja bottien sekä muiden digitaalisten ratkaisuiden tarjoamat mahdollisuudet nähtiin optimistisesti ja kannattavana. Valitettavasti kuitenkin aineisto jäi suppeaksi, eikä työn loppupuolella uusi katsaus paljastanut enää uusia tutkimuksia aiheeseen liittyen. Tästä syystä täysin luotettavaa kuvaa aiemmista tutkimuksista ei voi saavuttaa. Löydettyjä aiheeseen liittyviä tutkimuksia ja niiden tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina analyysiä tehdessä. Toisaalta voidaan myös todeta, että mikäli iDB:sta tai KatiBotista tulisi onnistuneita ja laajalti pilotoituja apuvälineitä, voisi ainakin vastaavanlaisista menetelmistä saada palautetta ja kehittää niitä lisää.

6 DIGITAALISET KYSELYVÄLINEET

Luvussa perehdytään ensin kyselytutkimuksiin ja verkkokyselytutkimuksiin. Sen jälkeen tarkastellaan erilaisia työvälineitä, joita verkkokyselyiden tekemiseen käytetään. Kyselytyökalujen tarkastelua tehdään kyselytyökalujen kotisivuja tutkimalla ja kyselytyökaluja kokeilemalla³. Lopuksi pohditaan mihin iDB sijoittuu nettikyselytutkimuksen kentällä sekä miten se eroaa nykyisistä kyselytyökaluista.

Kyselytutkimukset

Kyselytutkimus on tutkimus, jossa ”tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä” (Vehkalahti, 2019, 11).

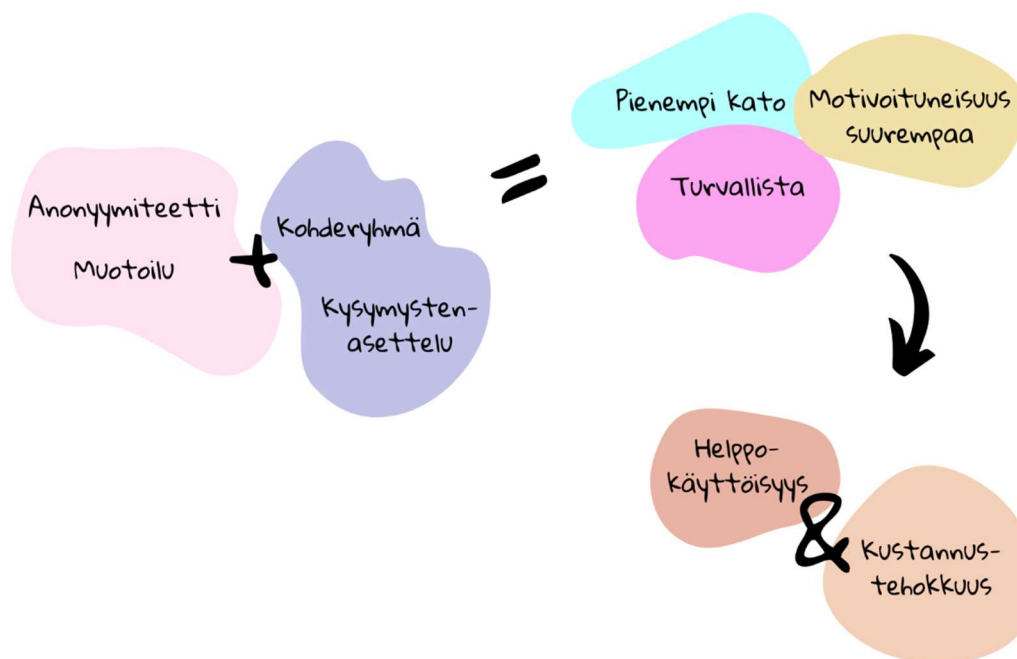
Anttilan (2014) mukaan kyselytutkimus on tapa tuottaa aineistoa, jolla voidaan tarkastella erilaisia muuttujia ja niiden suhteita toisiinsa. Vilkka (2021, 76) määrittää kyselylomaketutkimuksen periaatteeksi toimintatavan, jossa vastaaja itse lukee kysymyksen, tulkitsee sen ja vastaa siihen tulkintansa perusteella. Hänen mukaansa kyselyt ovat otollisia silloin, kun halutaan kartoittaa mielipiteitä laajasti hajallaan olevilta joukoilta. Vehkalahti (2019, 20) kertoo kyselytutkimuksen onnistumisen pohjautuvan kyselylomakkeeseen. Hän kuitenkin spesifioi ratkaisevaksi tekijäksi oikeanlaisten kysymysten kysymisen ja lomakkeen muotoilun. Vilkka (2021, 76) ja Anttila (2014) molemmat määrittävät kyselytutkimuksen riskiksi alhaisen vastausprosentin eli kadon. Mutta molemmat kuitenkin määrittävät kyselytutkimuksen eduksi sen luoman anonymiteetin. Kyselyillä voidaan kartoittaa tietoa käyttäjän yksityisyyttä kunnioittaen. Tämän lisäksi kyselyt ovat suhteellisen mukautettavia. Kyselyiden tyyli, kysymykset ja toteutustapa voivat vaihdella tekijästä riippuen.

Verkkokyselytutkimus, (*tunnetaan myös nimillä nettitutkimus, nettikysely, Online -kysely, Survey -tutkimus ja verkkokysely*); ”On kyselytutkimus, jossa vastaukset on kerätty verkon välityksellä.” (Laaksonen ym. 2013, 367)

³ Kyselytyökaluilla luodaan mallikyselyt, jotka julkaistaan vastausten raportoinnin tarkastelua varten. Kyselyitä pidettiin hetken auki ja sulkeutumisen jälkeen kyselyitä ei ole enää saatavilla.

Räsänen ja Sarpila (2013, 68) kertovat verkkokyselyiden lisääntyneen digitalisaation yleistyessä. Heidän mukaansa (mt.) verkkokyselyt ovat kustannustehokkaita tapoja kerätä tutkimusaineistoa. Vilkan (2021, 76) mukaan tämänkaltaiset kyselyt voivat toimia parhaiten yrityksissä tai organisaatioissa, joissa voidaan varmistaa, että kaikilla on tasavertainen mahdollisuus vastata kyselyyn. Räsänen ja Sarpila (mt.) toteavat verkkokyselyiden parhaimman puolen olevan kyselyiden vaivattomuudessa. Vastauksia voi saada sellaisilta henkilöiltä, jotka eivät jaksaisi vastata postitse tapahtuvaan kyselyyn. He kuitenkin toteavat huonosti toteutetun verkkokyselyn syövän tutkimuksen luotettavuutta, aiheuttavan turhautumista vastaajissa ja lisäävän vastauskatoa. Sen lisäksi Vilka (mt.) pohtii nettikyselyiden eettisyyttä. Hän esittää nettikyselyissä täyden anonymiteetin takaamisen olevan vaikeaa. Vastaajan anonymiys voi vaarantua, mikäli vastaamiseen käytetyn laitteen IP-osoite voidaan tunnistaa ja yhdistää vastaajaan.

Verkkokyselyissä on tärkeää kiinnittää huomiota muotoiluun (kuva 10, s. 32). Selkälä (2013, 105–111) kertoi verkkokyselyiden sisältävän paperikyselyitä monipuolisemmat tilaisuudet erilaisiin visuaalisiin ja interaktiivisiin ominaisuuksiin. Hän kuitenkin totesi, ettei tutkijat tiedosta riittävästi miten kyselyiden muotoilu vastaajiin ja vastauksiin vaikuttaa. Hän nosti esille kysymysten tulkinnan. Hänen mukaansa kyselyiden toteuttajat liian usein olettavat vastaajan tulkitsevan kysymykset toisistaan riippumattomana. Sen sijaan vastaaja tulkitsee vastaukset kyselyn kontekstissa ja liittää usein kysytyt kysymykset toisiinsa.



Kuva 10 Onnistunut verkkokysely (Myllymäki 2021)

Mikäli anonyymiteettiin, kyselylomakkeeseen tai muutoin kyselyn muotoiluun kiinnitetään huomiota, voi vastauskato olla pienempää, vastaajat motivoituneempia ja vastaaminen turvallista (kuva 10). Jos nämä seikat ottaa huomioon, voi nettikyselyn käyttäminen olla kustannustehokkaampaa ja helppokäyttöisempää kuin muin tavoin toteutettu kysely. Kyselyitä luodessa ja analysoidessa tulisi huomioida kysymystenasettelu ja kohderyhmä. Lisäksi kyselylaatijan tulisi pitää mielessään kysymysten kontekstin vaikuttavan kysymysten tulkintaan, jolloin kysymyksiä olisi myös hyvä havainnoida kokonaisuutena.

6.1 Webropol

Luvun tieto perustuu Webropol (2021) nettisivun tutkimiseen ja kyselytyökalun testaukseen. Webropol on nettipohjainen kyselytyökalu, jolla voi luoda kyselylomakkeita itse tai käyttää valmiita kyselypohjia. Webropol tarjoaa erilaisia lisäosia ja erikoisratkaisuja (kuva 11, s. 33), mutta sivuillaan niitä avataan vaihtelevasti. Webropol ei ole ilmainen, eikä sivuilla avata hinnoittelua.



Kuva 11 Kuvakaappaus Webropolin lisäosien esittelystä (Webropol 2021).

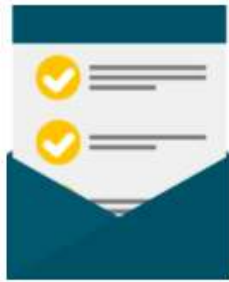
Webropol kertoo voivansa auttaa luomaan kyselyn minuuteissa (kuva 12), mutta sivulla vierailija ei saa varsinaisia takeita tästä, sillä kyselyvälinettä ei pääse suoraan testaamaan.



Kuva 12 Kuvakaappaus Webropolin eri vaiheiden kuvauksesta (Webropol 2021).

Webropolin vaiheet (kuva 12) koostuvat kyselyn luomisesta, lähetyksestä ja vastausten tarkkailusta sekä loppuraportoinnista. Yksi palvelun eduista on, että Webropolilla kyselyn vastauksien kerääminen onnistuu myös ilman internetiyhteyttä sekä kyselyiden tietosuojaan on kiinnitetty ominaisuuksissa huomiota. (Kuva 13, s. 34.)

Turvallinen tapa kerätä vastauksia kyselyyn



Webropolin turvallisuustaso on erittäin korkea – tietosi pysyvät EU:n sisällä.



Anonyymeissa kyselytutkimuksissa yksittäisiä vastaajia ei pysty tunnistamaan mitenkään.



Tutkimukset voidaan suojata salasanalla, ja osallistuvia tietokoneita voidaan rajata evästeiden ja IP-rajoitusten avulla.



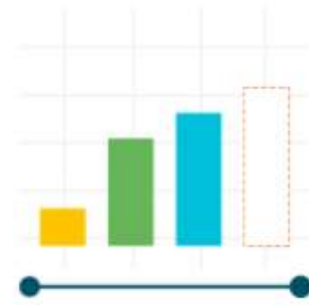
Käyttäjät kirjautuvat ohjelmaan TLS-yhteyden (Transport Layer Security) kautta. Voit itse määrittää kyselytutkimusten turvallisuustason.

Kuva 13 Kuvakaappaus Webropolin tietosuojan kuvauksesta (Webropol 2021).

Webropolilla kyselyn voi lähettää monella eri tavalla. Kyselyssä on raportointityökalu, joka muodostaa automaattisesti kyselyyn tulleista vastauksista perusraportin. Webropolin sivuilla ei kuitenkaan avata mitä perusraportti pitää sisällään. Webropol tarjoaa erilaisia tulosten analysointityökaluja (kuva 14, s. 35), jotka vaikuttavat hyödyllisiltä, muttei kerro kuinka helppokäyttöisiä työkalut ovat. Webropolilla tarjoaa erilaisia koulutuksia ohjelmansa käytön helpottamiseksi, mutta epäselväksi jää maksavatko koulutukset erikseen.



Text Mining -louhintatyökalu kvalitatiiviseen tekstianalyysiin



Ennustavat analyysit



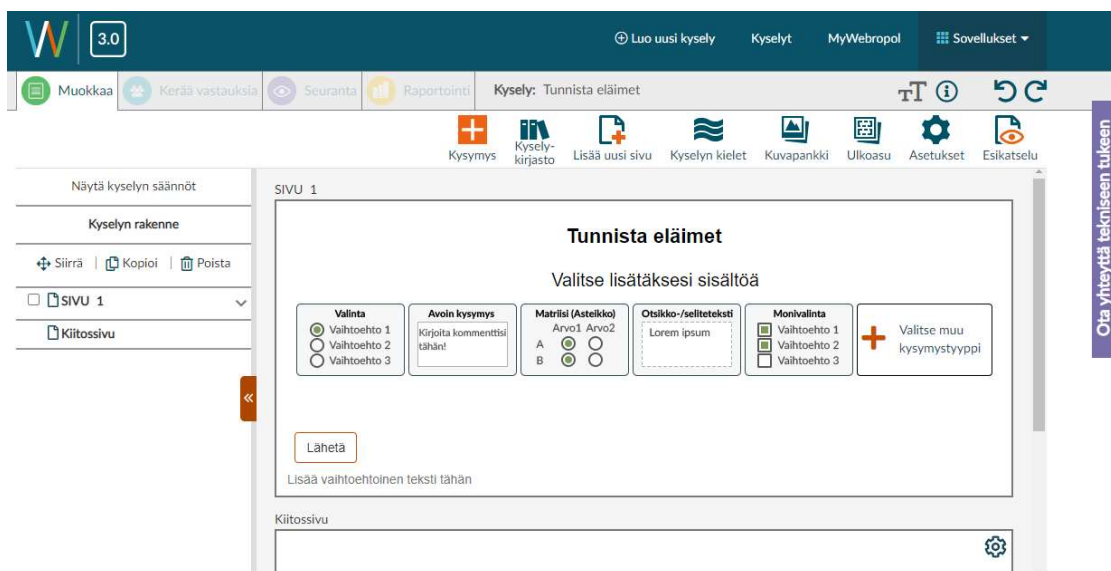
Selkeät ja kattavat tutkimusraportit



Helposti opittava graafinen käyttöliittymä

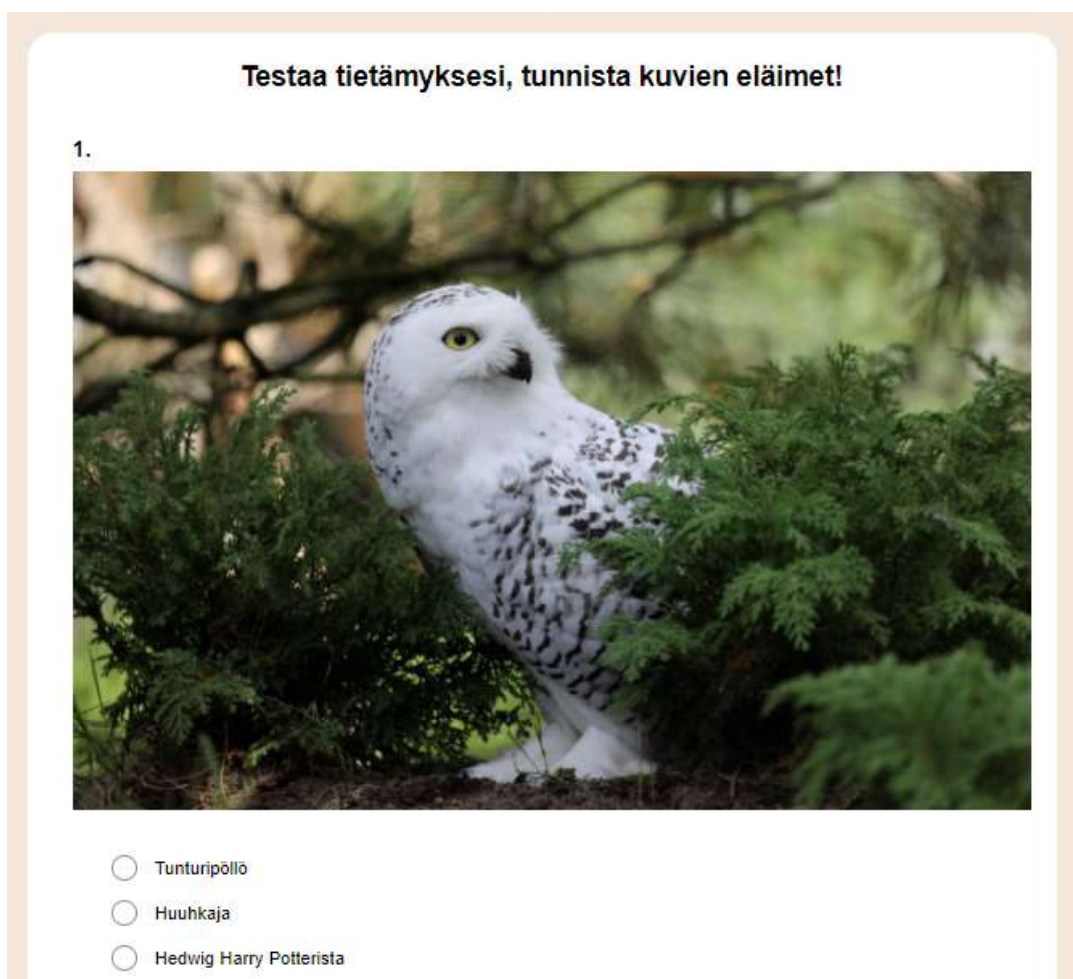
Kuva 14 Kuvakaappaus Webropolin tarjoamista tulosten analysointityökaluista (Webropol 2021).

Xamkillä on lisenssi opiskelijoilleen kyselytyökalun käyttämiseen. Kyselytyökalua (kuva 15, s. 36) testatessa, vaikutti kyselyn luominen haastavalta ja aikaa vievältä verrattuna esimerkiksi Zeff kyselytyökaluun (luku 5.4.). Zeffin käyttöliittymää oli yksinkertaisempi käyttää, sillä se oli ohjeistavampi kuin Webropol. Webropolin sivuilla mainittuja valmispohjia kyselyille ei ollut paljoa, eikä niitä ollut visualisoitu valmiiksi.



Kuva 15 Kuvakaappaus Webropolin käyttöliittymästä (Webropol 2021).

Webropolin väite kyselyn luomisesta minuuteissa pitää periaatteessa paikkansa, jos ei tarvitse muuta kuin valmispohjan, jonka ulkoasua hieman muotoilee (kuvat 15 ja 16). Kyselyn (kuva 16) tekeminen oli silti huomattavasti hitaampaa kuin vastaavan tekeminen esimerkiksi Google Formsilla.

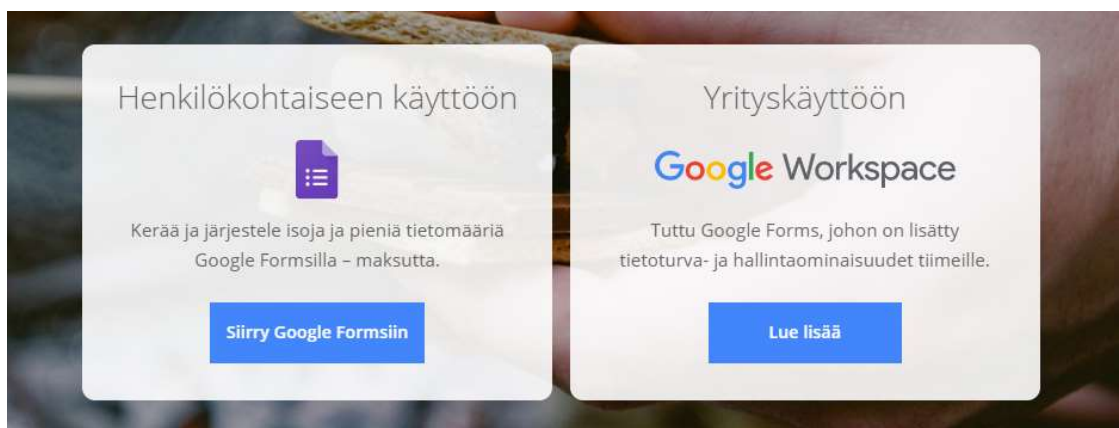


Kuva 16 Kuvakaappaus Webropolilla luodusta esimerkikyselystä (Myllymäki 2021).

Webropol vaikuttaa suosituilta kyselytyökalulta kyselyiden luomiseen. Kun etsi kyselytutkimuksista tietoa, tuli Webropol vastaan useaan otteeseen. Webropol tarjoaa erilaisia palveluita ja työkaluja, joiden tulisi helpottaa kyselyiden toteuttamista tai tehdä niistä mielekkäämpiä ja personoituja. Webropol ei anna kattavaa kuvaa työkaluistaan sivuillaan ja kyselytyökalun erilaisia ominaisuuksia voi olla haastava hahmottaa.

6.2 Google Forms

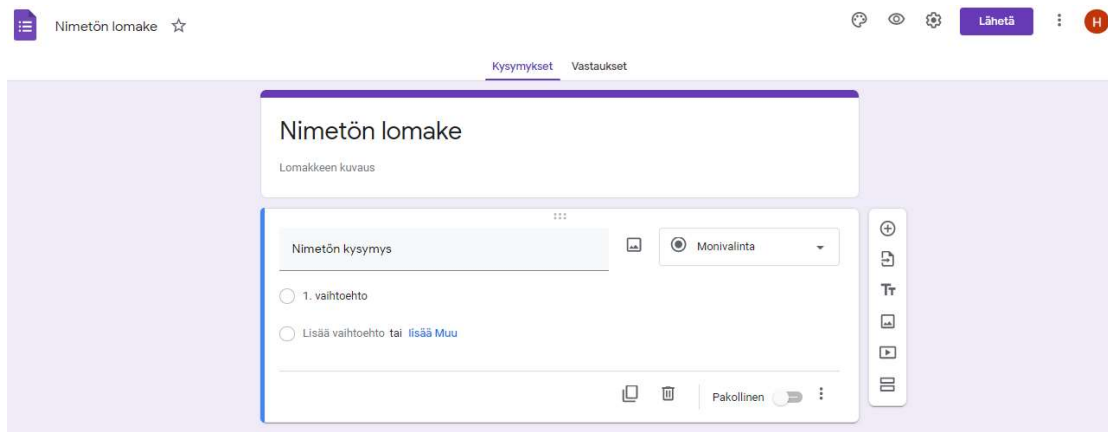
Kappaleen tieto perustuu Google Forms (2021) nettisivuihin tutustumiseen ja kyselytyökalun testaukseen. Google Formsin sivustolla ei ole paljoa tietoa kyselytyökalusta. Esittely on pidetty hyvin pinnallisena ja tiivistettynä. Google Forms näyttäisi olevan Webropolin kaltainen kyselytyökalu. Google Formsin suurin ero Webropoliin on sen tarjoama ilmainen kyselytyökalu henkilökohtaiseen käyttöön (kuva 17). Yrityksille suunnatussa versiossa myydään Google Workspace -paketteja, joiden mukana tulee muitakin sovelluksia, joten itse Formsia ei voi ostaa erikseen. Ei kuitenkaan käynyt selväksi, miten Google Formsin maksullinen versio eroaa ilmaisesta ja versioita tarkastellessa herääkin kysymys, miksi yrityskäyttöön pitäisi ostaa koko Google Workspace, jos haluaa käyttää vain yhtä sovellusta. Pakettien hinnoittelu ja sisältö löytyvät kuitenkin sivustolta selkeästi sekä sisältöjen kuvaukset ovat kattavat.



Kuva 17 Kuvakaappaus Google Formsin tarjoamista versioista (Google Forms 2021).

Google Forms -kyselytyökalua käyttääkseen tarvitsee kirjautua sisään Google-tiliin tai luoda sellainen. Henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetun kysely-

työkalun muotoilu on suhteellisen selkeä (kuva 18). Vaihtoehtoja mukauttamiseen ja ulkoasun radikaaleihin muutoksiin vaikuttaisi olevan vähemmän kuin esimerkiksi Webropolissa, eikä valmiita kyselypohjia ollut.



Kuva 18 Kuvakaappaus kyselytyökalusta henkilökohtaiseen käyttöön (Google Forms 2021).

Kyselyn luomista testatessa kävi kuitenkin selkeäksi, että Webropolilla (kuva 15, s.36) oli kattavammat mahdollisuudet esimerkiksi erilaisiin kysymystyyppisiin sekä kysymyslomakkeen muotoiluun. Mutta Google Formsin käyttäminen tuntui helpommalta ja yksinkertaisemmalta. Kyselyn tekeminen oli nopeaa, mutta lomakkeen ulkomuotoa ei saanut muokattua muutoin kuin väreillä, kuvilla ja fonteilla (kuva 19, s. 39).

Oletko luontorakas? Testaa tietämyksesi!

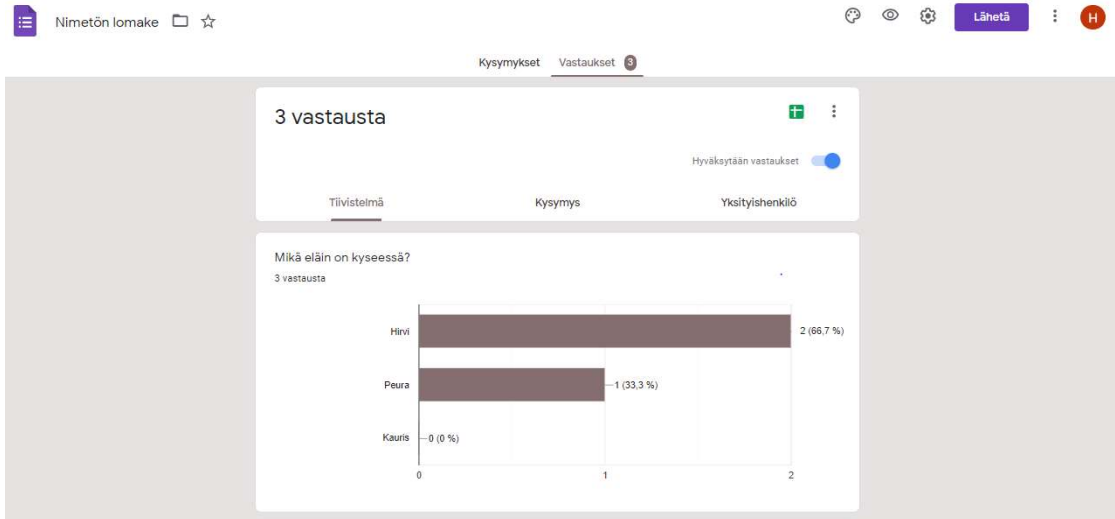
Mikä eläin on kyseessä?



- Hirvi
- Peura
- Kauris

Kuva 19 Kuvakaappaus luodusta esimerkkikyselystä Google Formsilla (Myllymäki 2021).

Vastausten seuraaminen (kuva 20, s. 40) oli hyvin pelkistettyä, eikä esimerkiksi tulosten analysointiin ollut työkaluja tarjolla.

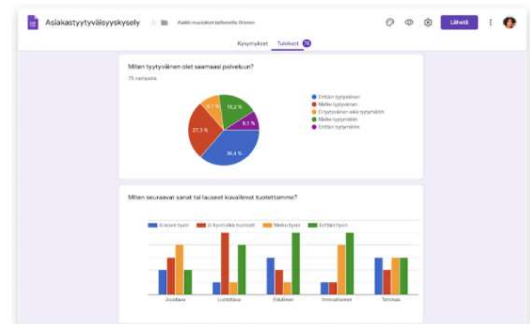


Kuva 20 Kuvakaappaus vastausten raportoinnista (Google Forms 2021).

Google Formsin vastausten raportoinnin pylväsmallia ei voinut muuttaa ja jäi epäselväksi millä perusteilla vastausten raportointiin käytettävät malit valitaan (kuva 20). Google Forms esittelee vastausten raportointia varsin suppeasti (kuva 21), joten auki jää vaihteleeeko vastausten raportointi ja muokkaus mahdollisuudet maksullisen ja ilmaisversion välillä.

Analysoi vastaukset automaattisten yhteenvetojen avulla

Näe vastausten saapuminen reaaliajassa. Voit käyttää myös käsittelemättömiä tietoja ja analysoida niitä Google Sheetsissa tai muissa ohjelmissa.

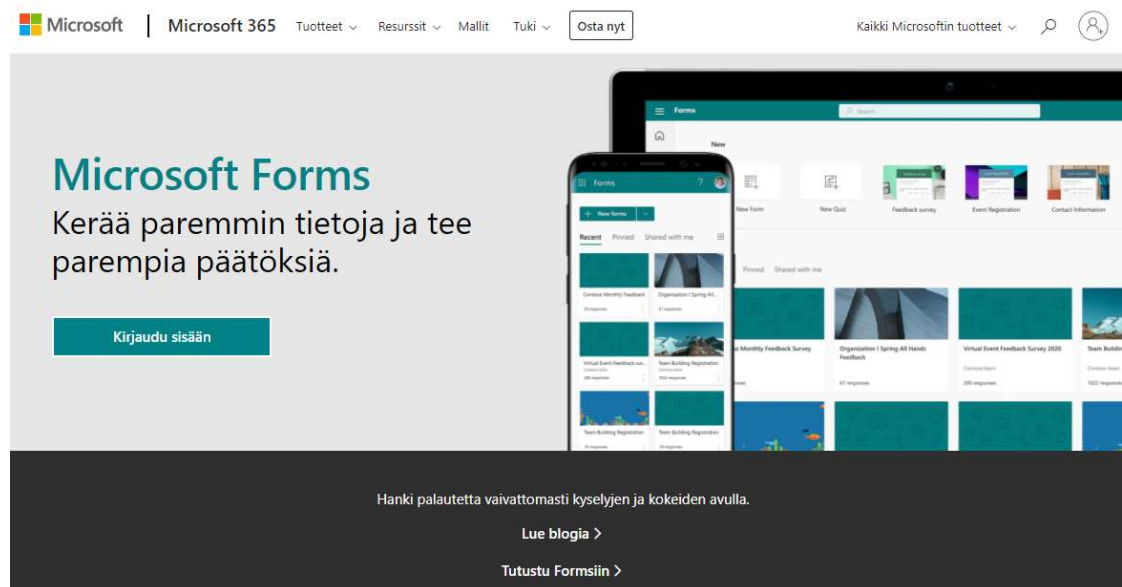


Kuva 21 Kuvakaappaus vastausten analysoinnista ja raportoinnista (Google Forms 2021).

Perustason kyselyihin Google Forms on helppokäyttöinen ja nopea kyselytyökalu. Siinä missä Google Forms antaa hieman vapauksia kyselylomakkeen ulkoasun mukauttamiseen, tarjoaa Webropol laajemmat mahdollisuudet muokata lomaketta sekä suuremman valikoiman kysymystyyppejä. Google Formsilla saa visuaalisesti miellyttäviä kyselyitä pienellä vaivalla. Google Forms tarjoaa lisäosia kyselyn luomiseen ja analysointiin, muttei kuvaa lisäosiaan kattavasti, eikä niistä selviä mitä konkreettista hyötyä niistä olisi. Kyselyiden perusraportoinnista saa selkeän kuvan vastauksista, muttei ilmaisversiossa raportointitapaan näyttäneen löytyvän muokausvaihtoehtoja.

6.3 Microsoft Forms

Kappaleen tieto perustuu Microsoft Forms (2021) nettisivuun perehtymiseen ja kyselytyökalun käyttöön. Microsoft Forms on Microsoft 365 palveluihin kuuluva kyselytyökalu, joka soveltuu kyselyiden ja erilaisten testien tekemiseen. Formsin käyttäminen vaatii Microsoftin tilin. Microsoft Formsin sivustolta (kuva 22) löytyy kattavasti ohjeita Formsin käyttämiseen, mutta itse sovellusta ei pääse kokeilemaan. Hinnoittelua itse kyselytyökalulle ei löytynyt vaan kuten Google Workspacessa, Formssia näytettäisiin myytävän erilaisten pakettien mukana yksityishenkilöille ja yrityksille. Mikäli ei tarvitse muita sovelluksia Microsoftilta, voi koko paketin ostaminen tuntua turhalta.



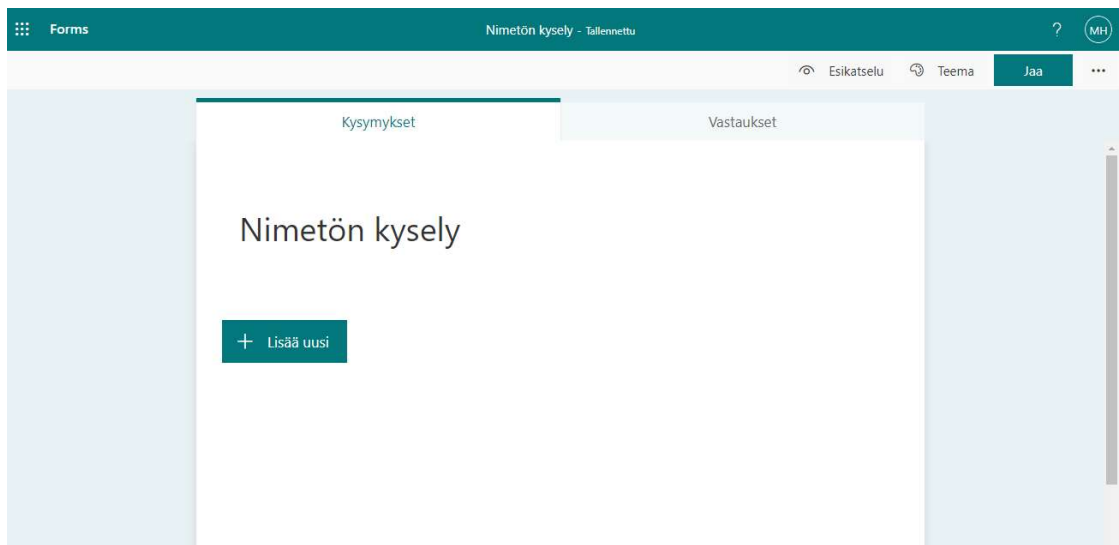
Kuva 22 Kuvakaappaus Microsoft Forms kyselytyökalun etusivusta (Microsoft Forms 2021).

Xamkin Office 365 lisenssillä Microsoft Forms -kyselytyökalun käyttö onnistui Office 365 -verkkoalustalla (kuva 23, s.42). Työpöytäsovellusta ei ollut käytettävissä ja jäi epäselväksi, onko tämä lisenssistä johtuvaa vai oliko Forms ainoastaan verkkopohjainen kyselytyökalu.



Kuva 23 Kuvakaappaus Microsoft Forms -kyselytyökalusta Office 365 verkkoalustalle kirjautumisen jälkeen (Microsoft 365, 2021).

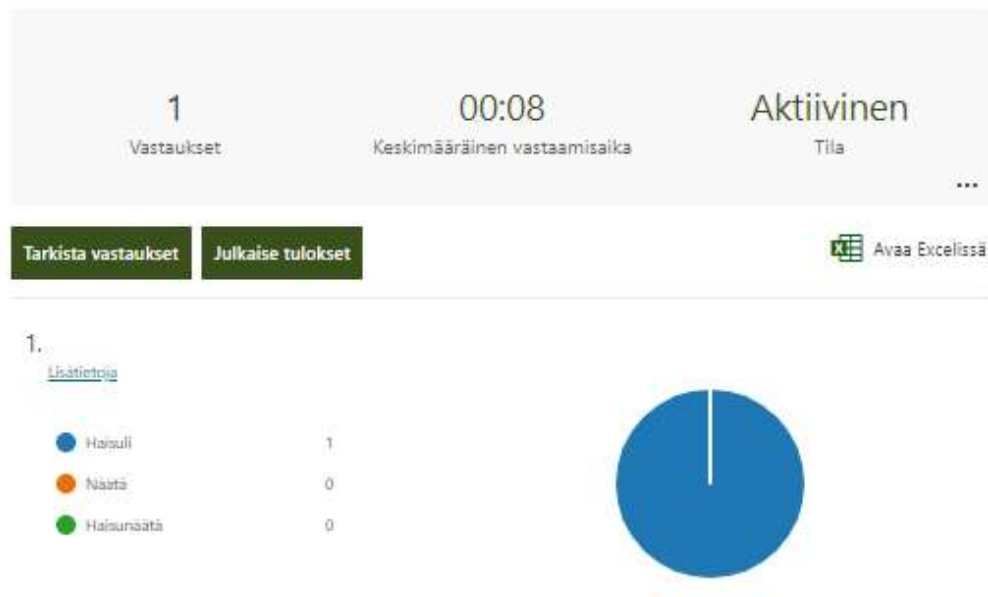
Käyttöliittymä on hyvin yksinkertainen (kuvat 23 ja 24). Ohjelmalla (kuva 24) kyselyn luominen oli hieman haastavampaa kuin esimerkiksi Google Formsilla, mutta helpompaa ja nopeampaa kuin Webropolilla.



Kuva 24 Kuvakaappaus käyttöliittymästä (Microsoft Forms 2021)

Itse toimintojen kannalta Microsoft Forms vaikuttaisi varsin pätevältä yksinkertaisten kyselyiden luomiseen. Kysymystyyppejä on erilaisia, mutta ei yhtä laajalti kuin Webropolilla. Ohjelmaa on helppo käyttää ja vastauksia voi seurata reaaliajassa (kuva 25, s. 43).

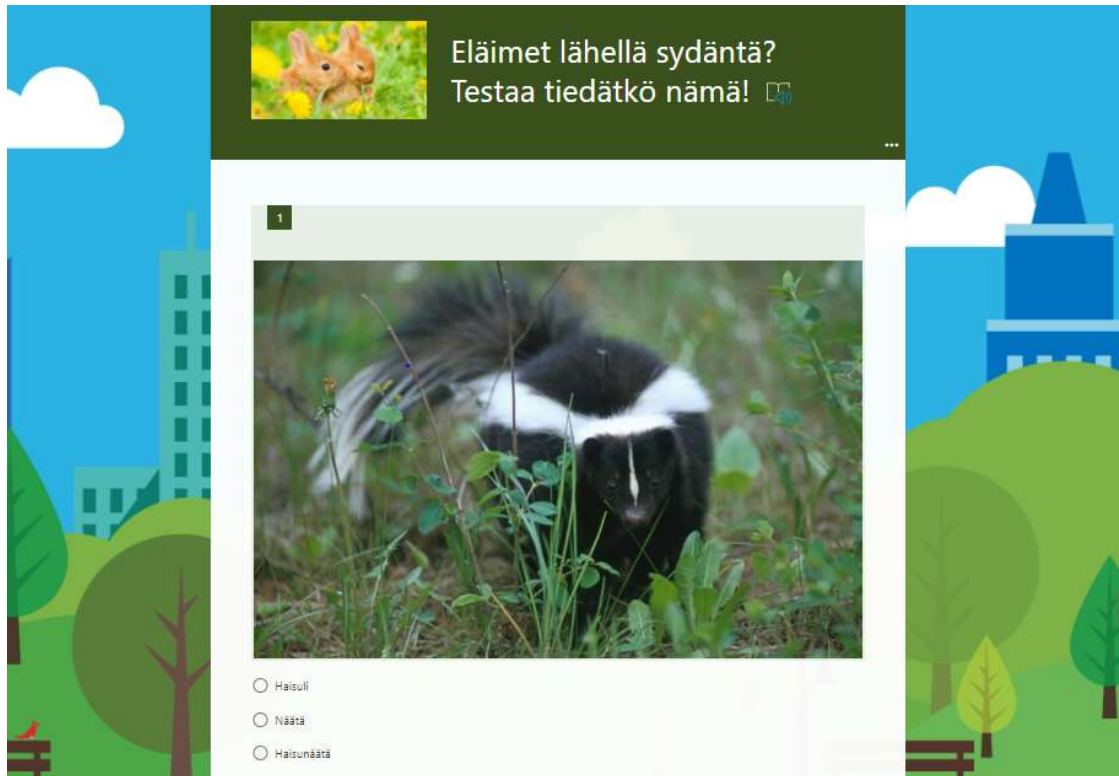
Eläimet lähellä sydäntä? Testaa tiedätkö nämä!



Kuva 25 Kuvakaappaus vastausten raportoinnista reaaliajassa (Microsoft Forms 2021).

Vastausten seuraaminen (kuva 25) oli hyvin samanlaista Google Formsin kanssa. Vastauksista tehtiin perusraportti, mutta analysointityökaluja ei ollut eikä raportointitapaa saanut muokattua.

Microsoft Formsin nettisivuja selatessa tuli ymmärrys laajoista mukauttamisen mahdollisuuksista, mutta lopulta se ei pitänytkaan paikkaansa. Mahdollisuuksia vaikuttaa kyselyn visuaalisuuteen oli esimerkiksi vähemmän kuin Google Formsilla. Toisaalta Microsoft Forms kyselytyökalulla teemoja oli enemmän. Teemat toivat vaihtelua kyselyiden kokonaisilmeeseen sekä säästivät aikaa mukauttamiselta (kuva 26, s. 44). Kyselypohjia ei kuitenkaan ollut käyttöliittymässä valmiina eikä käynyt selväksi voiko niitä ohjelmaan tuoda.



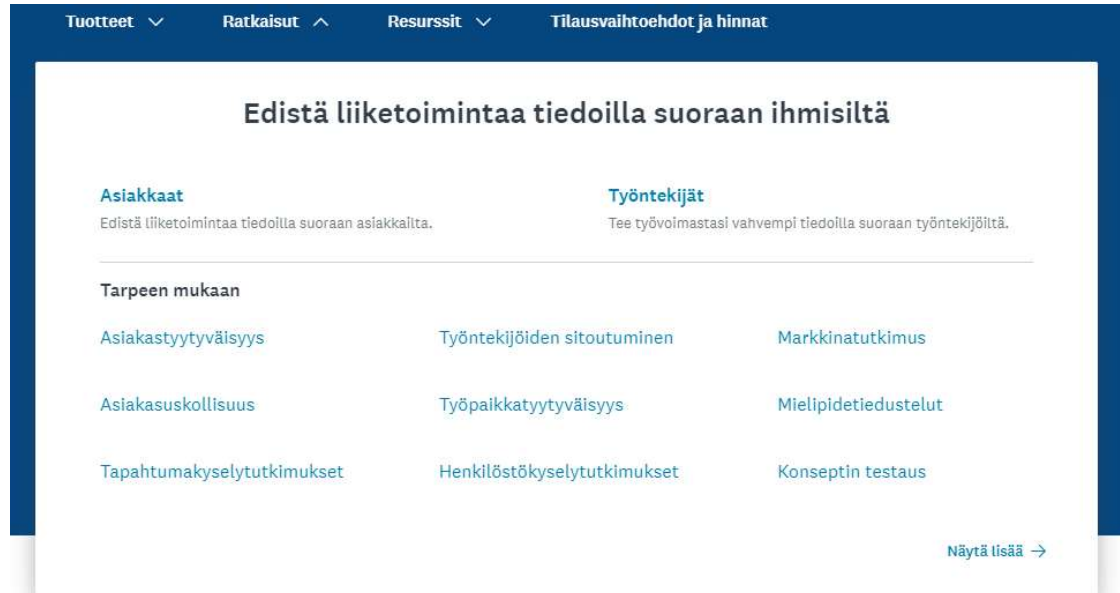
Kuva 26 Kuvakaappaus Microsoft Formsilla luodusta testikyselystä (Myllymäki 2021).

Microsoft Forms on yksinkertainen ja kätevä kyselytyökalu testejä ja kyselylomakkeita varten. Mukauttaminen ei ole mahdollista yhtä laajasti kuin esimerkiksi Google Formsilla. Yksinkertaisiin nopeisiin kyselyihin (esimerkiksi kuva 26) Microsoft Forms soveltuu hyvin. Kyselytyökaluna Microsoft Forms toimii hyvin, sillä siinä on hyvin mahdollisuuksia erilaisiin kysymystyyppeihin. Vastauksista saa perusraportin, mutta perusraportin raportointityyleihin ei voi vaikuttaa eikä Forms tarjoa analysointiin työkaluja, kuten esimerkiksi Webropol. Valmiita kyselypohjia ei ole, mutta ei ole selvää voiko sellaisia ladata jostakin.

6.4 Survey Monkey

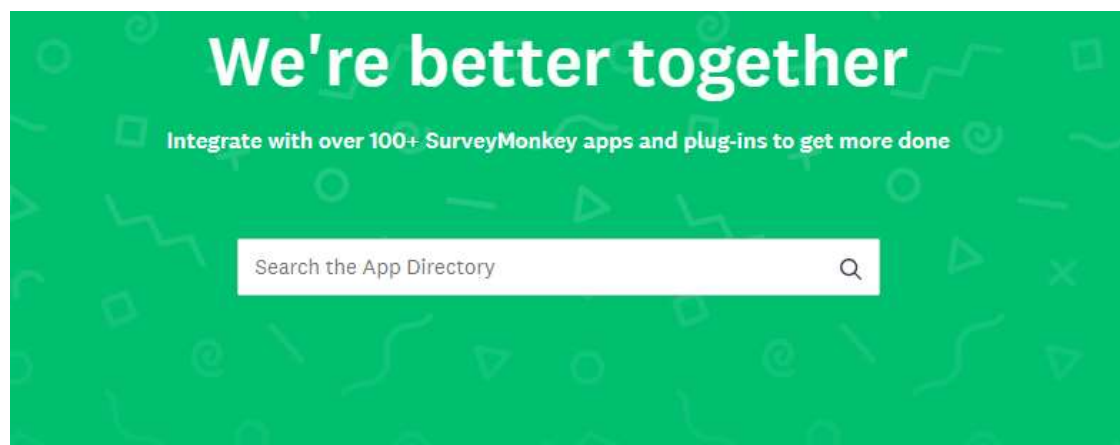
Kappaleen tieto perustuu Survey Monkeyn (2021) nettisivujen läpikäyntiin ja kyselytyökalujen kokeiluun. Survey Monkey on kansainvälisillä markkinoilla suhteellisen suosittu. Ulkomaalaisia kyselytutkimuksia etsiessä Survey Monkey nousi usein esille. Survey Monkeylla näyttäisi olevan mahdollista luoda laajasti erilaisia kyselylomakkeita. Survey Monkeyn sivuilla myös tarjotaan ohjeita kyselyiden luomiseksi (kuva 27, s. 45). Survey Monkeyn suurin ero aikaisemmin mainittuihin kyselyohjelmistoihin lienee lisäosien ja yhteensovittamisen laajat mahdollisuudet. Survey Monkey tarjoaa valmiita pohjia ja erilaisia

lisäosia (kuvat 28 ja 29, s. 46) kyselyiden luomiseen ja käytettävyyden helpottamista varten. Lisäosia avataan kattavasti, esimerkiksi Survey Monkey tarjoaa lisäosia Microsoftin ohjelmien tai Google Formsin yhteensovittamiseksi (Kuva 29, s. 46).

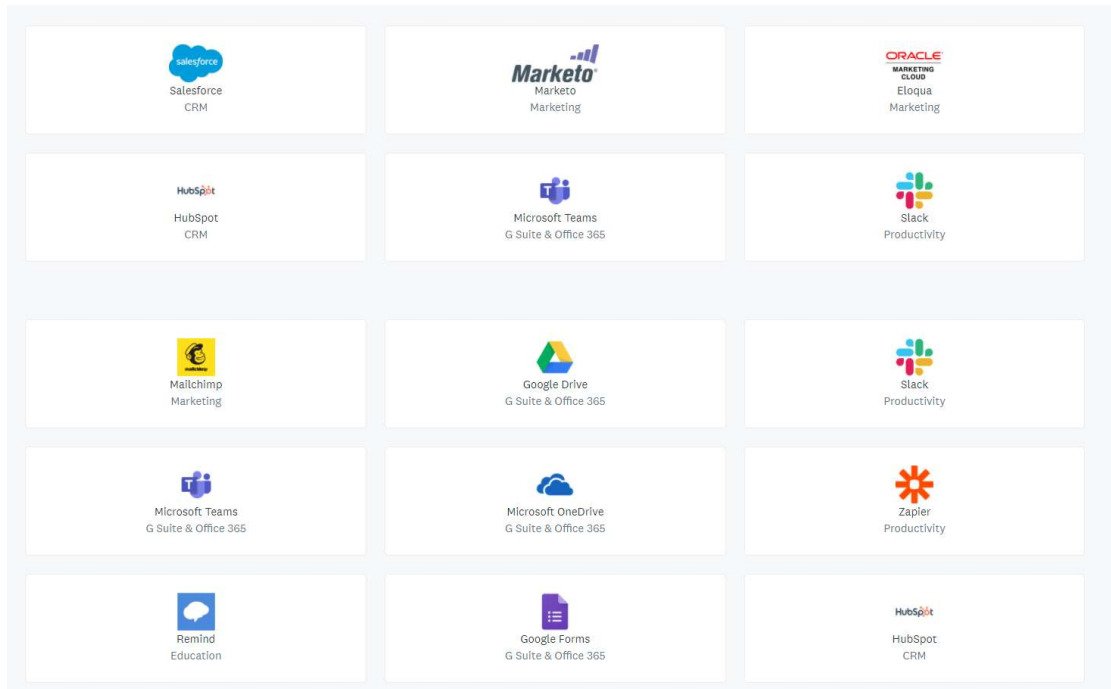


Kuva 27 Kuvakaappaus Survey Monkeyn tarjoamista kyselymalleista ja ohjeista (Survey Monkey 2021).

Survey Monkey kertoo tarjoavansa yli 100 lisäosaa tai sovellusta (kuva 28), lisäosia voi selata kategorioittain.



Kuva 28 Kuvakaappaus Survey Monkeyn lisäosien mainonnasta (Survey Monkey 2021).



Kuva 29 Kuvakaappaus joistakin lisäosista. Survey Monkey on mahdollista yhdistää Googlen ja Microsoftin sovellusten kanssa. (Survey Monkey 2021.)

Survey Monkey ei ole ilmainen, mutta sinne rekisteröityminen ja palvelun ko- keilu on ilmaista. Hinnoittelultaan Survey Monkeylla on yrityksille ja yksityis- henkilöille erilliset hinnat. Survey Monkey on selkeästi kalliimpi kuin esimer- kiksi Google Forms tai Microsoft Forms. Survey Monkeyllä ei tarvitse olla min- kään muun ohjelman tai käyttöliittymän tiliä. Tilin voi luoda itse tai liittää jo val- miiseen Googlen, Microsoftin, Facebookin, LinkedInin tai Applen tiliin.

Käyttöliittymä (kuvat 30, s. 47 ja 31, s. 48) on selkeästi runsaampi kuin esi- merkiksi Microsoft Forms. Mikäli yksinkertaisempaan käyttöliittymään on tottu- nut voi Survey Monkey tuntua hieman häkellyttävältä. Vastausten keräämi- seen Survey Monkey tarjoaa mahdollisuutta ostaa vastauksia kohdennetusti eri puolilta maailmaa. Survey Monkey tarjoaa myös mahdollisuutta tehdä ky- selystä keskustelunomainen (kuva 30, s. 47). Kyselytyökalu tuntuu monimut- kaisemmalta käyttää kuin Webropol ja iso osa ominaisuuksista tuotetta kokeil- lessa on maksumuurin takana.

ANNA KYSELYTUTKIMUKSELLESI NIMI

Oletko eläinrakas? Testaa tietämyksesi Suomen luonnosta!

MUU

Kysymykseni on jo kirjoitettu.

VALITSE, MITEN KERÄÄT VASTAUKSET

Osta kohdennettuja vastauksia ? KÄYTÄ OMIA YHTEYSTIETOJA

Valitse kyselytutkimuksen muoto (valinnainen) Mikä on paras muoto minulle? ?

Kysymys kerrallaan

Vieritä automaattisesti seuraavaan kysymykseen

Perinteinen

Näytä kaikki kysymykset heti samalla sivulla

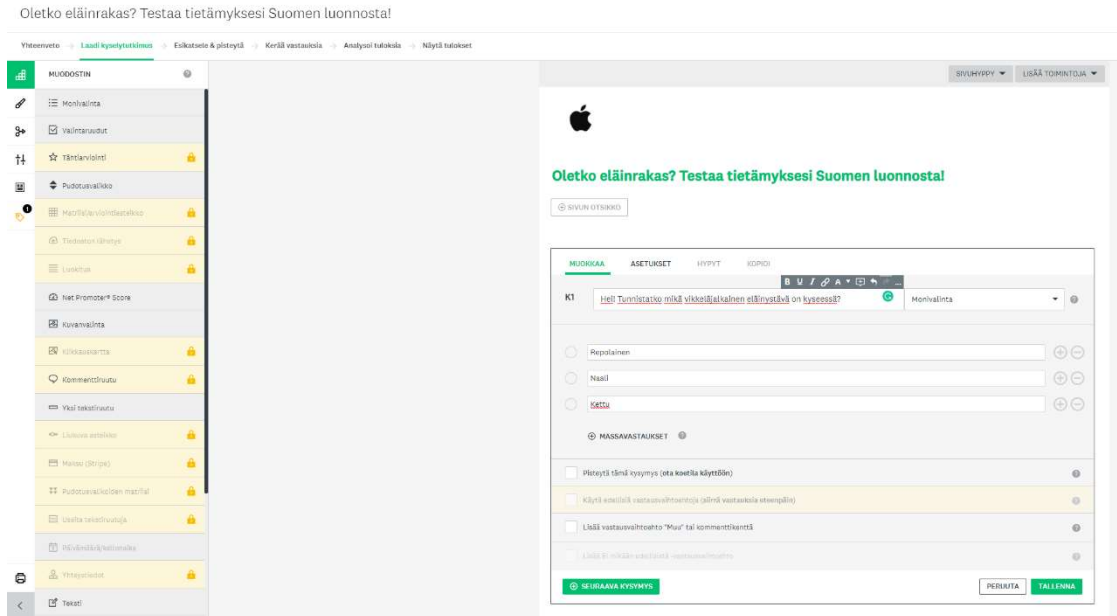
Keskustelunomainen BETA

Tee kyselytutkimuksestasi keskustelunomainen chatissa

[LUO KYSELYTUTKIMUS](#)

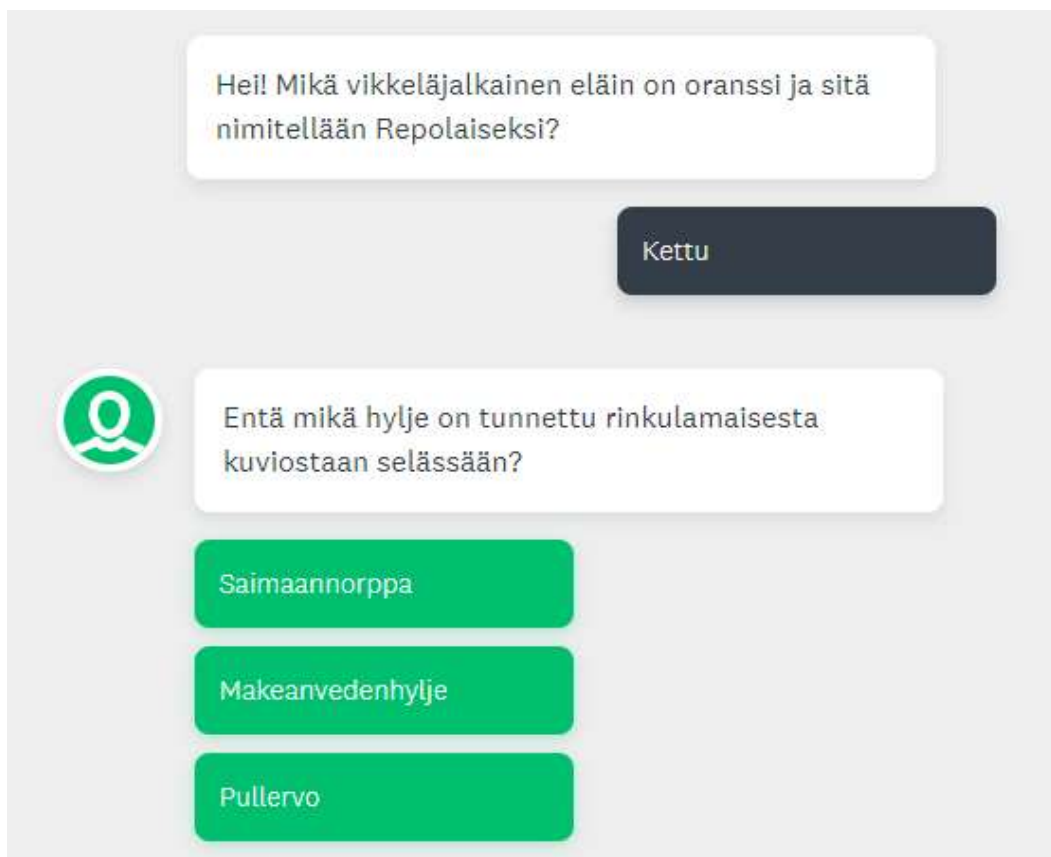
Kuva 30 Kuvakaappaus Survey Monkeyn tarjoamista erilaisista kyselytyypeistä (Survey Monkey 2021).

Käyttöliittymän käyttämiseen tuntuu tarvitsevan jonkinnäköistä koulutusta tai ohjausta, mitä itse käyttöliittymässä ei paljoa ollut. Muissa kyselyohjelmissa perinteisen kyselyn luominen onnistui suhteellisen yksinkertaisesti, mutta Survey Monkeyssa se vaati enemmän aikaa. Kappaleessa esitellään testikyselynä keskustelunomainen kysely, sillä se liittyy olennaisesti aiheeseen, mutta perinteistä kyselytyökalua testattiin myös.



Kuva 31 Kuvakaappaus kyselytyökalusta, keltaiset korostukset ja lukon kuvat kertovat mitkä ominaisuudet maksavat (Survey Monkey 2021).

Mikäli ilmaisen kyselyn haluaa tehdä ei kyselyä pysty muokkaamaan juuri lainkaan ja lopputulos oli sen mukainen (kuva 32). Kyselyn tekeminen oli hidasta eikä ollut kovinkaan selkeää miksi jokin asia toimi tai miksi se ei toiminut.



Kuva 32 Kuvakaappaus keskustelunomaisesta mallikyselystä (Myllymäki 2021).

Kyselyn vastausten raportointiin on tarjolla kuitenkin muokkausvaihtoehtoja (kuva 33) ja Survey Monkey tarjoaa vastausten analysointiin suhteellisen paljon erilaisia työkaluja, kuten esimerkiksi Webropol.

KAAVIOTYYPPI NÄYTTÖASETUKSET VÄRIT MERKINNÄT

Käytä kaikissa (kaikki eivät välttämättä muutu) PERUUTA Tallenna

Hei! Mikä vikkeläjalkainen eläin on oranssi ja sitä nimitellään Repolaiseksi?

Vastattu: 3 Ohitettu: 0

VASTAUSVAIHTOEHDOT	VASTAUKSET	
Naali	0,00 %	0
Kettu	100,00 %	3
YHTEENSÄ		3

K2 Muokkaa Tallenna nimellä

Entä mikä hylje on tunnettu rinkelamaisesta kuviostaan selässään?

Vastattu: 3 Ohitettu: 0

VASTAUSVAIHTOEHDOT	VASTAUKSET	
Saimaannorppa	100,00 %	3
Makeanvedenhylje	0,00 %	0

Kuva 33 Kuvakaappaus vastausten raportointityökalusta. Yläreunassa näkyy erilaisia mukauttamisen asetuksia. (Survey Monkey 2021).

Survey Monkey näyttää Webropolin ohella suosituilta ja edistyneeltä. Survey Monkey on monipuolinen kyselytyökalu. Se on kuitenkin vaativampi käyttää kuin muut kyselytyökalut ja hinnoittelultaan reilusti korkeampi yksityiskäyttöön kuin esimerkiksi Google Forms tai Microsoft Forms. Käyttämiseen tarvitsee ohjeistusta ja apua sekä ilmaisversiolla tehtyä kyselyä voi muokata valitettavan vähän. Survey Monkey tarjoaa ainoana kyselytyökaluista mahdollisuutta luoda keskustelunomaista kyselyä, mutta keskustelukyselyn kehitys ei ole vielä täysin valmista. Survey Monkey kuten Webropolkin tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia muokata vastausten raportointia ja analysoida vastauksia erilaisien työkalujen avulla.

6.5 Zeffi

Kappaleen tieto perustuu Zeffin (2021) nettisivun tutkimiseen ja kyselytyökalun kokeilemiseen. Zeffi kyselytyökalu eroaa muista kyselytyökaluista eniten. Zeffi on pyrkinyt pelillistämään ja muuntamaan perinteiset kysely- ja kysymystyypit nykyaikaisemmiksi. Zeffin sivuja on helppo käyttää, mutta itse kyselytyökalua avataan yllättävän vähän. Zeffi tarjoaa erilaisia paketteja ja hinnat riippuvat kontaktien määrästä, mutta ilmainenkin vaihtoehto on saatavilla. Se mitä kontaktit tarkoittavat jää epäselväksi.

ZEFFI Kokeile Kyselyopas Ominaisuuudet Hinnat English

Fiksuin ja helppokäyttöisin kyselytyökalu*

Zeffi on moderni kyselytyökalu, jolla luot sekä jaat ilahduttavat kyselyt hetkessä ja analysoit tulokset helposti tekoälyä hyödyntäen. Liity **5000+** käyttäjän joukkoon, joka on kerännyt tähän mennessä jo yli **150 miljoonaa** vastausta.

[Kokeile ilmaiseksi](#)

* 96.5% käyttäjistämme suosittelee Zeffiä
Asiakastyytyväisyyskysely, syyskuu 2020

ZEFFI on jo satojen johtavien brandien rakastama 🍷

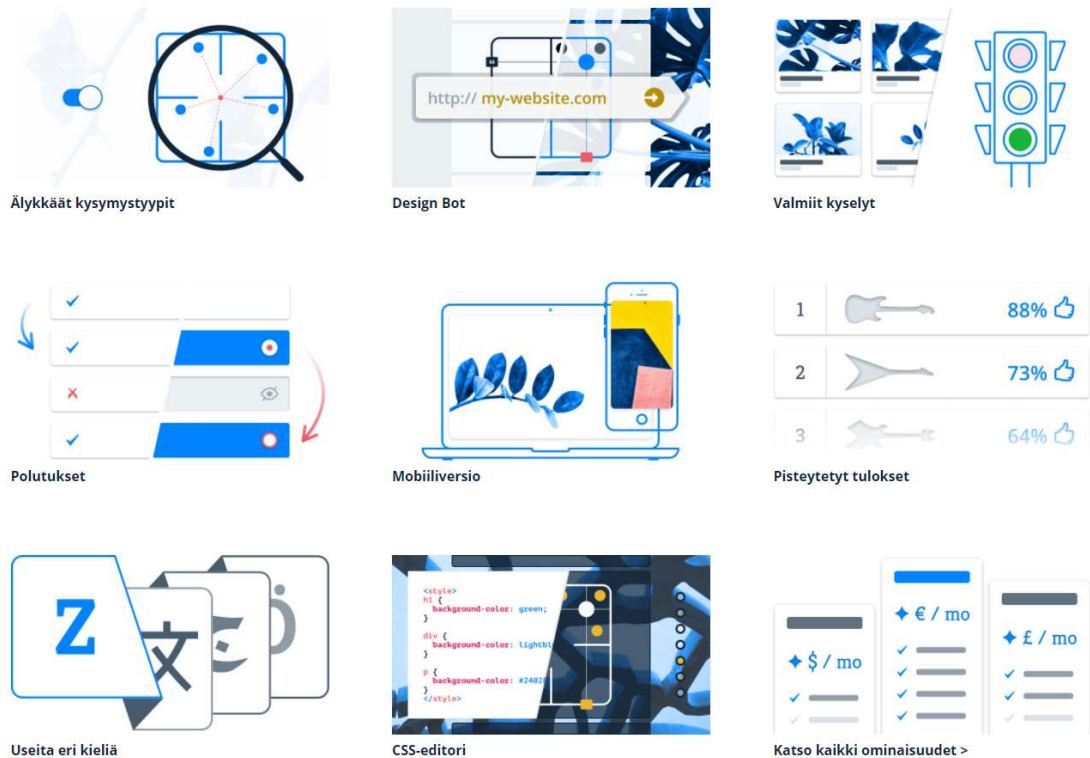
post | Rolls-Royce | OP | ALJAZEERA | HARIBO | FISKARS | TAMPERE
REUTERS | Yle | Terveystalo

Kuva 34 Kuvakaappaus Zeffin etusivusta, kokeilumahdollisuuksia näytettäisiin painottavan (Zeffi 2021).

Zeffin selittämisen sijaan sen ymmärtäminen painottuu paljolti itse kokeilemiseen (kuva 34, s. 50). Kyselytyökalua pääsee kokeilemaan helposti ja nopeasti ilman sisäänkirjautumista. Tämä oli erityisen mieleenpainuva ja miellyttävä kokemus. Kyselyn tekemiseksi ja julkaisemiseksi tulee kuitenkin rekisteröityä. Rekisteröitymiseen voi yhdistää oman Google-tilin tai tehdä tilin sähköpostiosoitteen avulla ilman muihin palveluihin rekisteröitymistä. Zeffi tarjoaa laajasti erilaisia toimintoja (kuva 35). Tulosten analysointi on pyritty pelillistämään ja kysymystyypit on tehty suoraa palautetta antaviksi.

Yksi: Luo

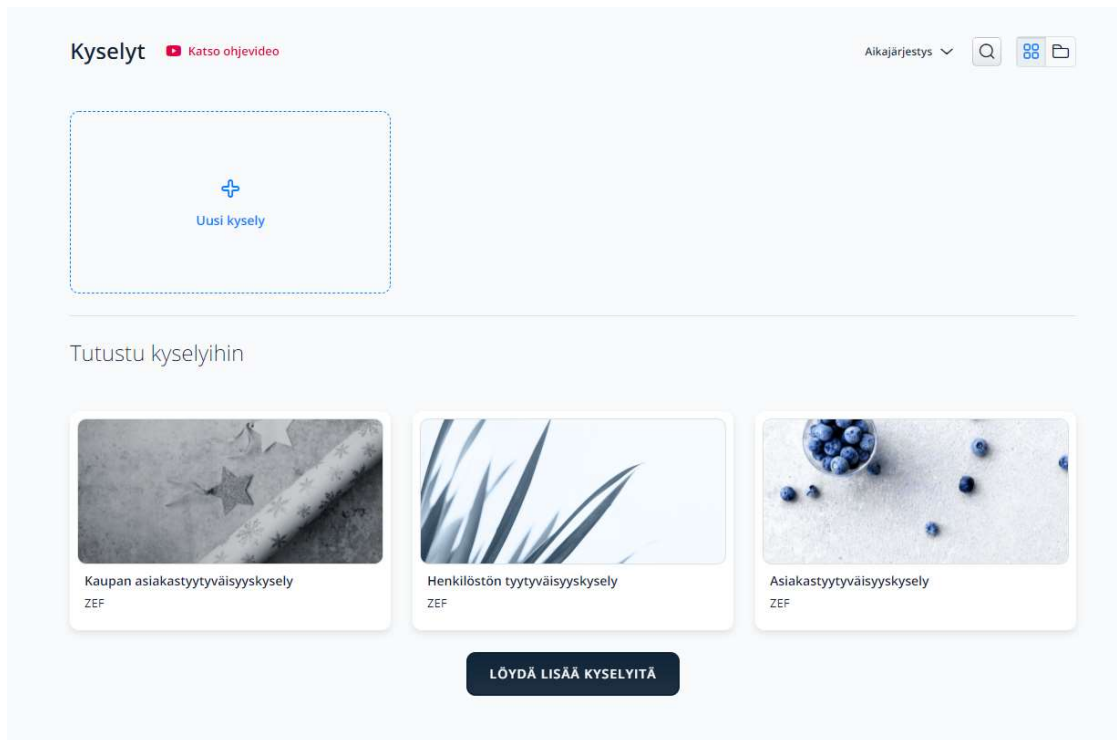
Huomioi kaikki tärkeimmät tarpeesi monipuolisten kyselyiden luonnissa.



Kuva 35 Kuvakaappaus erilaisista Zeffin ominaisuuksista, kuvassa ei näy kaikki ominaisuudet, vaan noin kolmasosa (Zeffi 2021).

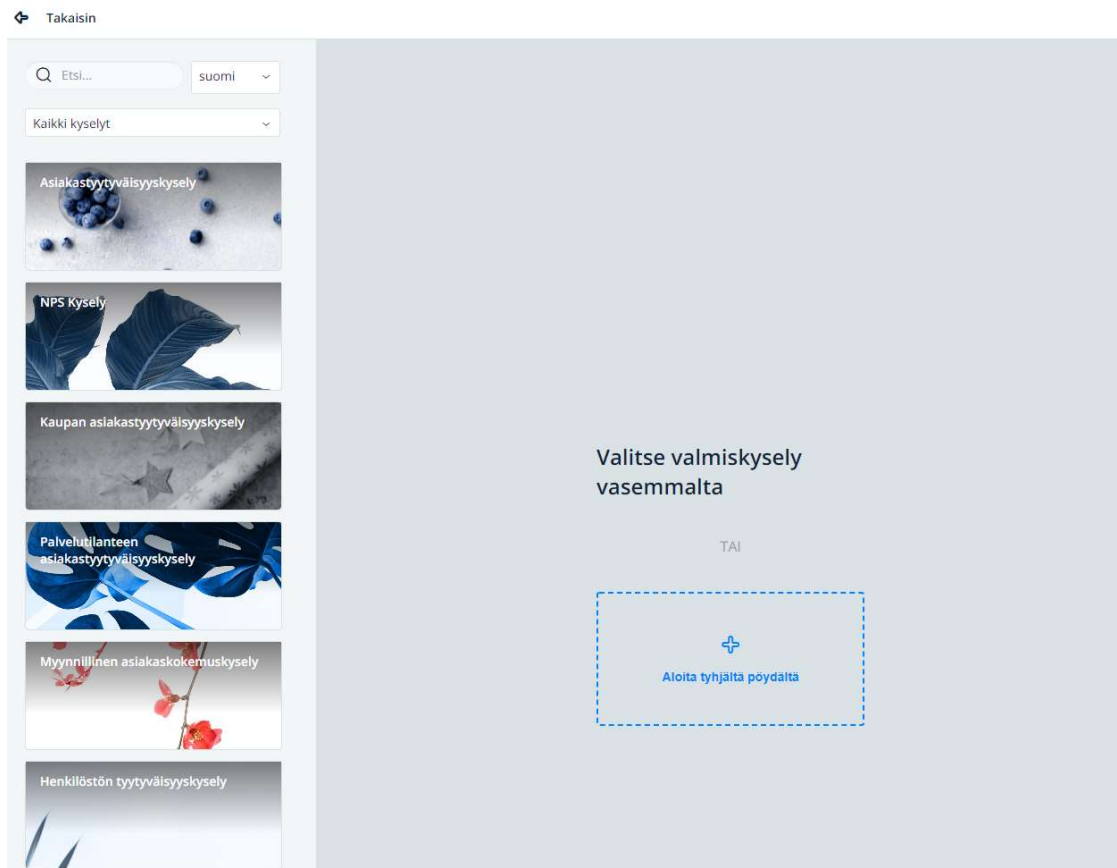
Zeffi kyselytyökalun käyttäminen on suhteellisen helppoa ja nopeaa. Käyttöliittymä (kuva 36, s. 52) on pelkistetty ja valmispohjia on jonkin verran tarjolla.

Tämän lisäksi linkki ohjevideon on suoraan saavutettavissa.



Kuva 36 Kuvakaappaus Zeffin käyttöliittymästä (Zeffi 2021)

Zeffiä käyttäessä miellyttävää oli ohjeistus kyselyitä luodessa. Vastaavaa ohjeistusta oli muissakin kyselyvälineissä, mutta Zeffissä se oli selkeintä.

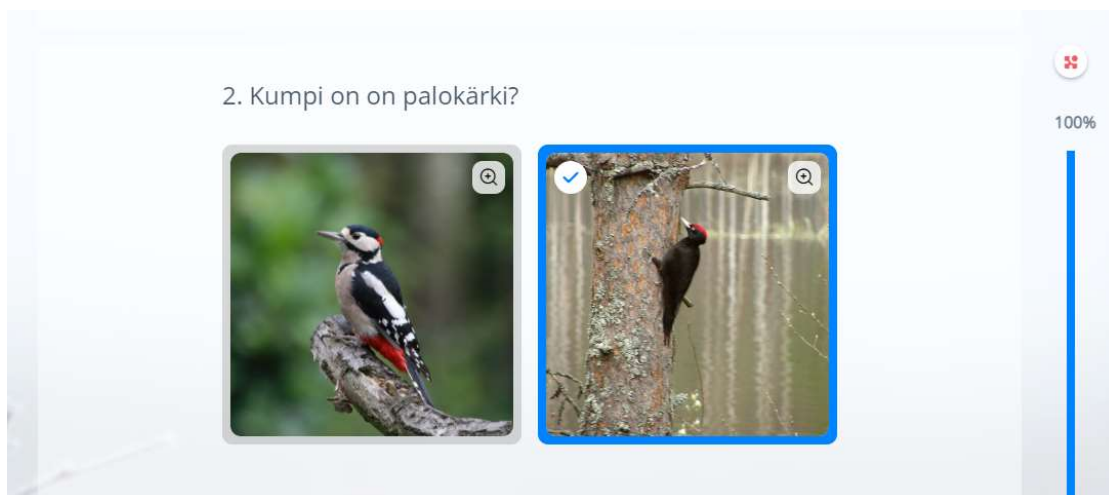


Kuva 37 Kuvakaappaus Zeffin kyselytyökalusta (Zeffi 2021)

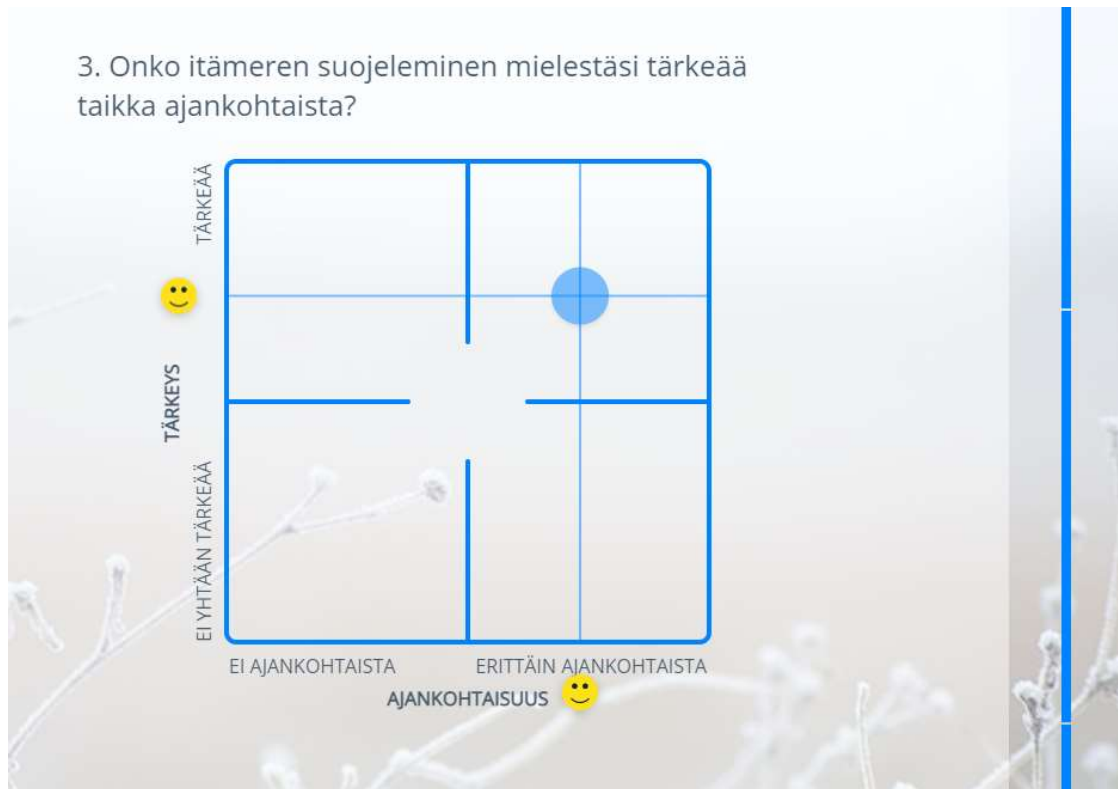
Zeffistä voisi sanoa, että kyselyn luominen valmispohjia hyödyntämällä onnistuu minuuteissa kokemattomaltakin henkilöltä (kuva 37, s. 52). Kyselypohjat olivat myös valmiiksi visualisoituja, jolloin muotoiluun ei kulu aikaa (kuvat 38, 39 ja 40, s. 54). Kyselyä luodessa alusta käyttäminen on hieman hitaampaa kuin esimerkiksi Google Forms, mutta kysymystyyppejä on enemmän ja itse kysymysten luominen nopeaa. Kysymyksiä pystyy mukauttamaan ja ulkoasun koodia muokkaamaan.



Kuva 38 Kuvakaappaus Zeffillä tehdystä monivalintakysymyksestä (Myllymäki 2021).



Kuva 39 Kuvakaappaus Zeffillä tehdystä kuvakysymyksestä (Myllymäki 2021).



Kuva 40 Kuvakaappaus Zeffillä tehdystä nelikenttäkysymyksestä (Myllymäki 2021).

Jostakin syystä tulosten raportointityökalu ei toiminut. Joten tulosten analysointia ei päässyt kokeilemaan. Zeffin kyselyihin vastaaminen oli interaktiivisempaa kuin perinteiseen kyselyyn, mutta toisaalta se voi osoittautua haastavaksi. Zeffi tuntui olevan suunnattu eniten sellaisille henkilöille, joille digitaaliset työvälineet ovat entuudestaan tuttuja. Tämä voi tuottaa ongelmia sellaisille, joille digitaalisten laitteiden käyttö ole niin sujuvaa. Toisaalta samaa voisi sanoa muistakin välineistä.

6.6 Analyysi ja Interior Design Bot

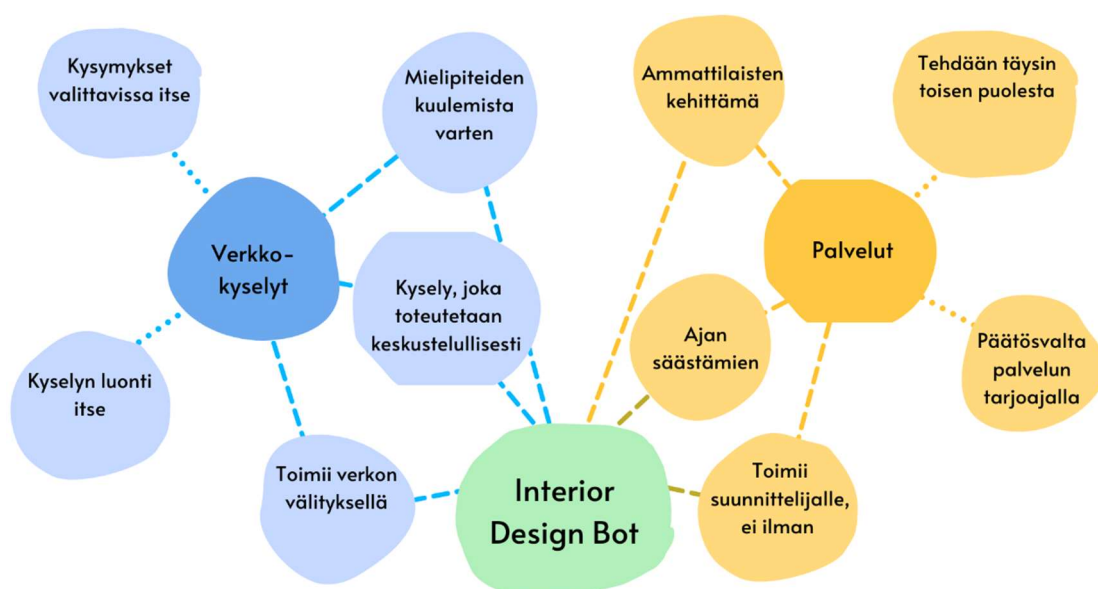
Nettipohjaiset työkalut vaikuttivat painottuvan perinteisiin kyselyformaatteihin. Poikkeuksena Zeffin pelillistetyt kyselyt ja Survey Monkeyn keskustelukysely. Kyselyitä tehdessä selvisi, että laajinten mukautettavuutta tarjoava kyselytyökalu oli Zeffi. Zeffin pelillistetyt kysymykset erosivat muista sekä käyttöliittymä ohjeistus oli selkeää.

Webropol tarjosi eniten mahdollisuuksia vastausten analysointiin ja tulkintaan. Google Forms ja Microsoft Forms olivat nopeimpia ja yksinkertaisimpia käyttää, mutta mukauttamisen mahdollisuuksia oli vain vähän. Survey Monkey tar-

josi eniten lisäosia sekä mahdollisuuksia toimia usean eri alustan välillä. Survey Monkeyllä oli myös paljon erilaisia kysymysmalleja ja se on aloittanut keskustelunomaisen kyselylomakkeen kehityksen.

Interior Design Botin käyttö on lähimpänä käytöltään Survey Monkeyn keskustelukyselyä. Jotta iDB:n käyttö olisi mukavaa, olisi sen hyvä harkita kysymysten monipuolistamista ja jonkin asteen pelillistämistä. Pelkkä laajojen tekstimassojen lukeminen botissa voi tuntua raskaalta ja puuduttavalta. Keskustelukysely näyttäisi soveltuvan eniten kyselytyyleihin, jossa kysymykset ja vastaukset eivät ole pitkiä. Keskustelukyselyssä kysymysten tulisi olla mahdollisimman tiiviitä. iDB:tä olisi hyvä voida mukauttaa jollakin asteella, mutta tulisi pohtia tarkasti missä määrin.

iDB näyttäisi sijoittuvan johonkin palvelun ja kyselyvälineen välille. Toisaalta iDB tarjoaa palvelua, jonka tarkoitus olisi mahdollistaa käyttäjien osallistaminen laajasti ja vaivattomasti. Mutta iDB ei kuitenkaan tee kaikkea sen tilaajan puolesta. Kysely lähetetään, vastaajia aktivoidaan sekä vastaukset ja analyysi palautetaan. Suunnittelijalle jää valta päättää mitä vastauksilla tehdään sekä miten ne huomioidaan. (Kuva 41.)



Kuva 41 iDB:n sijoittuminen verkkokyselyiden ja palveluiden välille (Myllymäki 2021).

iDB:n tarkoitus ei ole siis toimia ilman suunnittelijaa vaan tarjota palvelua suunnittelijalle. Toisaalta iDB on verkkokysely, muttei kuitenkaan kustomoita-

vissa niin kuin muut. Palveluvälineen tavoite on säästää suunnittelijoiden aikaa sekä avustaa käyttäjien kuulemisessa. iDB:n kysymykset tulisi olla ammattilaisten suunnittelemissa, mutta jossakin määrin mukautettavissa. Vaikka apuvälineen ei toistaiseksi ole tarkoitus olla täysin kustomoitava voisi tulevaisuudessa sellaisen pohtiminen voisi olla hyvä idea.

Tuotekehityksen alussa kaikkea tietoa tuotteesta ei välttämättä ole. Tällöin olisi kuitenkin hyvä tuoda esille tuotteen tavoitteet ja suunta. iDB:n kehityksen ja tulevaisuuden olisi hyvä käydä tuotteen käyttäjille heti selväksi. iDB:n sisällyksen pitäisi tulla selkeästi esille ja kysymysten olla nähtävillä ja vapaasti kokeiltavissa. Kokeilun tulisi onnistua ilman minkäänlaista sisäänkirjautumista sekä anonymistia. Apuvälineen tarkoitus on tarjota käyttäjilleen anonymiteettiä ja turvallista tilaa vastata kysymyksiin sekä kannustaa tuomaan mielipiteensä esille.

Mikäli bottia kaupataan valmiiden kysymysten kanssa, tulisi kysymysten olla perusteltuja. Sivulla tulisi käydä ilmi miksi kysymykset ovat valittu tai miten ne on suunniteltu. Apuvälineen käyttäjälle tulisi olla selvää mitä tehdään ja miksi. Olisi tärkeää tuoda palvelullisuus esille, sillä käyttäjien voi olla vaikea hahmottaa mihin iDB sijoittuu. Kun edellä mainitut seikat otetaan huomioon, olisi iDB:n idea helpoiten ymmärrettävissä sekä saavutettavissa muille.

7 KESKUSTELUBOTTI APUVÄLINEENÄ

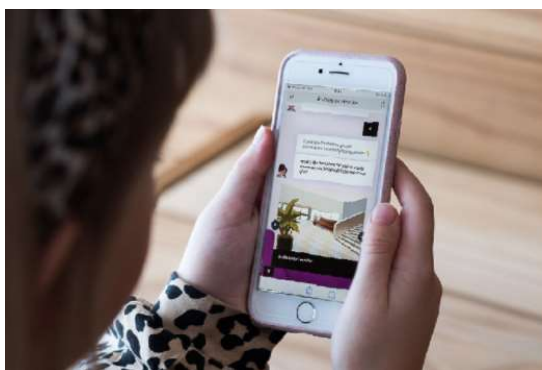
Tässä luvussa avataan keskustelubotin toimintaperiaate luvussa 2 mainittua KatiBot apuvälinettä hyödyntäen. Aluksi kerrotaan mistä KatiBotissa on kyse, miten se toimii ja miten Botti raportoi vastauksia. Lopuksi kerrotaan työn aiheen eli Interior Design Botin nykyinen konsepti ja esitetään, miten se eroaa KatiBotista. Tässä kohtaa on syytä huomioida kehityksessä olevien tuotteiden luonne. Vaikka KatiBot onkin valmis, voidaan sitä kehittää ja muokata palautteen mukaan. Sen lisäksi Interior Design Bot on vasta kehityksen alussa. Apuvälineet siis voivat vielä käydä lävitse useita muutoksia kehitysprosessin varrella opinnäytetyön valmistumisenkin jälkeen.

7.1 KatiBot 1, 2 & 3

Luku perustuu Räisäsen (2020), tiedonantoon ja KatiBot (2021) kotisivuilla kerrottuun tietoon.

KatiBot, (*lyhennettynä KB*) on digitaalinen apuväline perusopetuksen oppimisympäristöjen suunnittelun tueksi. Sen tavoitteena on huomioida käyttäjiä osallistamalla ja aktivoimalla heitä keskustelubotin muodossa. (Räisänen, 2020 & Katibot, 2021.)

KatiBot on digitaalinen tiedonkerääjä oppimisympäristöjen suunnittelua varten. KatiBotin olisi tarkoitus mahdollistaa käyttäjien laajamittainen huomiointi riippumatta käyttäjien määrästä. KatiBot on rekisteröity tavaramerkki Suomessa sekä Euroopassa. KatiBot konseptiin kuuluu kolme osaa KB1, KB2 ja KB3. KatiBot 1 (kuva 42) kartoittaa tulevan koulun tilan tarpeita ja toiveita toiminnallisuudesta. KatiBot 2 (kuva 43, s.58) kartoittaa käyttäjien toiveita koulun visuaalisesta ilmeestä. KatiBot 3 (kuva 44, s. 58) kartoittaa käyttäjien mielipiteitä suunnittelun onnistumisesta. (Katibot, 2021.)



1. Yleiskartoitus

KatiBot 1 sisältää kohdennetut kysymykset erillisinä opettajille ja oppilaille. Opettajien KB1 kartoittaa heidän näkemyksensä uudesta oppimisympäristöstä, opetusmenetelmistä ja pedagogiikasta.

Oppilaiden KatiBot 1 kartoittaa oppilaiden mieltymyksiä oppimisympäristöstä ja opiskelutavoista.

Paras hyöty kyselystä syntyy, kun se toteutetaan koulun pedagogisen suunnitelman yhteydessä jo ennen uutta hanketta.

Kuva 42 Kuvakaappaus KatiBotin verkkosivuilta. KatiBot 1 toiminnan kuvaus. (KatiBot, 2021.)

KatiBot 1 voi myös toimia muutosvalmennuksen tukena kertomalla, miten käyttäjät ovat asennoituneet tuleviin tiloihin. Esimerkiksi kartoittamalla miten

luokkien järjestely tulisi toteuttaa opettajien mielestä ja vertaamalla sitä tilaajan toiveisiin.



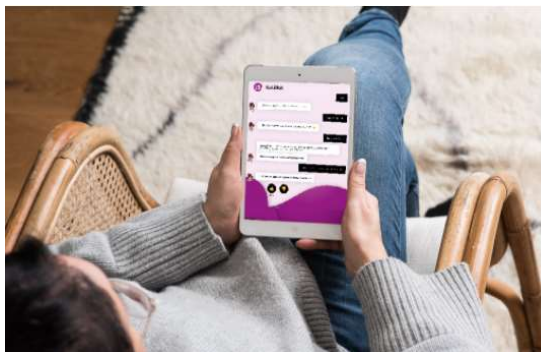
KB₂ 2. Tunnelma

KatiBot 2 antaa käyttäjille mahdollisuuden vaikuttaa uuden koulurakennuksen visuaaliseen ilmeeseen värien, muotojen ja tunnelman kautta.

KatiBot 2 on rakennettu niin, että se antaa suuntaviivoja rajoittamatta suunnittelijoiden mahdollisuutta luoda uniikki ympäristö. Suunnittelijat saavat kootusti käyttäjien mielipiteet, joita he voivat käyttää suunnittelutyössään haluamallaan tavalla.

Kuva 43 Kuvakaappaus KatiBotin verkkosivuilta. KatiBot 2 toiminnan kuvaus. (KatiBot, 2021.)

KatiBottien tarkoitus olisi tarjota tietoa käyttäjien toiveista erivaiheissa projekteja, mutta kuitenkin niin, ettei tieto rajoittaisi suunnittelijoita.



KB₃ 3. Palaute

KatiBot 3 kerää käyttäjiltä palautteen suunnittelun onnistumisesta. Se peilaa kysymykset siihen, mitä kartoitettiin.

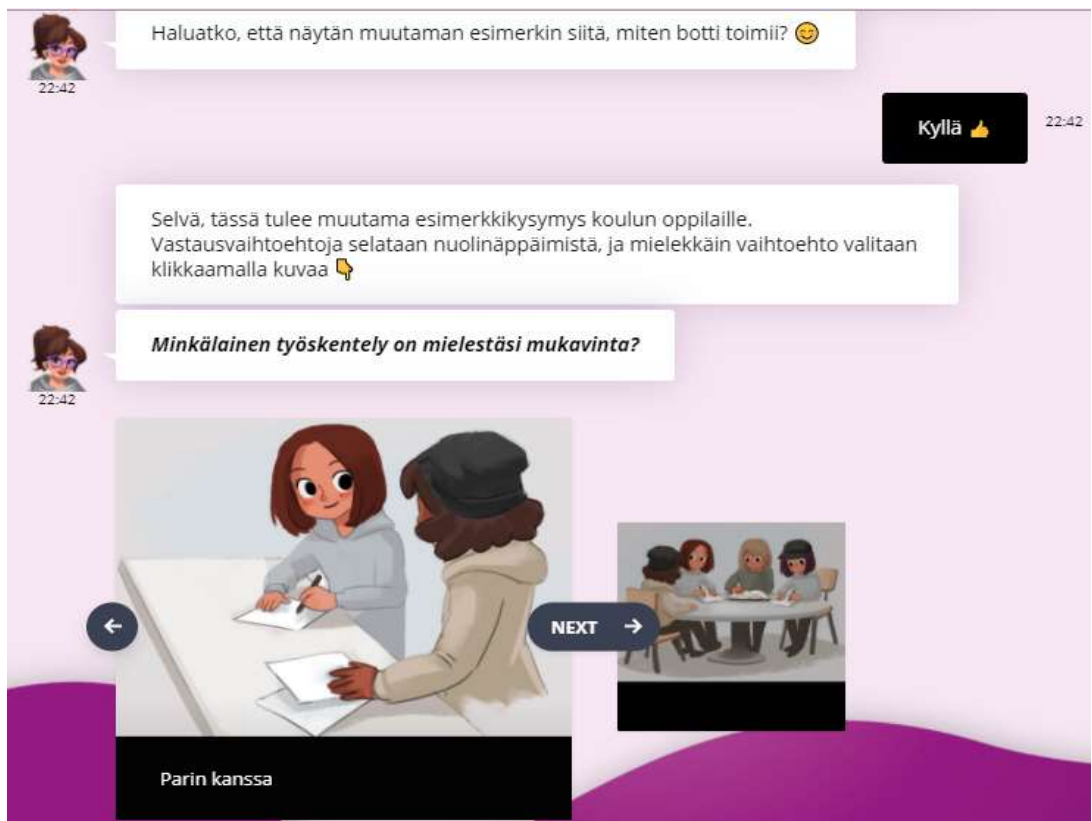
KatiBot 3:ssa käytetään kunkin kohteen omia valokuvia. Paras aika kartoitukselle on kun koulurakennuksessa on toimittu yksi lukuvuosi.

Kuva 44 Kuvakaappaus KatiBotin verkkosivuilta. KatiBot 3 toiminnan kuvaus. (KatiBot, 2021.)

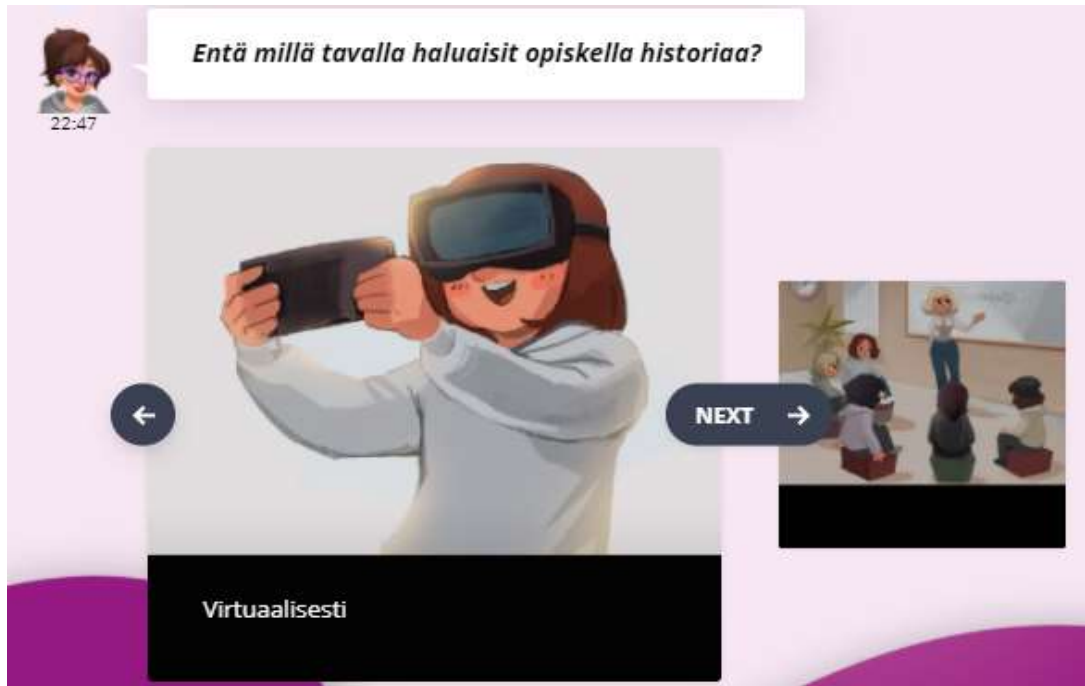
KatiBotin suunnittelussa on ollut mukana monia eri tahoja, muun muassa arkkitehdin ja opetustoimen asiantuntijan. ”Tiimin avulla on pyritty luomaan sellainen botti, joka ei sido arkkitehtejä tai suunnittelijoita”, Räisänen kertoo, ”Sitten pedagogiikan ammattilaisten avulla on varmistettu, että botissa kysytään oleellisia asioita esim. opetuksen järjestämisestä”, hän lisäsi. Vaikka KatiBot 1 on valmis ja KatiBot 2 on tällä hetkellä viimeisillään kehityksessä ja pian valmis. Räisänen (2020) mukaan kuitenkin boteista saadun palautteen perusteella bottien parantelua jatketaan yhä, mikäli ongelmia tai ehdotuksia ilmenee.

KatiBotin toiminta

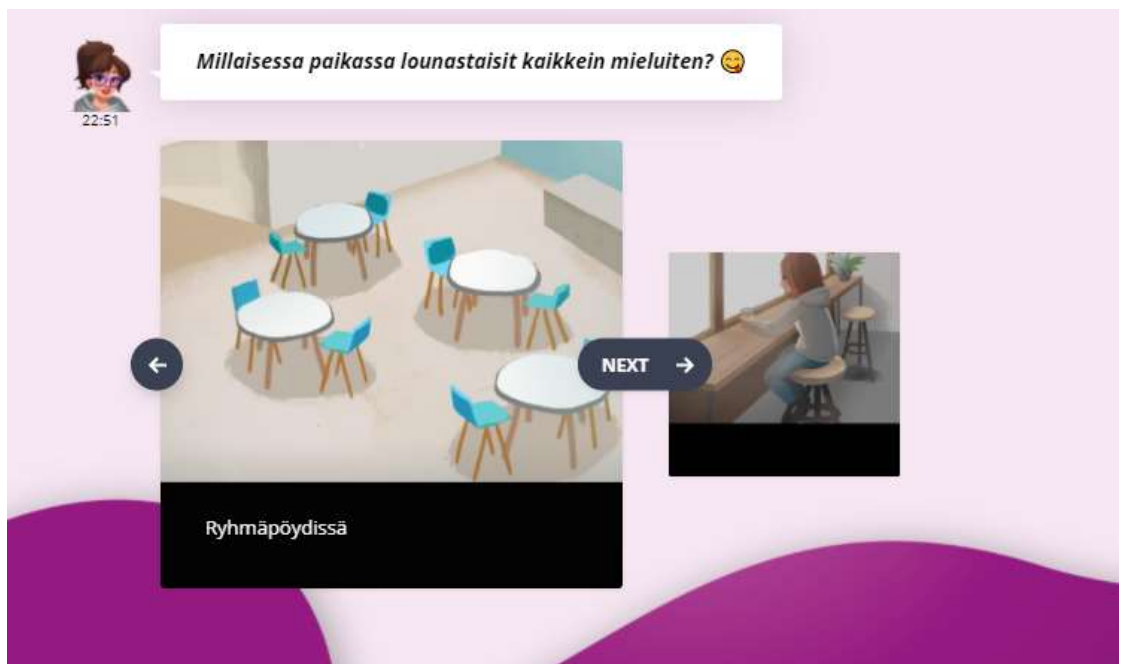
KatiBot 1 on myytävä tuote ja se toimii suomeksi ja englanniksi, mutta muille kielille kääntäminen on mahdollista. KatiBotin ostaminen ei edellytä Suunnitelutoimisto CDM:n palveluiden ostamista. KatiBot 1 koostuu kahdesta keskustelubotista, joista toinen on suunnattu opiskelijoille ja toinen opettajille. Opiskelijoiden botti kartoittaa opiskelijoilta sitä, miten he haluavat opiskella ja miten he tilassa haluaisivat toimia (kuvat 45, 46, s. 60 ja 47, s. 60).



Kuva 45 Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Esimerkki opiskelijoiden työskentelytapojen kartoituksesta. (KatiBot 1 Demo 2021.)



Kuva 46 Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Esimerkki historian opiskelumieltyymysten kartoittamisesta. (KatiBot 1 Demo 2021.)



Kuva 47 Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opiskelijoiden ruokailumieltymysten kartoittaminen. (KatiBot 1 Demo 2021.)

Opettajien botti kartoittaa opetushenkilökunnan toiveita esimerkiksi opetuksen järjestelystä ja tilantarpeista sekä opetushenkilökunnan asennoitumisesta uudempaan ympäristöön (kuvat 48, s. 61, 49, s. 61 ja 50, s. 62).



Kuva 48 Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opettajille suunnattu kysymys opetusryhmien muodostamisesta. (KatiBot 1 Demo 2021.)

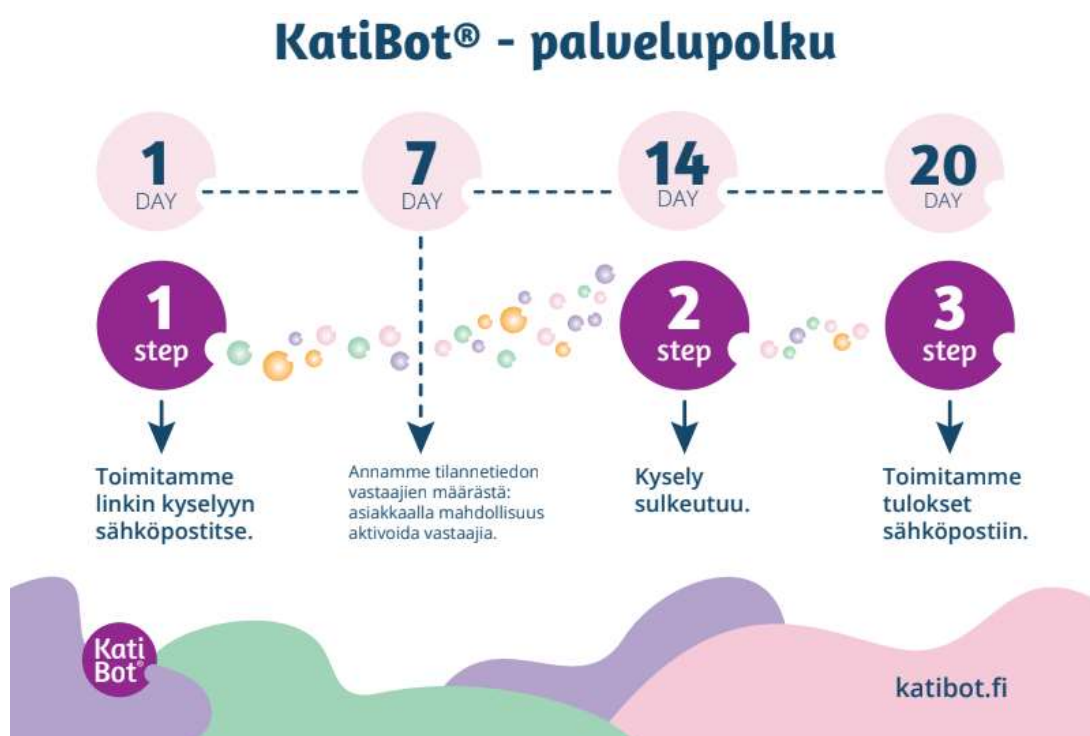


Kuva 49 Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opettajille suunnattu kysymys kotiluokista. (KatiBot 1 Demo 2021.)



Kuva 50 Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opettajille suunnattu kysymys opetustilojen sijoittelusta. (KatiBot 1 Demo 2021.)

KatiBotin palvelupolku (kuva 51) kertoo miten KatiBotin käyttäminen sujuu. Ensin Botti tilataan ja tilaajalle toimitetaan linkki jaettavaksi sähköpostitse. Bottiin vastausaikaa on 2 viikkoa, jonka jälkeen se sulkeutuu. Sen jälkeen Botti analysoi vastaukset ja tekee niistä koosteen, jonka se lähettää tilaajalle.



Kuva 51 Kuvakaappaus KatiBotin palvelupolusta (KatiBot 2021).

Kyselyyn vastataan anonymisti eikä KatiBot kerää käyttäjätietoja. Vain käytetty laite yksilöidään, jotta kesken jäänyttä keskustelua voi jatkaa halutessaan myöhemmin ja botin kysymyksiin voisi vastata vain kerran. Vastaukset säilötään KatiBotin pilvipalveluun eikä niitä välitetä eteenpäin kolmansille osapuolille. Kyselyn jälkeen botti tekee kaikista vastauksista koosteen. Koosteen on tarkoitus olla mahdollisimman helposti ja nopeasti tulkittavissa, jotta suunnitteluimilta tai tilaajalta ei kuluisi aikaa sen läpikäymiseen.

7.2 Interior Design Bot

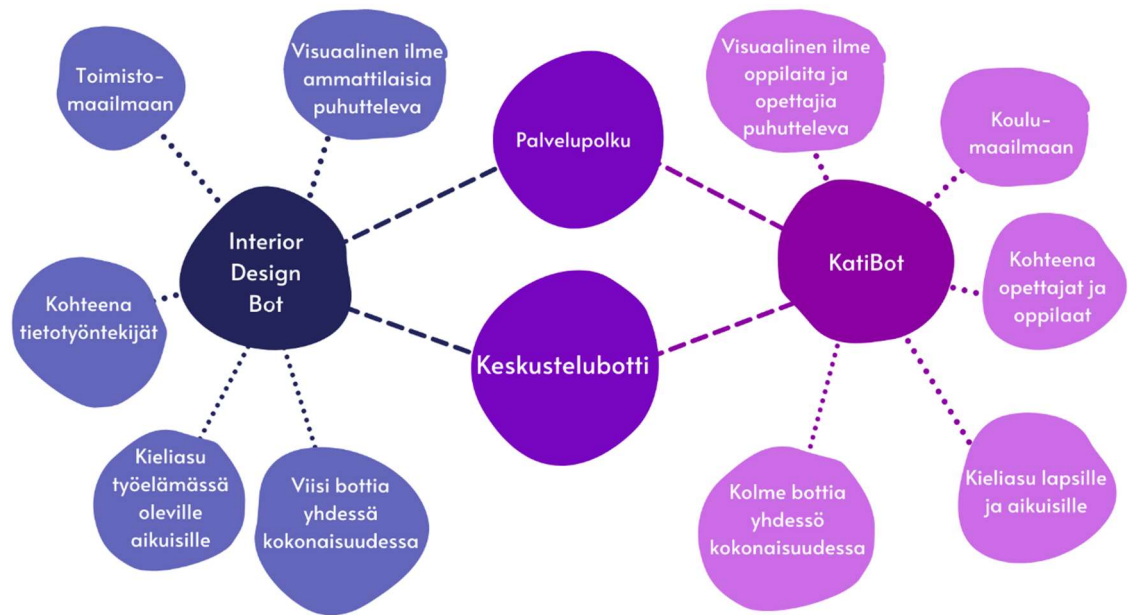
Työtä kirjoittaessa on haasteeksi noussut kysymys ”Kuinka kuvata tuotetta, jota ei vielä ole?”. Tämän avuksi on otettu esille KatiBot. KatiBotin avulla voidaan kuvata keskustelubotin käytön periaate ja toiminta. Luku siis perustuu Räisäsen (2020) tiedonantoon Interior Design Botista. Tätä tietoa vertaillaan KatiBottiin ja sen avulla kuvataan millainen Interior Design Botista olisi tarkoitus tulla.

Interior Design Bot (*lyhennettynä iDB*) on digitaalinen apuväline perusopetuksen toimitilojen suunnittelun tueksi. Tavoite on sama kuin KatiBotilla eli osallistaa ja aktivoida käyttäjiä keskustelubotin avulla. (Räisänen, 2020.)

Interior Design Botin tarkoitus on kartoittaa käyttäjien tarpeita ja toiveita koskien fyysisiä työympäristöjä. iDB koostuu viidestä toisiinsa yhdistetyistä suunnittelu ja toteutusvaiheen boteista. iDB 1 kerää tietoa nykytilanteesta kysyen työntekijän hyvinvoinnista ja etätöskentelystä. iDB 2 kerää tietoa toiveista tulevan työympäristön suhteen. Botin tavoite on selvittää mitä työtehtäviä aiotaan toimistolle tulla tekemään ja mitä uudelta työympäristöltä toivoisi esimerkiksi kalustuksen ja toimintojen näkökulmasta. iDB osallistaa käyttäjiä tunnelman ja muotokielen osalta. iDB 4 kartoittaa uusien pelisääntöjen tarpeita työmuutoksen tapahtuessa. iDB 5 kerää käyttäjiltä palautetta koko muutosprosessista.

Interior Design Botin tavoite on mahdollistaa jokaisen työyhteisön jäsenen kuulemisen ja tarjota jokaiselle mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten ja missä

työtä tullaan tekemään. Interior Design Bot antaa suunnittelijoille tietoa siitä, mitä tulevilta tiloilta oikeasti vaaditaan.



Kuva 52 Interior Design Botin ja KatiBotin yhteneväisyydet ja erot (Myllymäki 2021).

Interior Design Bot eroaa KatiBotista moneltakin osaa. Kuvassa 52 kuvataan yhtäläisyyksiä ja eroja kahden bottikokonaisuuden välillä. Botin toimintaperiaate ja palvelupolku pysyvät samanlaisina, mutta kysymykset, kohderyhmä ja visuaalinen ilme eroaisivat toisistaan. Lisäksi botin puhetyyli tulee muotoilla aikuisille suunnatuksi. Käytännössä KatiBotin käyttämä formaatti (esimerkiksi kuvat 48, s. 61 ja 49, s. 61) säilyy samana. Palvelukonsepti (kuva 51, s. 62) pysyy myös samana, vaikka sisällöt eroavatkin toisistaan.

8 ASiantuntijahaastattelu

Tässä luvussa avataan asiantuntijahaastattelut ja kerrotaan, miten asiantuntijuus on määritelty, millä kriteereillä työn haastateltavat valittiin ja ketä loppujen lopuksi haastateltiin. Tämän jälkeen esitellään, miten aineistoa on tarkoitus analysoida. Lopuksi luvussa pohditaan työhön liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Anttilan (2014) mukaan asiantuntijahaastattelussa haastateltavat ovat ennalta määritettyjä alan ammattilaisia, jotka on valittu tutkimuksen aiheen perusteella. Alastalo ym. (2017, 181) määrittävät asiantuntijahaastattelut haastateluiksi, jotka ovat kohdennettu tiettyyn ryhmään. Heidän mukaansa (mts. 184) asiantuntijahaastatteluja tehdään asiantuntijoiden omaavan tiedon takia. He

huomauttavat, että haastattelun kohde ei ole itse haastateltava vaan hänen tietonsa liittyen tutkimuksen aiheeseen.

Ruusuvuoren ja Tiittulan (2017, 47) mukaan kun asiantuntijalta halutaan saada mahdollisimman paljon tietoa aiheesta eikä vastauksia ole välttämättä hyvä rajata tarkasti. Tämän perusteella haastattelumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu. Puusa (2020, 106) kuvaa puolistrukturoidun haastattelun hyötyjä vastausten monimuotoisuutena. Hänen mukaansa joskus puolistrukturoitujen kysymysten avulla voi saada selville sellaisia asioita, joita ei olisi etukäteen tullut mieleen kysyä.

Anttilan (2014), Hyvärisen (2017) ja Puusan (2020) mukaan vaikuttaa tyypilliseltä, että puolistrukturoitua haastattelua tehdessä haastattelun kaikkia osia ei olisi lyöty etukäteen lukkoon. Tämä voi näkyä esimerkiksi haastattelukysymyksissä, niiden sanamuodoissa ja kysymysten järjestyksessä. Sen lisäksi puolistrukturoidun haastattelun etuna näyttää olevan myös vapaus keskustelulle.

Hyvärinen (2017, 25) kuitenkin huomautti, että haastatteluun pohjautuvia tutkimuksia on kritisoitu, sillä haastatteluissa tapahtuu helposti virheitä. Heidän mukaansa opiskelijoille on tyypillistä muodostaa liikaa ja liian suoria kysymyksiä. Haastattelun kysymyksiä muotoillessa on siis hyvä pitää mielessä, että haastateltavalle annettaisiin tarpeeksi tilaa vastata kysymyksiin, eikä haastattelua toteutettaisi kuulustelunomaisesti.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 63) kertovat myös virheistä. Heidän mukaansa virheitä voi myös tapahtua, jos haastattelija ei ymmärrä suhtautua kriittisesti haastattelusta saatuihin tuloksiin. He muistuttavat, ettei pidä olettaa haastatteluista saatavan esille totuuksia. Sen sijaan pitää ymmärtää, että aineisto sisältää pikemminkin kokemuksia. Useimmiten kuitenkin virheet johtuvat haastattelijan kokemattomuudesta ja haastattelutavoista ja ovat heidän mukaansa suhteellisen helppo korjata. Hyvärisen (2017, 35–36) sekä Tuomen ja Sarajärven (mts. 63–64) mukaan haastattelussa on myös etuja. Haastattelu on heidän mukaansa joustavaa. Haastattelun aikana voidaan korjata, toistaa ja selittää kysymyksiä, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä mahdollisimman hyvin. Tämän lisäksi haastattelussa kommunikoidaan suoraan haastateltavan kanssa. Tämä

mahdollistaa muun muassa sen, että haastattelua ei tarvitse toteuttaa tietyssä järjestyksessä, vaan tilanteen mukaisesti.

8.1 Kuka on asiantuntija

Alastalo ym. (2017, 181) mukaan asiantuntijuus ei ole kovinkaan yksiselitteistä. Alastalo ym. (mt.) mukaan asiantuntijuus voi olla ammattipohjaista. He spesifioivat vielä asiantuntijat henkilöiksi, joilla ”On tietystä aihealueesta sellaista tietoa ja mahdollisesti sellaisia taitoja, joita maallikolla ei ole”. Anttila (2014) kuvaa myös asiantuntijaa henkilöksi, jolla on asemansa mukana tulla erityistietoa tai taitoa. Alastalon ym. (2017, 181) mukaan asiantuntijuus ei kuitenkaan ole pysyvää, vaan pikemminkin ihmisten toiminnan tulos esimerkiksi erilaisten työtehtävien kautta. Alastalo ja Åkerman (2010, 312) kertovat, että asiantuntijan valinta voi olla täysin tutkimuskohtaista. Tärkeintä on heidän mukaansa valita sellaiset henkilöt, jotka omaavat tutkimuksessa tavoiteltua tietoa. Alastalo ym. (2017, 183) kuitenkin tiivistävät, että olivat perusteet asiantuntijuuteen mitkä tahansa, tulee ne kuitenkin perustella. Opinnäytetyössä haastateltiin siis 17 sisustusarkkitehtiä, joista osa oli arkkitehtejä. Lisäksi järjestettiin lisähaastatteluja kolmelle työhyvinvoinnin ammattilaiselle.

Opinnäytetyössä ensimmäisenä haastateltavat asiantuntijat ovat sisustusarkkitehtejä, joista osa toimii arkkitehdin roolissa. Haastateltavilla oli oltava työkokemusta vähintään 10 vuotta ja erityisosaamista työympäristöjen suunnittelusta. Sisustusarkkitehtejä lähdettiin etsimään erilaisista toimistoista, eri puolilta Suomea. Työhön haluttiin kutsua mahdollisimman laaja kirjo erilaisia sisustusarkkitehteja, tällä haluttiin välttyä toimistojen samanlaisuuksilta. Työympäristöjä on paljon erilaisissa paikoissa ja tämän haluttiin näkyvän myös haastateltavien edustuksessa. Tämä toteutettiin tutkailemalla toimistojen referenssejä sekä asiakaskertomuksia. Lisäksi haastatteluun ei haluttu minkään tietyn maakunnallisen alueen edustusta. Tähän pyrittiin vaikuttamaan lähettämällä kutsuja ympäri Suomea. Haastateltavien valintaan vaikutti myös toimistojen tai suunnittelijoiden saamat palkinnot ja erityismaininnat, esimerkiksi maininnat erityisen onnistuneesta käyttäjien huomioinnista.

Työssä toteutettiin myöhemmin lisähaastatteluja työhyvinvoinnin asiantuntijoille. Haastateltavat valittiin kokemuksen sekä työympäristöjen ja -yhteisöjen

tuntemuksen perusteella. Kokemusta haastateltavilla tuli olla enemmän kuin 15 vuotta. Lisäksi haastateltavilla tuli olla erityisosaamista erilaisiin työympäristöihin, työyhteisöihin ja työntekijöiden hyvinvointiin liittyen. Haastateltavien valintaan vaikutti myös palkinnot ja erityismaininnat työyhteisöihin liittyen.

Aineiston analysointi

Rannan ja Kuula-Luumin (2017, 357) mukaan aineiston käsittelyn suunnittelu voi olla tutkijan eduksi. Aineisto analysoidaan temaattista analyysiä ja induktiivista päättelyä hyödyntäen.

Hirsjärvi ja Hurme (2015, 136–137) määrittävät induktiivisen päättelyn tapana, jossa ei ole välttämättä valmiina hypoteeseja, joita yritettäisiin todistaa oikeaksi tai vääräksi. Sen sijaan keskitytään aineistoon ja siitä esille nouseviin ilmiöihin, joiden pohjalta havaintoja tehdään. Anttila (2014) kuitenkin toteaa, että induktiivisessäkin päättelyssä aikaisemmilla teorioilla on merkitystä. Hän kertoo, että aikaisemman teorian avulla voidaan saavuttaa ymmärrys aiheesta ja muodostaa tutkimusasetelma. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 80) kuvaavat induktiivista analyysiä päättelynä, jossa aineistossa edetään yksittäisistä esille nousevista asioista yleisempiin päätelmiin. Anttilan (2014) mukaan induktiivisessä päättelyssä aineisto käsitteellistetään eli pelkistetään käsitteiksi, joiden avulla voidaan muodostaa teoria.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 103–105) kertovat temaattisen analyysin olevan aineistolähtöistä ja etenevän samalla tavalla kuin esimerkiksi sisällönanalyysi⁴. Heidän mukaansa pelkistettyjen vastausten luokittelemisen sijaan pohditaan vastausten suhteita toisiinsa eri teemojen kesken. He kertovat, että analyysin avuksi voidaan tehdä temaattinen kartta. Temaattisen kartan avulla aineistoa pyritään jäsentelemään, teemoja nimeämään ja kysymyksiin vastaamaan.

Ruusuvuori ym. (2010, 15–16) kuitenkin huomauttavat, ettei pelkkä aineiston luokittelu ja luokkien kuvailu riitä. Tällöin heidän mukaansa analyysi voi jäädä hyvin pinnalliseksi. He kuvaavat onnistunutta analyysiä sellaiseksi, joka tavoit-

⁴ Analyysin muoto, joka pohjautuu aineiston pelkistämiseen ja luokitteluun (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 103–105).

telee tuomaan aineistosta esille seikkoja, jotka eivät ilman järjestelmällistä läpikäyntiä nousisi esille. He esittävät, että analyysi olisi hyvä jakaa kolmeen osioon: kokonaiskuvaan, mielenkiintoisiin monimutkaisiin aiheisiin sekä yksittäisiin poikkeuksiin. Temaattisen analyysin prosessia havainnollistetaan kuvassa 53.

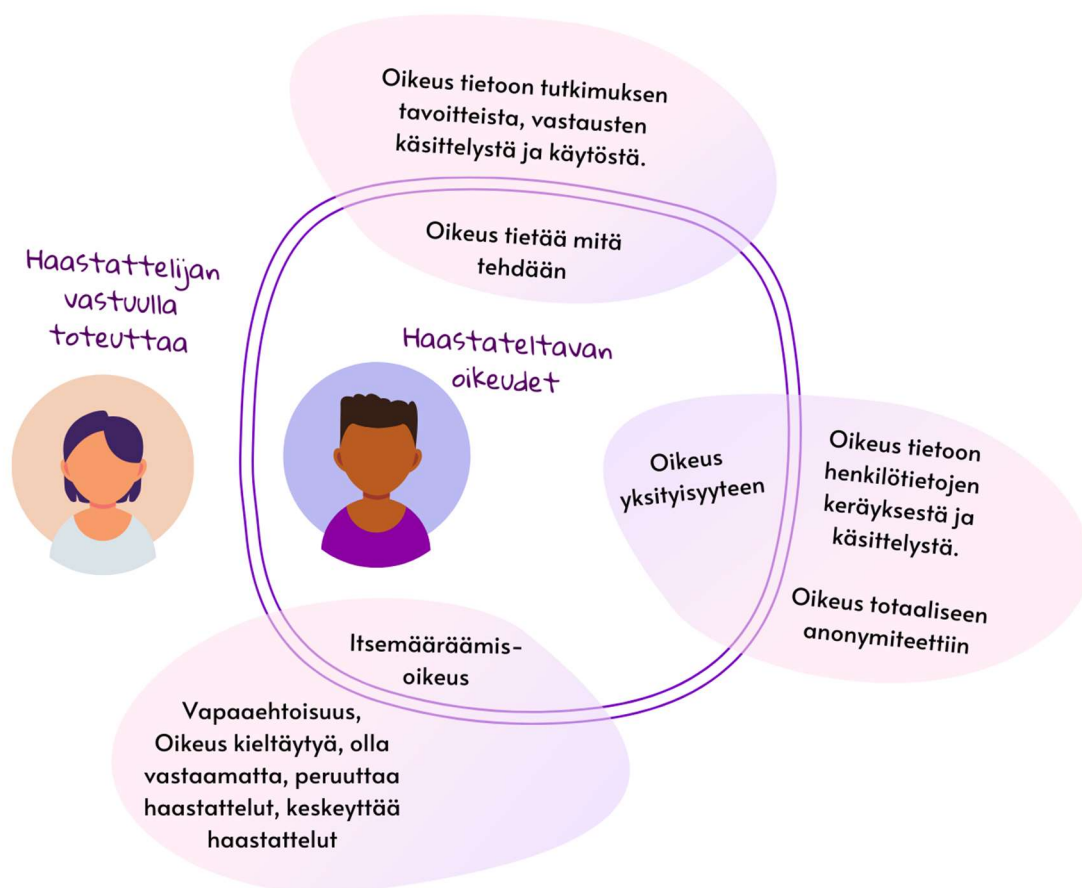


Kuva 53 Temaattisen analyysin vaiheet Tuomea ja Sarajärveä (2018, 104) mukaillen (Myllymäki 2021).

Kuvassa 53 avataan aineiston analysointiprosessi. Se alkaa aineiston litteroinnilla, jonka jälkeen vastaukset pelkistetään ja pohditaan vastausten suhteita toisiinsa. Lopuksi vastauksista muodostetaan temaattinen kartta, jonka avulla pyritään muodostamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kun tutkimuskysymyksiin on saatu vastaukset, niitä analysoidaan ja lopuksi pohditaan vastausten luotettavuutta.

8.2 Eettiset kysymykset

Olsson (2005, 281) kertoo tutkijan vastuisiin kuuluvan aineiston pohtimisen lisäksi eettisten kysymysten pohtimisen. Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK (2019, 7) jakaa ihmisiä koskevat yleiset eettiset periaatteet kolmeen alueeseen. Itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvon kunnioitukseen, aineellisen ja aineettoman kulttuuriperinnön ja luonnon monimuotoisuuden kunnioittamiseen sekä tutkimuksen toteutukseen ilman riskejä tai haittoja. (TENK, 2019, 7). Ihmiseen kohdistuvaan tutkimukseen liittyvää huomioitavaa näyttäisi olevan varsin paljon. Tästä syystä onkin helpompi luetella, miten eettisyyttä on työssä huomioitu (kuva 54, s. 69).



Kuva 54 Haastattelijan tutkijan vastuu ja haastateltavan oikeudet (Myllymäki 2021).

Työlle oleellisia eettisiä periaatteita kuvataan kuvassa 54. Työ on haastattelu-tutkimus, jossa suoritetaan asiantuntijahaastatteluita. Kun haastatellaan henkilöitä, itsemääräämisoikeus ja ihmisarvon kunnioitus korostuu. Haastatteluihin osallistumisen on oltava täysin vapaaehtoista ja haastateltavalla on oikeus kieltäytyä milloin tahansa osallistumasta tai vastaamasta esitettyihin kysymyksiin. Haastattelutilanteet on oikeus keskeyttää ja haastateltavalla on oikeus peruuttaa suostumuksensa missä vaiheessa tahansa. Haastattelijan on oltava valmis kertomaan, miten henkilötietoja ja kerättyä aineistoa käsitellään. Haastateltavan on saatava selkeä kuva siitä, mitkä tutkimuksen tavoitteet ovat, mihin hänen vastauksensa vaikuttavat ja mihin vastauksia käytetään. (Tutkimus-eettinen neuvottelukunta 2019, 8–9, 11–13).

TENK (2019, 11) määrittää henkilötietojen käsittelijän henkilöksi, joka kerää, säilyttää, käyttää tai muokkaa henkilötietoja. He määrittävät rekisterinpitäjän henkilöksi, joka on vastuussa henkilötietojen käsittelystä ja suojaamisesta. Henkilötietojen käsittelijänä ja rekisterinpitäjänä toimii opinnäytetyöntekijä itse. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia sellaisia tietoja, joista haastateltavan voisi

tunnistaa tai yritysluontoisesti arkoja asioita, kuten yrityssalaisuuksia. Haastateltavien henkilötietojen keräämisessä ja käsittelyssä on huomioitava ainakin seuraavat asiat:

1. Mitä tietoja kerätään?
2. Mitä tiedoille tehdään?
3. Miten tiedot vaikuttavat haastateltavien elämään?

TENK (2018, 6 ja 2019, 12) esittävät, että pääsääntöisesti osallistuneiden yksityisyyttä suojellaan, eikä tutkimuksessa ole tarkoituksen mukaista julkaista osallistujien henkilötietoja. TENK (2018, 6) kuitenkin määrittää, että asiantuntijahaastatteluissa voi asiantuntijoiden nimien mainitseminen olla perustelua, mikäli siitä sovitaan erikseen haastateltavien kanssa. Myös TENK (2019, 12) kertoo henkilönimien maininnan olevan tapauskohtaista. Mikäli kyseessä on henkilöhaastattelu voi heidän mukaansa henkilön suostumuksella hänen nimensä sisällyttää tutkimukseen.

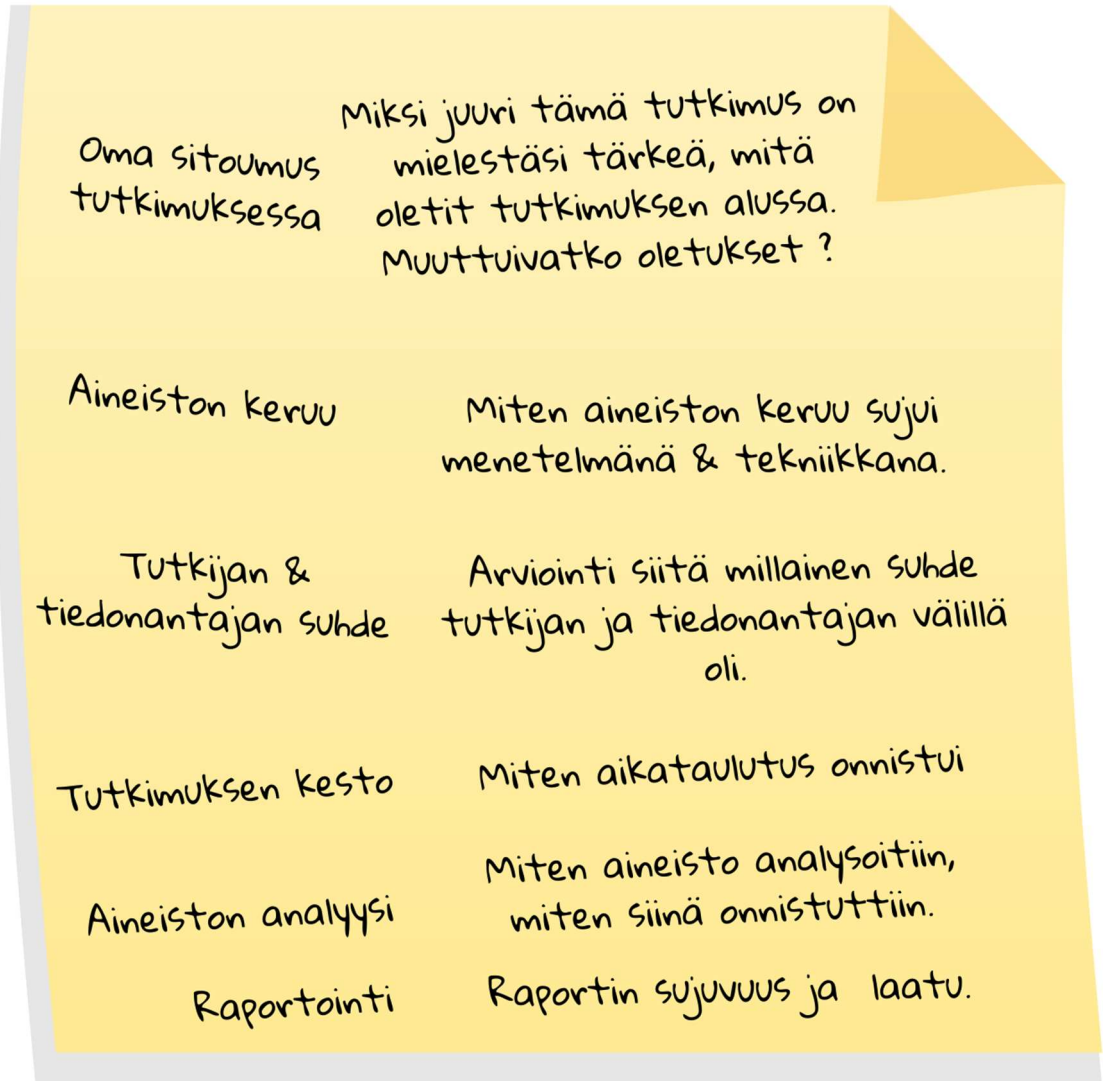
Työssä kerättävät henkilötiedot sisältävät haastateltavien nimet, työkokemuksen sekä toimipaikan, jossa haastateltavat työskentelevät. Haastateltavien henkilötietoja ei mainita työssä ilman erillistä lupaa. Mikäli haastateltavien henkilötietoja tuodaan esille työssä, sijoitetaan ne erilliseen kappaleeseen, eikä haastattelun tuloksien tai analyysin alle. Suoria lainauksia työssä ei käytetä ja teksti muotoillaan niin ettei puhujaa voi enää valmiista opinnäytetyöstä tunnistaa. Aineistoa kerätessä pyydetään erikseen lupa nauhoittaa haastattelu. Käsittelyn alkuvaiheessa poistetaan aineistosta henkilötiedot ja käsittelyn jälkeen nauhoite tuhoetaan. Vasta henkilötiedotonta aineistoa lähdetään tematisoimaan ja analysoimaan.

9 LUOTETTAVUUSVARAUMA

Luvussa avataan lyhyesti mitä työn luotettavuuden arvioinnissa tulee huomioida. Tämän jälkeen vaaditaan toimintasuunnitelma, jonka avulla pyritään varautumaan mahdollisiin tutkimuksen luotettavuutta heikentäviin seikkoihin. Luotettavuusvarauman avulla pyritään helpottamaan tutkimuksen luotettavuuden pohdintaa työn lopussa.

Vilkkä (2021, 132–146) määrittelee luotettavuuden arvioinnin olevan opin- näyte tai tutkimuskohtaista, mutta tiettyjä kaavoja toistavaa. Hänen mukaansa laadulliselle opinnäytetyölle keskeistä olisi arvioida työn kokonaisluotetta- vuutta, validiteettia ja reliabiliteettia. Hän esittää, että edellä mainittujen seik- kojen lisäksi olisi hyvä pohtia oman työn eettisyyden onnistuneisuutta sekä ymmärrettävyyttä. Anttila (2014) kertoo validiteetin tarkoittavan pätevyyttä tai luotettavuutta. Hän kuvailee validiteetin pohdinnan olevan kokonaisuus eri tut- kimuksen aspekteista koostuen esimerkiksi aineiston validiteetista, prosessin validiteetista sekä tuloksien validiteetista. Reliabiliteetin Anttila (2014) määrit- tää tutkimuksen kyvyksi tuottaa ”ei-sattumanvaraisia tuloksia”. Käytännössä tämän voisi ymmärtää tulosten toistettavuudeksi.

Tuomi ja Sarajärvi (2017, 120–121) pohtivat validiteetin ja reliabiliteetin käsit- teitä laadullisessa tutkimuksessa. Heidän mukaansa validiteetti ja reliabiliteetti pohjautuvat määrällisten tutkimusten luotettavuuden arviointiin. Tuomi ja Sara- järvi (2017, 120–121) kertovat Lincolnin ja Guban (1985) kritisoivan käsitteitä. Käsitteiden takia voi luulla, että on olemassa vain yksi totuus. Tärkeämpää olisi ymmärtää totuus perustuu jokaisen omista kokemuksista, eikä voida olet- taa kaikkien kokevan samoja asioita. Tuomi ja Sarajärvi (mts. 121) lopuksi to- teavat reliabiliteetin ja validiteetin erilaisia tulkintoja olevan runsaasti. Tämän perusteella heidän mukaansa laadullisen tutkimuksen arviointiin ei ole yksise- litteisiä ohjeita. He suosittelevat arvioimaan tutkimuksen kulkua ja johdonmu- kaisuutta. He loivat listan arvioitavista seikoista. Listan avulla on luotu tälle työlle lista sellaisista seikoista, joita tutkimuksen arvioinnissa huomioidaan. Lista on kuvattuna kuvassa 55 (s. 72).



Kuva 55 Työn arvioinnissa huomioitavat seikat Tuomea ja Sarajärveä (2018, 122) mukailleen. (Myllymäki 2021).

Tuomen ja Sarajärven (2017, 122) huomioiden avulla muovattiin tälle työlle oma arvioitavien seikkojen lista (kuva 55). Listaan kuului oma sitoutuminen tutkijana, aineistonkeruu, tutkijan ja tiedonantajien välinen suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi sekä tutkimuksen raportointi.

Tässä luvussa mainittujen seikkojen perusteella työtä lähdetään arvioimaan Tuomen ja Sarajärven (2017, 11–122) esittämällä tavalla, mutta myös validiteettia ja reliabiliteettia pohditaan lyhyesti.

Tutkimuksen riskit ja toimintasuunnitelma

Riskejä ja toimintasuunnitelmaa on esitetty kuvassa 56. Tutkimukseen liittyvät riskit jaetaan kahteen ryhmään, ulkopuolisiin riskeihin ja henkilökohtaisiin riskitekijöihin. Ulkopuolisiin riskitekijöihin kuuluu kaikki sellaiset riskit, joihin tutkijalla ei ole vaikutusvaltaa. Henkilökohtaisiin riskitekijöihin lasketaan kaikki riskit, joihin tutkija voi toiminnallaan vaikuttaa.



Kuva 56 Toimintasuunnitelma erilaisten riskien varalta (Myllymäki 2021).

Kuvassa 56 esitetään ensin riskit ja sen jälkeen, miten niihin varaudutaan. Suunnitelman tarkoitus on auttaa pitämään työ oikeassa suunnassa, vaikka

kaikki ei sujuisikaan suunnitellusti. Taulukon on myös tarkoitus helpottaa lopullista työn luotettavuuden arviointia. Taulukon avulla pohditaan, miten suunnitelmassa pysyttiin ja onnistuttiin.

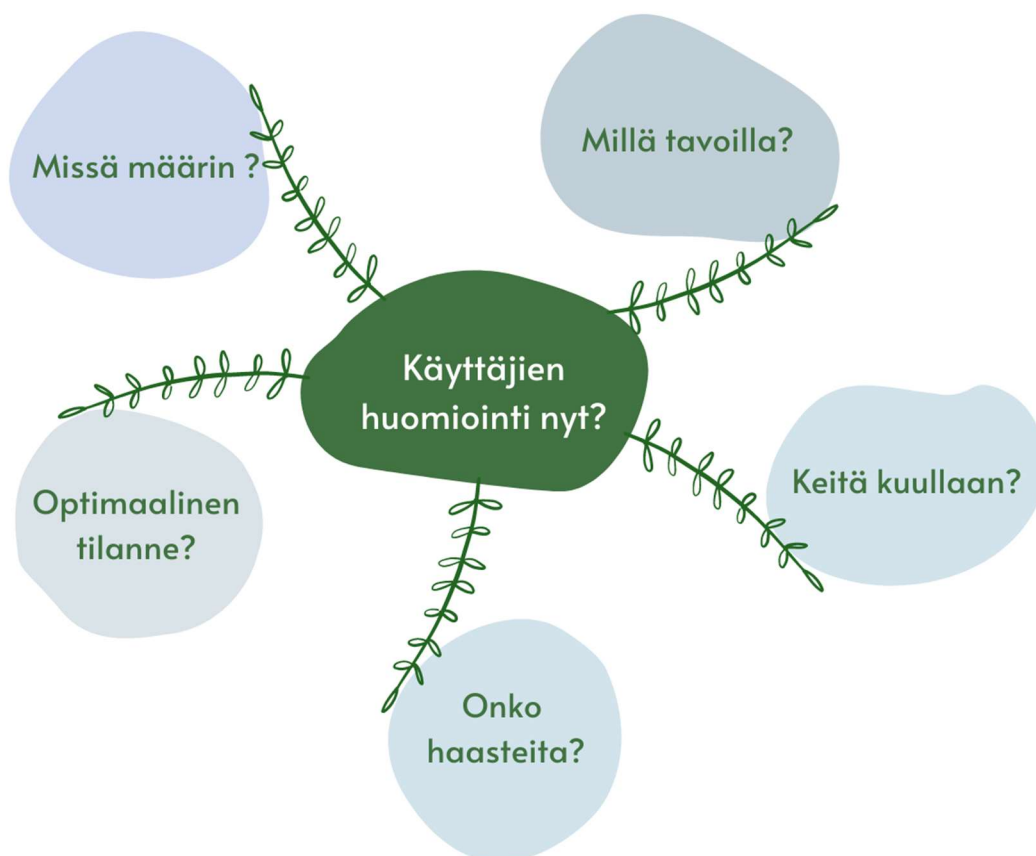
10 HAASTATTELUJEN TOTEUTUS

Luvussa perehdytään haastattelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Ensin käydään läpi, miten sisustusarkkitehtien haastattelut suunniteltiin. Sen jälkeen perehdytään työterveyden puolelle toteutettuihin haastatteluihin (luku 7.3.) ja niiden suunnitteluun. Haastattelujen suunnitteluprosessia avataan kertomalla, miten haastattelut muotoiltiin, millaisiin kysymyksiin päädyttiin ja lopuksi, miten kutsu muodostettiin.

Toiston välttämiseksi työterveyden puolelle toteutettujen haastattelujen suunnittelua kuvataan tiiviimmin. Prosessit molemmissa pysyivät samoina, mutta aihealue vaihtui.

10.1 Sisustusarkkitehtien haastattelut

Haastattelujen avulla halutaan vastata alatutkimuskysymykseen: "Miten käyttäjiä tällä hetkellä osallistetaan?". Tutkimuskysymys määritteli mitä tietoa haastatteluilla tavoiteltiin. Haastatteluja lähdettiin suunnittelemaan etenemällä laajemmista aihealueista yksityiskohtaisempiin aiheisiin ja lopulta itse haastattelukysymyksiin. Aihealueiden suunnittelu alkoi pohtimalla mitä käyttäjien osallistamisesta halutaan saada selville. Tätä hahmoteltiin erilaisten miellekarttojen avulla, joista lopulliseksi muodostui kuvassa 57 (s. 75) esitetty miellekartta.



Kuva 57 Miellekartta ensimmäisten haastattelun aihealueista (Myllymäki 2021).

Miellekartassa (kuva 57) käyttäjien huomioinnin ja osallistamisen nykytila jaettiin viiteen alaosiioon: Suunnitteluprosessiin, huomioimisen ja osallistamisen tapoihin, osallistettavien käyttäjien määrään, haasteisiin ja optimaaliseen tilanteeseen. Näillä haluttiin saada seuraavia tietoja selville:

Suunnitteluprosessi - Millainen tyypillinen suunnitteluprosessi on ja missä vaiheessa käyttäjien osallistaminen tai kuuleminen alkaa?

Huomioimisen ja osallistamisen tavat - Miten käyttäjiä tällä hetkellä kuullaan ja voidaan osallistaa ottaen huomioon pandemian aiheuttaman etätyöskentelyn?

Kuultavien ja osallistettavien määrä - Millaisia määriä tyypillisesti voidaan osallistaa ja onko määriin tullut muutoksia esimerkiksi etätyöskentelystä johtuen?

Haasteet - Millaisia haasteita suunnittelija osallistamisessa kohtaa ja miten ne hänen työssään näkyvät?

Optimaalinen tilanne - Millainen on optimaalinen tilanne käyttäjiä osallistaessa tai mitä on täytynyt tapahtua, jotta sellaisen voi saavuttaa?

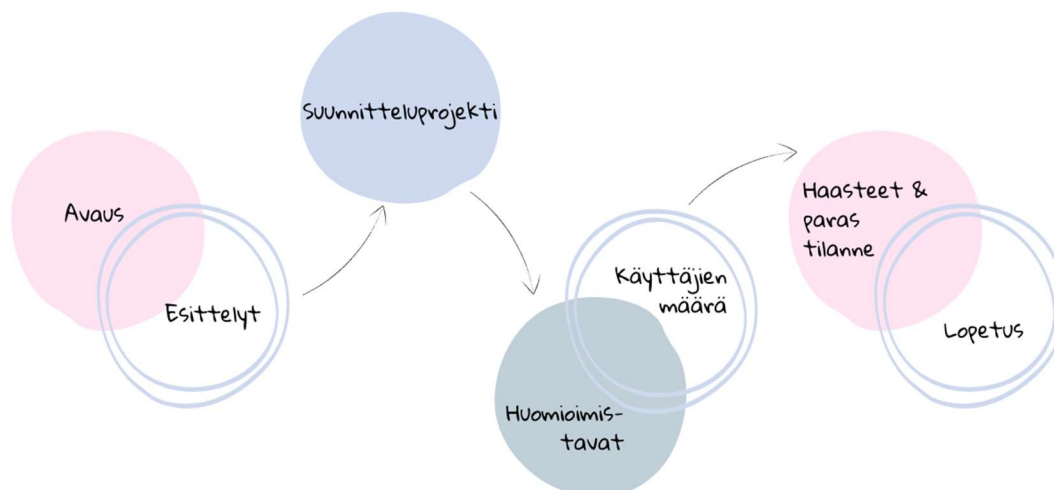
Miellekartasta heränneiden kysymysten avulla lähdettiin muodostamaan haastattelurunkoa ja haastattelukysymyksiä sekä pohtimaan haastattelun kestoa.

Haastattelun kesto

Ennen haastattelukysymysten muodostamista päätettiin haastattelun kesto ja kehitettiin haastattelun aihealueita käsittelevä runko. Haastattelujen kestoa miettiessä nousi esille kysymys ”Mikä olisi sellainen aika, jonka voisi suhteellisen helposti päivästä antaa?” Kysymyksen perusteella haastattelut suunniteltiin noin 15–30 min kestäviksi. Tämän ajan ei koettu olevan liian pitkä aika eikä häkellyttävän haastattelukutsun saajia. Haastatteluaikaa ei kuitenkaan lyöty lukkoon. Mikäli keskustelua syntyisi, voisi haastattelu jatkua pidempään. Haastattelun keston määrittämisen jälkeen siirryttiin haastattelurungon ja kysymysten suunnitteluun.

Haastattelun eteneminen ja kysymykset

Haastatteluajan määrittäminen ohjasi haastattelun etenemisen ja kysymysten muodostusta. Ensimmäisenä haastattelun kulkua lähdettiin hahmottamaan eräänlaisen aihealueita käsittelevän rungon kautta. Runkoa avataan kuvassa 58.



Kuva 58 Haastattelussa eteneminen eri aihealueiden välillä (Myllymäki 2021).

Rungossa (kuva 58, s. 76) haastattelu aloitetaan avaamalla, miksi haastattelu tehdään ja kysymällä lupa-asioita haastatteluun liittyen. Avauksen jälkeen esittäydytään ja siirrytään suunnitteluprojekteista keskusteluun. Tämän jälkeen keskustellaan suunnittelussa käytettävistä osallistamistavoista ja osallistettavien käyttäjien määrästä. Viimeiseksi kartoitetaan, mitä haasteita suunnittelija kohtaa ja millainen olisi paras tilanne käyttäjien osallistamisen kannalta. Sen jälkeen haastattelu lopetetaan.

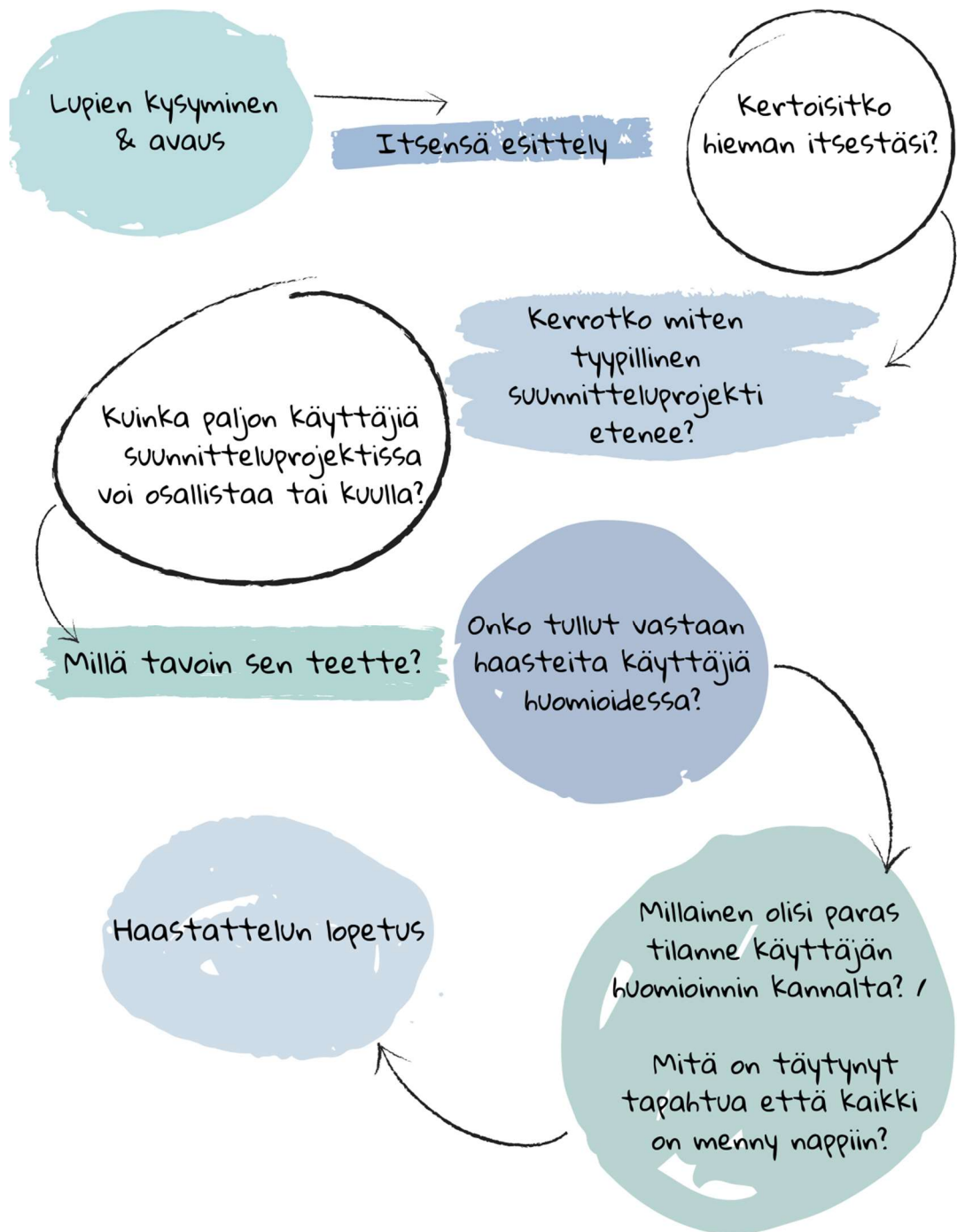
Haastattelun etenemisen hahmottamisen jälkeen siirryttiin haastattelukysymysten muodostamiseen. Haastattelukysymyksiksi muodostui:

- 1. Kertoisitko, miten tyypillinen suunnitteluprojekti teillä etenee?**
- 2. Kuinka paljon käyttäjiä voi niissä osallistaa tai kuulla?**
- 3. Millä tavoilla sen teette?**
- 4. Onko teillä tullut osallistamisessa tai käyttäjien huomioimisessa vastaan haasteita?**
- 5. Millainen olisi paras tilanne käyttäjien huomioimisen kannalta? Mitä on täytynyt tapahtua, jotta saavutetaan tällainen tilanne?**

Haastattelukysymyksiksi muodostui viisi kysymystä. Kysymyksien avulla pyrittiin saamaan tietoa kappaleessa aikaisemmin luodussa miellekartassa esiteltäisiin aihealueisiin (kuva 57, s. 75).

Haastattelurunko

Miellekartan, aiherungon ja haastattelukysymysten avulla muodostettiin lopullinen haastattelurunko. Haastattelurunkoa esitellään kuvassa 59 (s. 78).



Kuva 59 Haastattelurunko (Myllymäki 2021)

Haastattelurunkoon (kuva 59) on sisällytetty kaikki haastattelun vaiheet. Haastattelun on tarkoitus edetä haastattelurungon mukaan: *Avaus, lupa-asiat, itsensä esittely, haastateltavan esittely, suunnitteluprojekti, käyttäjämäärä, tavat, haasteet, paras tilanne ja lopetus*. Haastattelurungossa näkyy myös haastattelukysymykset.

Haastattelurungon on tarkoitus pitää haastattelu johdonmukaisena ja auttamaan haastattelijaa viemään haastattelua eteenpäin tai palauttamaan kysymykset mieleensä.

Haastattelukutsu

Haastattelukutsun muotoilussa pohdittiin ”Mitä kutsun tulee sisältää?”. Lopulta haastattelukutsuun sovellettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeita sekä aikaisemmin luvussa 8.2 mainittuja eettisiä kysymyksiä ja näkökulmia huomioiden. Kutsu löytyy liitteistä (Liite 1).

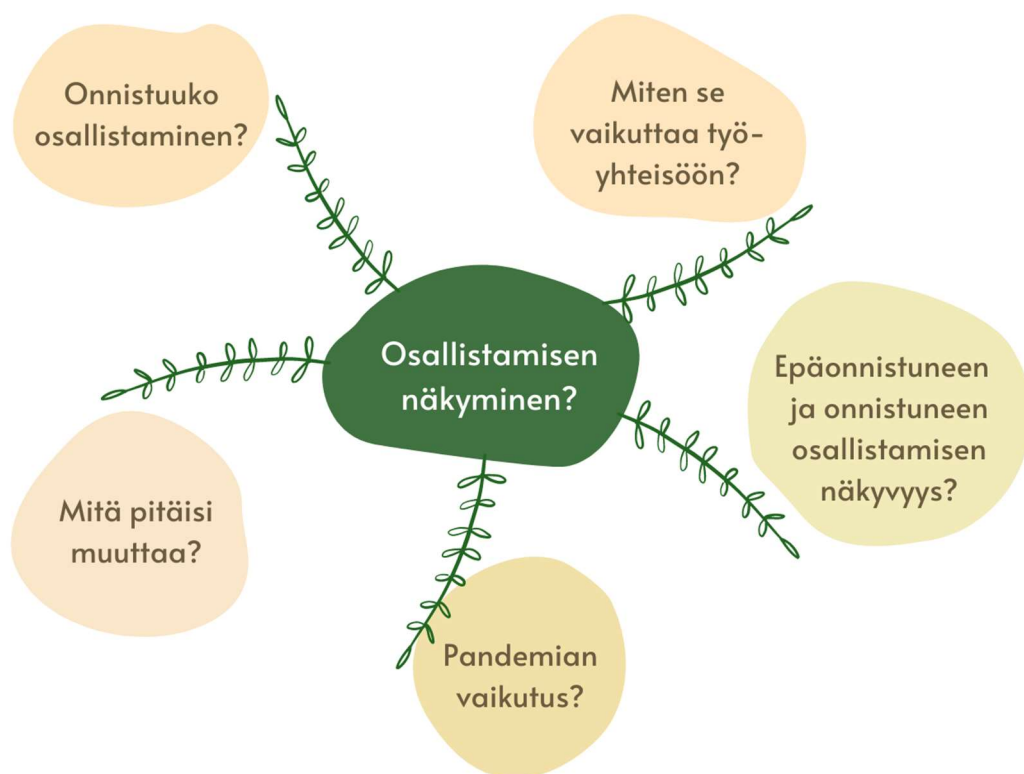
Kutsussa pyrittiin tuomaan esille mitä tehdään, mikä on haastattelujen tavoite, miksi haastateltavat valittiin, haastattelujen vapaaehtoisuus, miten haastattelut toteutetaan ja missä ne toteutetaan, miten haastatteluista saatua tietoa käsitellään sekä milloin haastattelut olisi tarkoitus järjestää. Erityistä huomiota kiinnitettiin kutsun ulkoasuun, kutsun haluttiin olevan moderni ja kevyt. Haastattelukutsut lähetettiin sähköpostitse.

10.2 Haastattelut työhyvinvoinnin ammattilaisille

Sisustusarkkitehtien haastatteluja tehdessä nousi esille lisäkysymyksiä, joihin haluttiin saada työhyvinvoinnin ammattilaisten vastauksia (Luku 7.3).

Suunnittelu

Haastatteluilla vastattiin sisustusarkkitehtien haastatteluiden aikana heränneeseen kysymykseen: ”Miten käyttäjien osallistaminen näkyy työyhteisössä?”. Suunnittelu alkoi miellekartan (kuva 60, s. 80) määrittämisellä.



Kuva 60 Miellekartta uusien haastattelujen aihealueista (Myllymäki 2021).

Miellekartta muodostettiin samalla periaatteella kuin aikaisemmissa haastatteluisissa (kuva 60). Osallistamisen jaettiin viiteen alaosiioon. Onnistumiseen, näkyvyyteen työyhteisössä, epäonnistumiseen, pandemian vaikutukseen ja osallistamistapojen muuttamiseen. Aihealueilla haluttiin selvittää:

Osallistamisen onnistuneisuus? – Miten osallistaminen nykyään onnistuu?

Näkyvyys työyhteisössä – Miten osallistaminen vaikuttaa työyhteisöön?

Epäonnistunut osallistaminen – Miten epäonnistunut osallistaminen vaikuttaa työyhteisöön?

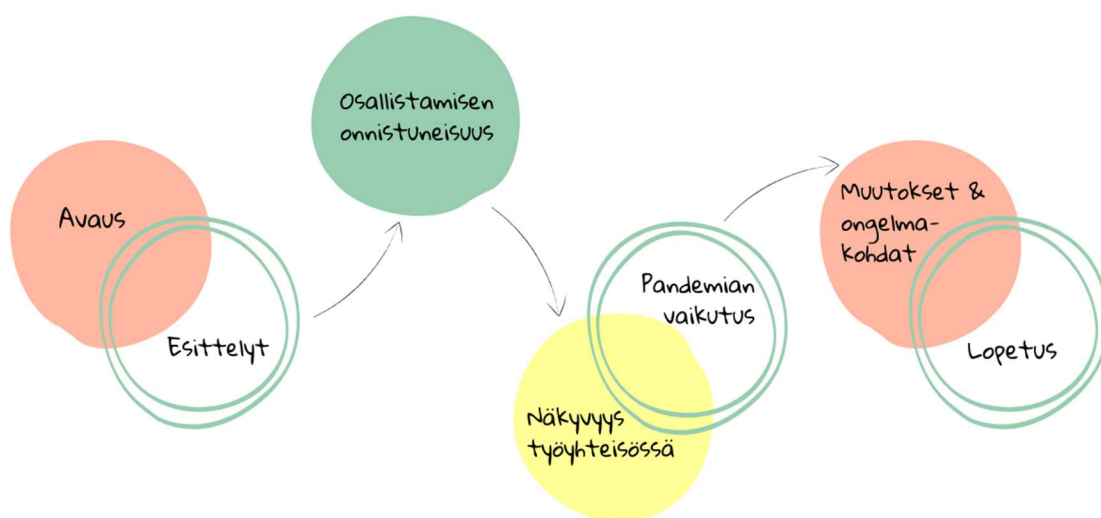
Pandemian vaikutus? – Miten pandemia vaikuttaa käyttäjien osallistamiseen?

Osallistapojen muutos – Pitäisikö jotain tehdä toisin?

Miellekartasta heränneiden kysymysten avulla voitiin määrittää haastattelukysymykset, haastattelun kesto sekä lopullinen haastattelurunko.

Haastattelun kesto ja haastattelun eteneminen

Haastattelut toteutettiin tutkimuksen loppuvaiheessa, joten haastatteluja pyrittiin sopimaan vain kolme. Haastattelujen vähäisyyden takia niiden kesto määritettiin hieman pidemmäksi. Haastattelut määriteltiin alustavasti 30–45 minuuttia kestäviksi, mutta mikäli keskustelua syntyisi enemmän oli varauduttu haastatteluiden pitkittymiseen. Seuraavaksi siirryttiin suunnittelemaan haastattelun etenemistä aiheurongon (kuva 61) avulla.



Kuva 61 Uusien haastattelujen eteneminen aiheiden välillä (Myllymäki 2021).

Rungossa (kuva 61) haastattelu avataan, kysytään lupa-asiat ja aihe esitellään. Tämän jälkeen siirrytään osallistamisen onnistuneisuuteen ja osallistamisen näkyvyyteen työyhteisössä. Lopulta keskustellaan pandemian vaikutuksesta osallistamiseen sekä osallistamistapojen muutoksesta.

Haastattelukysymykset ja haastattelukutsu

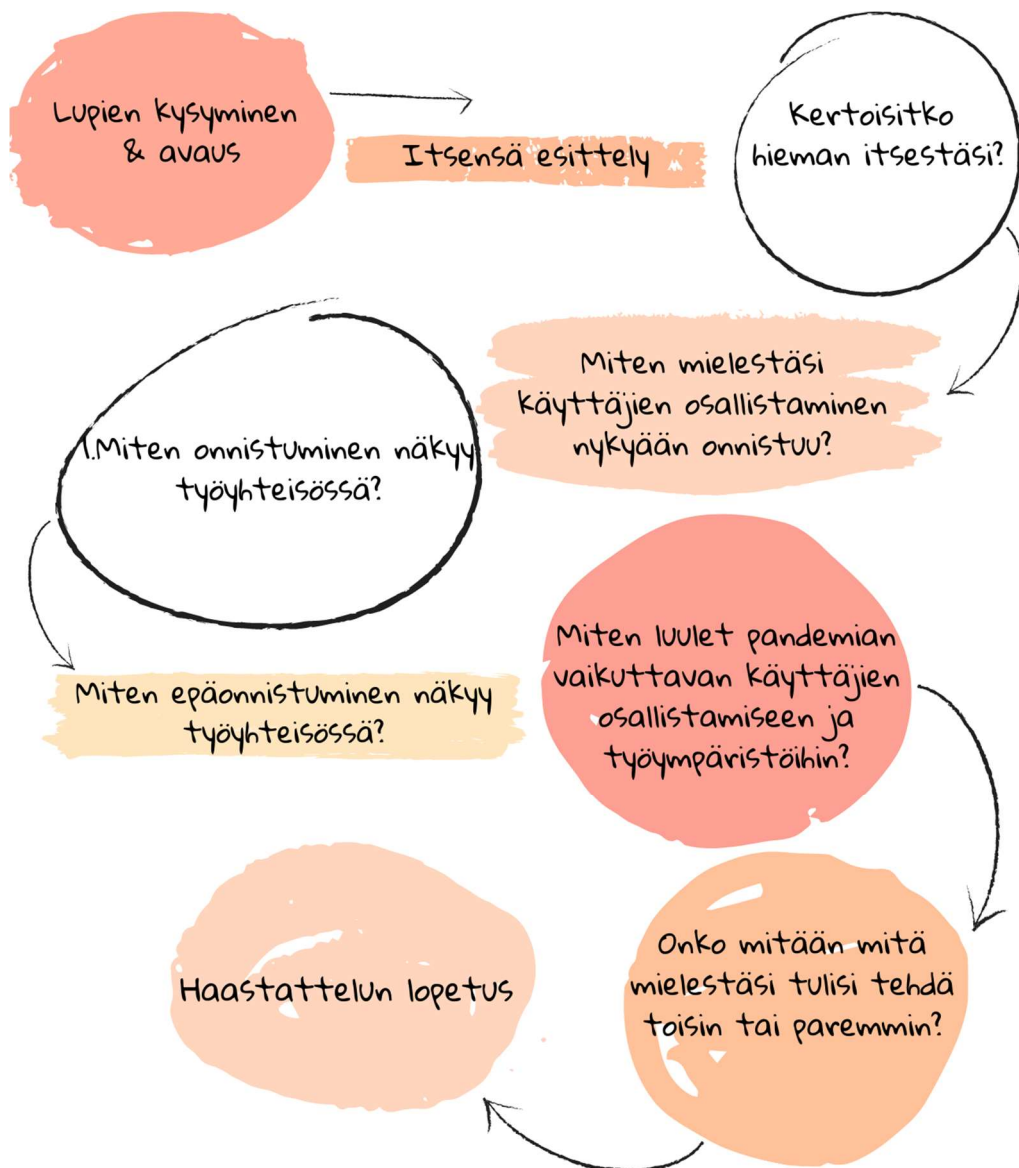
Haastattelun, miellekartan ja etenemisen määrittämisen avulla muodostettiin haastattelukysymykset. Haastattelukysymykset ovat:

1. Miten mielestäsi käyttäjien osallistaminen nykyään onnistuu?
2. Miten onnistuminen näkyy työyhteisössä?
3. Miten epäonnistuminen näkyy työyhteisössä?
4. Miten luulet pandemian vaikuttavan käyttäjien osallistamiseen ja työympäristöihin?
5. Onko mitään mitä mielestäsi tulisi tehdä toisin tai paremmin?

Viiden haastattelukysymyksen avulla pyrittiin vastaamaan kappaleessa ”Suunnittelu” esitettyihin kysymyksiin (luku 10.2). Haastattelukysymyksen avulla muodostettiin haastattelurunko.

Haastattelurunko

Haastattelurungon on tavoite auttaa haastattelutilanteessa. Haastattelurunkoa esitellään kuvassa 62.



Kuva 62 Haastattelurunko työhyvinvoinnin ammattilaisille (Myllymäki 2021).

Haastattelurungossa (kuva 62) kuvataan haastattelun kaikki vaiheet eli: *Avaus, lupa-asiat, itsensä esittely, haastateltavan esittely, osallistamisen on-*

nistuneisuus, sen näkyvyys työyhteisössä, pandemian vaikutus osallistamiseen ja työympäristöihin sekä kehitysehdotuksia osallistamiseen liittyen.

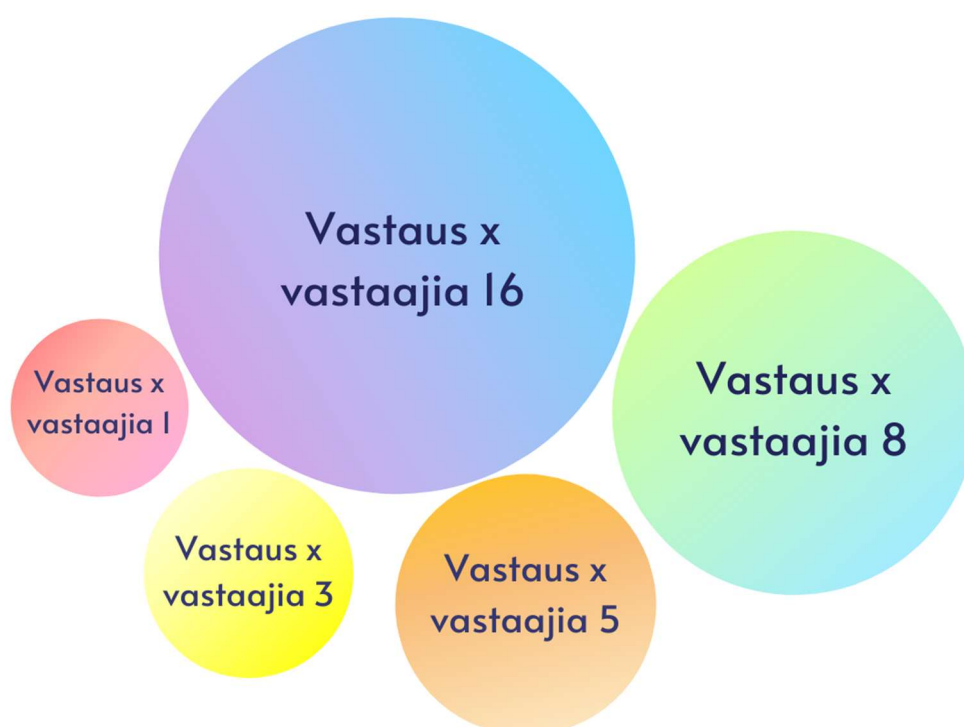
Haastattelurungon jälkeen siirryttiin pohtimaan haastattelukutsuja.

Haastatteluille luotiin haastattelukutsu, mutta aikataulullisista syistä johtuen kutsua ei ehditty lähettää kaikille. Sen sijaan haastattelujen sopiminen puhelimitse ja sähköpostitse onnistui hyvin. Kutsu löytyy liitteistä (Liite 2).

11 TULOKSET

Luvussa käydään läpi ensin sisustusarkkitehtien ja arkkitehtien haastattelut. Tulokset esitellään haastattelurungon (kuvat 59, s. 78 ja 62, s. 82) mukaisesti esittämällä vastaukset yhteen haastattelukysymykseen kerrallaan. Tämän jälkeen siirrytään työhyvinvoinnin ammattilaisten haastatteluihin. Tuloksien avulla pyritään vastaamaan aikaisemmin esitettyihin kysymyksiin (luku 10.1, s. 77–78 ja luku 10.2, s. 82).

Tuloksia avataan esiin nousseiden teemojen suuruusjärjestyksessä kuvan 63 mukaisesti. Ensin kerrotaan mitkä teemat nousivat eniten esille, sitten pienempiä muista eroavia aiheita. Lopuksi tekstissä käydään läpi muita esille nousseita teemoja.



Kuva 63 Haastattelujen tulosten esittely suurimmasta pienimpään (Myllymäki 2021).

Kuvassa (63, s. 83) näytetään vastausten luokittelu. Kysymyksiä vastaukset luokitellaan esiintymisjärjestyksen mukaisesti. Suurimpana kuvataan ne teemat, jotka nousivat esille eniten. Tämän jälkeen tuodaan esille muita teemoja niiden esiintymisjärjestyksessä. Lopuksi tekstissä käydään lävitse muita mielenkiintoisia nousseita teemoja.

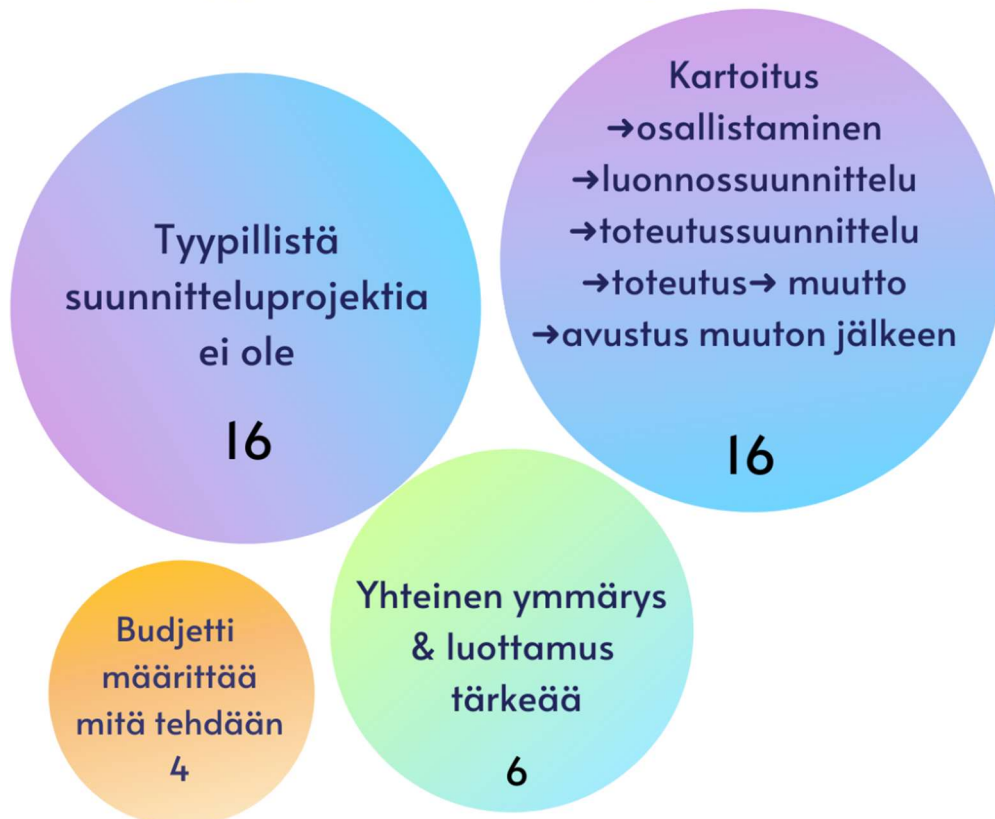
11.1 Sisustusarkkitehtien haastattelujen tulokset

Haastatteluista on käytetty suoria lainauksia. Haastattelujen vastaukset ovat poimittu 17 vastaajan joukosta, joista suuri osa on vastannut samoja asioita. Vastaukset eivät siis edusta kenenkään tietyn haastateltavan mielipiteitä vaan huomioita, joita haastatteluista on poimittu.

Miten tyypillinen suunnitteluprosessi etenee?

Valtaosa vastaajista kuvasi suunnitteluprosessin etevän samalla tavalla. Eri suunnitteluprosessien eroiksi liittyivät lähinnä erilaiset suunnitteluprosessin jälkeiset toiminnot kuten palautekeskustelut tai kyselyt. Kysymykseen vastausten kertyminen on kuvattu alla olevassa kuvassa 64.

Miten tyypillinen suunnitteluprojekti etenee?



Kuva 64 Vastausten jakautuminen ensimmäiseen kysymykseen (Myllymäki 2021).

Kaikkien suunnitteluprosessi alkoi alkukartoituksesta (kuva 64, s. 84). Alkukartoitukseen kuului useimmiten lähtötietojen kartoitus, tilasuunnitelman tekeminen, toimintojen hahmottelu sekä erilaisten käyttäjäryhmien kuuleminen. Tämän lisäksi kohteeseen tai uudiskohteen alueeseen tutustutaan. Tyypillisesti johtoryhmää/projektiryhmää kuullaan erikseen aluksi esimerkiksi työpajoilla, jonka jälkeen käyttäjiä kuullaan erilaisilla tavoilla. Useimmiten käyttäjiä kuullaan alussa kyselyiden avulla, mutta joskus myös työpajoilla. Tavan kerrottiin olevan riippuvainen käyttäjämäärän koosta ja tiedon tarpeesta.

Alkukartoituksen jälkeen toteutettiin käyttäjien eritasoista osallistamista, useimmiten erilaisten työpajojen avulla. Tämän ohella toteutettiin luonnossuunnittelua, jota hyväksyttiin tiettyjen ajanjaksojen tai suunnitteluvaiheiden välillä. Hyväksytys tarkoitti lähes aina tietynlaista ymmärryksen ja yhteisten linjojen vetämistä tilaajan tai projektiryhmän kanssa. Kun yhteisymmärrykseen suunnitelmasta kokonaisuudessaan oli päästy, edettiin aina eteenpäin seuraavaan suunnitteluvaiheeseen.

Tämän jälkeen haastattelussa kuvattiin toteutussuunnittelua vaihtelevalla laajuudella. Yleisimmin lähdettiin laatimaan suunnitelmien toteuttamiseksi dokumentteja sekä työselostuksia. Tässä vaiheessa usein uudiskohteissa työmaa oli jo alkanut. Toteutussuunnittelun ohella saatettiin suorittaa työmaavalvontaa sekä muutosjohtamista. Työmaan valmistuessa osa suunnittelijoista koki työnsä loppuvan, tällaisissa tapauksissa toimistoilla oli usein erillinen osalualue, joka johti muutosta uusiin tiloihin. Osa suunnittelijoista koki muutokseen sopeutumisen kuuluvan suunnitteluprosessiin. Tyypillisesti tällaisissa tapauksissa muutosjohtamista ja osallistamista toteuttivat samat suunnittelijat, jotka tiloja suunnittelivat.

Suunnitteluprosessin päätyttyä koettiin tärkeäksi, että suunnittelusta ja projektin hallinnasta saatiin palautetta. Projektin jälkeen kerrottiin toteutettavan vielä jälkikyselyitä. Jälkikyselyt toteutettiin yleisesti noin 3–12kk jälkeen, kun projekti oli loppunut. Jälkikyselyitä ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa toteutettu, tähän näytti vaikuttavan projektin koko ja käyttäjien määrä. Suuremmissa projekteissa kyselyitä toteutettiin, pienemmissä projekteissa palautteen saaminen ja kommunikaatio koettiin helpommaksi. Toisaalta tähän koettiin vaikuttavan suomalaisten luonne. Jos mitään palautetta ei tullut, asiat olivat ihan hyvin.

Sen sijaan koettiin, että asioista, joissa olisi parantamisen varaa tai korjattavaa kerrottiin avoimesti.

Haastattelussa nostettiin myös esille projektin aloituksen tärkeys. Erityisen tärkeäksi koettiin asiakkaiden ja suunnittelijoiden välisen yhteisen ymmärryksen saavuttaminen ja luottamuksen syntyminen. Tämän lisäksi budjetoinnin selvitys heti projektin alussa oli tärkeää. Sillä koettiin, että budjetti määrittää suuren osan siitä mitä voidaan toteuttaa.

Kuinka paljon käyttäjiä voi projekteissa kuulla?

Kaikki haastateltavat kokivat kysymykseen vastaamisen haastavaksi. Tämä johtui siitä, ettei käyttäjien kuulemiseen tai osallistamiseen koettu olevan tiettyä mallia tai kaavaa. Sen sijaan sen koettiin olevan täysin riippuvaista projektin koosta. Vastausten esiintymistä kuvataan alla olevassa kuvassa 65.

Kuinka paljon käyttäjiä voi projekteissa kuulla?



Kuva 65 Vastausten jakautuminen toiseen kysymykseen (Myllymäki 2021).

Osallistaminen määrä koettiin vaikeaksi määrittää. Sen sijaan tärkeämmäksi koettiin oikeiden henkilöiden tavoittamisen sekä osallistamisen aitouden.

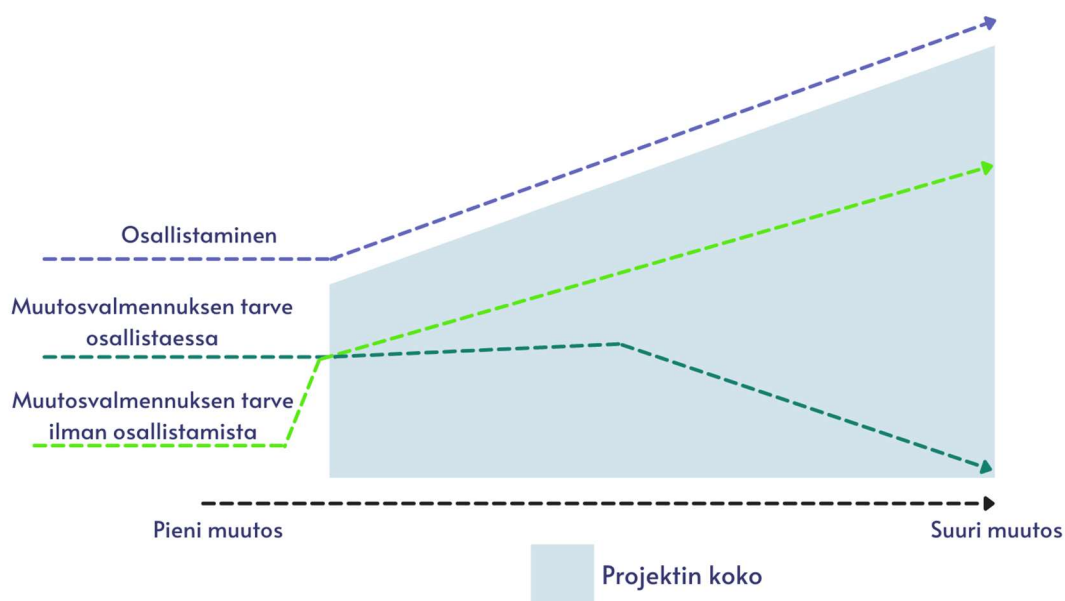
Tämä johtui siitä, että ”viherpesun”⁵ koettiin olevan yleistä. Haastatteluissa koettiin myös, että osallistaminen saatetaan nähdä monessa yrityksessä pakollisena pahana. Siihen voidaan suhtautua sellaisena asiana, joka on pakollista toteuttaa. Tämä voi johtaa johdon kyynistymiseen sekä aidon motivaation menetykseen.

Yritysten koettiin kuitenkin ymmärtäneen osallistamisen merkityksen menestymisen kannalta, mutta toisaalta ei tiedetty liittykö siihen aikaisempien yritysten jaetut positiiviset kokemukset osallistamisesta. Suurin osa haastatelluista halusi osallistaa niin paljon kuin mahdollista, mutta kertoi sen riippuvan eniten yritysten budjetoinnista ja projektin laajuudesta. Osallistamisen toteuttaminen koettiin haasteelliseksi todella suurilla henkilömäärillä. Tästä huolimatta työympäristömuutoksissa suurienkin käyttäjämäärien osallistaminen koettiin tärkeäksi.

Käyttäjien huomiointi ja osallistaminen koettiin myös olennaiseksi osaksi prosessia. Sen kerrottiin voivan edistää työkulttuuria, hyvinvoinnin ja tehokkuuden parantamisen avulla. Osallistamisen koettiin auttavan toivotun lopputuloksen saavuttamisessa. Käyttäjien kuuleminen oikeassa järjestyksessä koettiin tärkeäksi. Työntekijöiden koettiin kohtaavaan muutoksessa suurimmat muutokset. Tämän takia pidettiin tärkeänä, että käyttäjiä kuullaan mahdollisimman laajalti eri osastoilta sekä ettei kukaan käyttäjistä olisi muita edustetumpana.

Projektin laadulla sekä julkisen ja yksityisen puolen välillä koettiin olevan eniten eroja osallistamisen suhteen. Osallistamisen määrän koettiin muuttuvan suhteessa projektin kokoon. Tämän voisi tiivistää kuvaksi 66 (s. 88).

⁵ Viherpesu eli osallistaminen vain imagon vuoksi ilman minkäänlaista oikeaa agenda huomioida käyttäjiä.



Kuva 66 Osallistamisen muutos suhteessa projektin kokoon ja muutosvalmennuksen tarve suhteessa osallistamisen määrään (Myllymäki 2021).

Kuvassa 66 näkyy miten projektin ja muutoksen koko vaikuttavat osallistamisen määrään sekä miten tämän koetaan vaikuttavan muutosvalmentamiseen⁶. Mitä suurempi muutos, sitä enemmän osallistetaan. Sama toistuu toisinkin päin, pienemmissä muutoksissa osallistetaan vähemmän. Tämän lisäksi muutosvalmennuksen tarpeen koettiin laskevan suhteessa osallistamisen määrään. Mitä enemmän projektissa osallistetaan käyttäjiä, sitä vähemmän muutosvalmennusta tarvitaan. Tämän lisäksi käyttäjien motivoituneisuuden koettiin kasvavan osallistamisen myötä.

Haastateltavista suurin osa toi esille digitaalisten työkalujen mahdollistaneen suurempien käyttäjämäärien osallistamisen, mutta vaatineen myös enemmän järjestäytyneisyyttä. Tärkeämmäksi kuitenkin koettiin osallistamisen määrän sijaan sen räätälöinti työympäristökohtaiseksi. Osallistamisen oikeanlaisen muotoilun kerrottiin olevan tärkeää. Onnistunut muotoilu takasi, että käyttäjä kokee tulleensa kuulluksi. Tämän kerrottiin lisäävän käyttäjien sitoutuneisuutta muutokseen. Käyttäjiä osallistettaessa ajankäytöllä koettiin olevan myös suuri merkitys. Kun osallistamista tehdään, on tärkeää käyttää aika tehokkaasti ja oikeisiin asioihin, eikä ajautua turhiin asioihin.

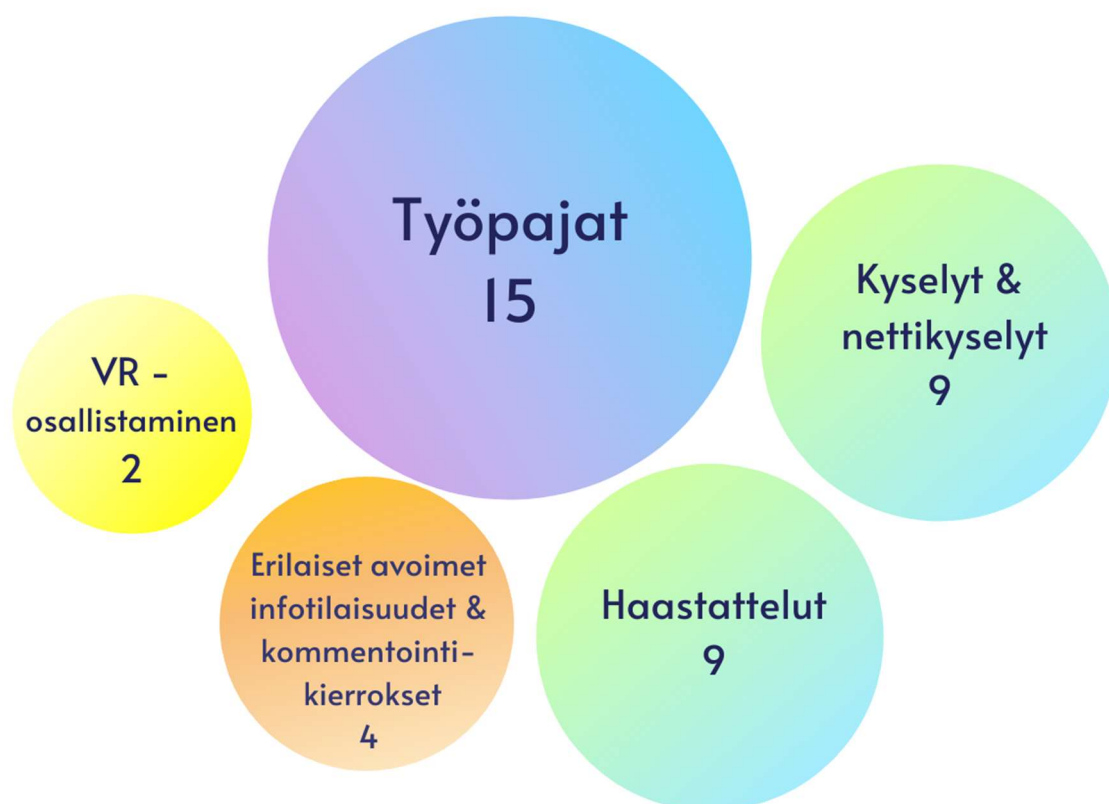
⁶ Muutosvalmentaminen tarkoittaa tässä tapauksessa erinäisten käyttäjäryhmien valmistelua ja valmentamista tulevaa muutosta varten.

Haastatteluissa nousi myös esille tapaukset, joissa osallistamista ei toteutettu ollenkaan. Tällöin työympäristösuunnittelijan sekä suunnittelijan ammattitaito koettiin tärkeäksi. Koettiin, että osaava suunnittelija pystyy suunnittelemaan toimivan työympäristön ilman osallistamistakin. Osa toisaalta koki, ettei ilman kaikkien osallistamista saavuteta hyvää lopputulosta, sillä käyttäjät käyvät suuren tunnemyrskyn lävitse muutoksessa. Tällöin laaja osallistaminen tuo rauhaa ja tietoa käyttäjälle, jonka sitoutuminen projektiin voi lisääntyä ja tyytyväisyys projektin lopputulokseen kasvaa.

Millä tavoin käyttäjiä osallistetaan?

Itse käyttäjien osallistamisen tapoja avattiin haastatteluissa vähemmän ja haastateltavat keskittyivät kertomaan osallistamisesta syvällisemmin. Ensinnäkin käydään lävitse osallistamiseen käytettyjä menetelmiä (kuva 67) ja tämän jälkeen siirrytään muihin esille nousseisiin seikkoihin.

Millä tavoin käyttäjiä osallistetaan?



Kuva 67 Vastausten jakautuminen kolmanteen kysymykseen (Myllymäki 2021).

Käyttäjien osallistamistapoina käytettiin eniten erilaisia työpajoja, kyselyjä, haastatteluja ja erilaisia julkisia infotilaisuuksia (kuva 67, s. 89). Kyselyitä käytettiin enemmän, mikäli käyttäjäryhmä oli isompi tai haluttiin päästä laskemaan tilankäytöllisiä asioita, kuten eri tehtävien vaatimaa pinta-alaa. Työpajoja käytettiin enemmän tilanteissa, joissa käyttäjämäärät olivat pienempiä tai haluttiin ymmärtää käyttäjien tarpeita syvällisemmin esimerkiksi osastoittain. Työpajoissa yksittäiset ryhmäkoot olivat lähes aina pieniä, mutta työpajoja saatettiin järjestää samanaikaisesti useita, jolloin suuriakin käyttäjämääriä pystyttiin osallistamaan. Kun työpajoista puhuttiin, kerrottiin niiden aina olevan teemoitettuja ja tarkasti suunniteltuja. Työpajojen koettiin onnistuvan parhaiten, kun käyttäjät pidettiin aktiivisina ja valmisteltiin jo etukäteen tilaisuutta varten. Tämän koettiin sitouttavan käyttäjiä tilaisuuteen paremmin sekä helpottavan tilaisuuden kulkua. Työpajoista saatuun tietoon ja kyselyistä saatuun tietoon suhtauduttiin myös eritavoin. Kyselyitä kuvattiin usein faktana. Kyselyihin suhtauduttiin joissakin määrin luotettavampana tietona kuin haastatteluihin tai muihin osallistamisen tapoihin, mikäli korkea vastausprosentti saavutettaisiin.

Visualisointi koettiin osaksi prosessia ja osallistamista, mutta sen määrä vaihteli projektikohtaisesti riippuen projektin laajuudesta. Laajoissa projekteissa ei kaikkia alueita useinkaan visualisoitu. Sen sijaan visualisointi keskittyi sellaisiin asioihin, jotka tilaajat tai käyttäjät voivat arjessaan nähdä, kokea ja ymmärtää. Pienemmissä kohteissa visualisointia toteutettiin enemmän ja yleistä oli, että kaikki tilat saatetaan visualisoida jollakin tavalla. Projektin laajuuden lisäksi visualisointiin vaikutti projektin tyyppi eli oliko projekti peruskorjausta vai uudisrakentamista. Peruskorjattavan kohteen visualisointiin kului enemmän aikaa, sillä kohde voi olla ajalta, jolloin esimerkiksi 3D-malleja ei ollut tehty. Peruskorjauksessa visualisointi koettiin kuitenkin tärkeäksi, jotta yhteinen linja vanhan ja uuden välillä säilyisi. Uudisrakentamisessa visualisointeja tehtiin huomattavasti enemmän ja heti projektin alusta lähtien.

Mahdollisuuden tarjoaminen suunnitelmien avoimeen kommentointiin koettiin myös tärkeäksi. Suunnitelmien hyväksyttämisen ja palautemahdollisuuden tar-

joamisen koettiin sitouttavan käyttäjiä muutokseen enemmän sekä vähentävän muutosvastarintaa. Visualisoinnin lisäksi VR-osallistaminen⁷ esiintyi vastauksissa. Tämän kerrottiin pystyvän ratkomaan sellaisia ongelmia, joita muutoin olisi haastava ratkoa. Esimerkiksi sellaisten rakenteiden tai alueiden suunnittelua, joiden visualisoiminen olisi haastavaa. Haastatteluissa haluttiin kuitenkin painottaa, että käyttäjien osallistamisen tavat riippuivat laajalti projekteista ja jo saatavilla olevista lähtökohdista. Kaikkien projektien kesken yleisintä oli, että valtaosassa tapauksista käyttäjistä muodostettiin eräänlainen projektiryhmä projektin ajaksi. Ryhmän koon kerrottiin olevan riippuvainen hankkeesta. Ryhmä käsitti henkilöitä johtoryhmästä ja esihenkilöistä. Itse henkilöitäkin tärkeämmäksi kuitenkin koettiin, että projektiryhmään tavoitettiin sellaiset tahot, jotka ymmärtävät työnteon tarpeet ja haasteet. Tämän lisäksi erilaisten käyttäjäryhmien, sidosryhmien sekä osastojen kuuleminen omissa ryhmissään koettiin tärkeäksi.

Pandemian koettiin vaikuttaneen osallistamiseen paljon. Sen koettiin tuovan mukanaan sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Positiivisiksi koettiin käyttäjien henkilökohtainen ääni. Videopuheluiden koettiin tarjoavan suojaa osalle käyttäjistä. Sen tarjoaman tietynlaisen anonymiteetin avulla käyttäjien voi olla helpompi kommentoida ja kysyä kysymyksiä tai kommentoida viestikentän kautta. Digitaalisten välineiden avulla myös huomattiin, että osallistaminen voi onnistua aikaista laajemmin. Toisaalta videopuhelut ja digitaalisuus koettiin myös haasteelliseksi. Koettiin, että yhteys tilaajaan ja käyttäjään on helpompi saavuttaa kasvotusten ja tämän koettiin vaikuttavan myös työn kommentointiin. Mikäli yhteyttä ei saavuteta voi omien mielipiteiden ilmaisu olla haastavaa. Kun käyttäjän työ, kontaktit ja osallistaminen tapahtuu etänä, koettiin tärkeäksi, että käyttäjälle jää aito tunneälkei tilanteesta, eikä käyttäjä jää yksin ruudun taakse niin sanotusti piiloon. Tällöin koettiin tärkeäksi tarjota käyttäjälle mahdollisuutta aistien herättelemiseen ja erilaisten pintojen ja materiaalien koskettamiseen.

Myös osallistamisen mielekkyyteen kiinnitettiin aikaista enemmän huomiota. Osallistamistilanteista pyrittiin tekemään mahdollisimman mielekkäitä ja tehok-

⁷ Osallistamista, jossa käyttäjien mielipiteiden ja ongelmien ratkominen tapahtuu virtuaalisen realiteetin avulla.

kaita, sillä koettiin että ihmiset viettävät jo valmiiksi tarpeeksi aikaa tietokoneensa äärellä, eikä ylimääräisiä videopalavereita haluttu lisätä liikaa. Tämän lisäksi mielenkiintoisena huomiona nousi esille rentous. Palavereista ja osallistamistilanteista pyrittiin tekemään rentoja sekä virallisuudesta pyrittiin hieman poistumaan. Tämän koettiin helpottavan digitaalisia kohtaamisia. Onnistuneiden kokemusten ja osallistamisen koetaan voivan tuoda lisää töitä, sillä sitä tietoa myös jaetaan.

Haastatteluissa pohdittiin osallistamisen kulkeneen hyvinvoinnin megatrendien mukana. Voisikin olettaa, että tulevaisuudessa vastaava jatkuu. Pandemian koetaan myös vaikuttaneen työntekopaikkaan sekä erilaisiin työhuoneisiin, esimerkiksi kokoushuoneisiin. Niiden merkityksen koetaan muuttuneen ja muuttuvan lähitulevaisuudessa.

Onko vastaan tullut haasteita?

Jokainen haastateltavista oli kokenut työssään haasteita. Mutta moni totesi esimerkkien keksimisen haastavaksi. Haasteiden kuitenkin nähtiin kuuluvan osaksi työtä ja suhtautuminen niihin oli pääosin positiivista. Esiintyneitä haasteita kuvataan kuvassa 68 (s. 93). Suunnittelijat kuvailivat paljon samankaltaisia tilanteita, mutta eri konteksteissa. Tämän takia kuvaan on koottu ne suorat esimerkit mitä annettiin ja muut kuvataan tekstissä. Haastatteluista jäi kuitenkin vaikutelma siitä, että kaikki olivat kokeneet tavalla tai toisella samankaltaisia haasteita työssään.

Onko vastaan tullut haasteita?



Kuva 68 Vastausten jakautuminen neljänteen kysymykseen (Myllymäki 2021).

Eniten esille nousi muutospelko ja -vastarinta (kuva 68). Mielenkiintoista oli, että joissakin tapauksissa koettiin, ettei haasteita osallistamisessa ole, mutta muutosvastarinta kuuluu olennaisesti osaksi työtä ja ihmisyyttä. Erityisesti työympäristöissä vietetään paljon aikaa, jolloin muutos siellä vaikuttaa ihmiseen laajasti, tällöin myös reaktio muutokseen olla todella suuri. Muutosvastarinta oli kuitenkin hyväksytty luonnolliseksi osaksi prosessia ja sen kerrottiin kuuluvan ihmisen luonteeseen. Ihmisen tietämättömyyden kerrotaan lisäävän muutospelkoa ja ruokkivan muutosvastarintaa. Jokaisen yksilöllisen reaktion kerrottiin olevan laajalti luonteesta riippuvaista. Muutoksen kohtaavan ihmisen kerrottiin päätyvän usein etsimään syitä pysyäksään vanhassa tilanteessa. Koska muutoksen pelko koettiin luonnolliseksi osaksi ihmistä ja ihmisyyttä, painotettiin erityisesti, että muutosvastarintaan tulisi suhtautua luonnollisena osana prosessia. Koettiin hyväksi, että ihmisen annetaan kohdata ja käydä oma tunnekirjonsa läpi. Valtaosa suunnittelijoista kokikin, että tietyllä tapaa heidän rooliinsa kuuluu vastarinnan hallinta, ohjaus ja kompromissien teko.

Osallistamisen koettiin kuitenkin olevan työlästä. Tämän takia osallistamisen suunnittelun ja koordinoinnin tärkeys nousivat usein esille. Osallistamistilanteissa voi helposti kadota suunta, tilanteet voivat muuttaa aihettaan täysin ja keskustelu luisua raiteilta. Tämän lisäksi osallistaminen voi olla suuri investointi ja viedä työntekijöiden aikaa, tällaisissa tilanteissa tilaajien tai yritysten voi olla vaikeampi suhtautua osallistamiseen positiivisesti. Suunnittelijat kuitenkin kokivat, että mikäli osallistamaan ei pääse, on hyvää lopputulosta vaikea saavuttaa.

Tilanteet, joissa projektiryhmän tai muiden osallistettavien ryhmien henkilöt vaihtuivat, koettiin haastaviksi. Tällaisissa tilanteissa, osallistaminen saattoi katketa ja prosessi hidastua. Projektien koosta johtuen isoimmissa projekteissa ei pystytä osallistamaan kaikkia tai pystytään tekemään kaikkea toivottua osallistamista. Tiedon kysyminen oikeilla tavoilla sekä kysymysten muotoilu koettiin tärkeäksi ja haastavaksi. Nostettiin esille, että kysymysten muotoilu tulisi toteuttaa niin, ettei vastaajat pelästy menettävänsä mitään nykyhetkestä. Sen sijaan kysymysten olisi hyvä herätellä vastaajia ideoimaan uutta sekä pohtimaan omaa työntekoaan, jotta suunnittelija voisi lopuksi selvittää mitä tiloilta loppujen lopuksi vaaditaan.

Joissakin tapauksissa sisustusarkkitehdeillä kerrottiin olevan niin kova kiire suunnittelun kanssa, ettei osallistamiseen ehditä keskittyä. Tällöin syvällistä ymmärrystä ja ammattitaitoa osallistamiseen ei välttämättä ehdi kertyä. Haastatteluissa nousi myös esille, että useilla toimistoilla on omat työympäristösuunnittelijat tai ulkoistetut muutoksen koordinoijat. Joissakin tapauksissa he voivat johtaa muutosta ja käyttäjien osallistamista muiden suunnitellessa tiloja.

Esille nousi myös usein ihmiskemiat. Esimerkiksi kun käyttäjät eivät tule toimeen keskenään, joku lietsoo muutospelkoa, jotkut esittävät vahvoja mielipiteitään tai eivät hyväksy muiden mielipiteitä. Tämän lisäksi epäonnistuneen tai liian vähäisen viestinnän koettiin vaikuttavan osallistamiseen ja ihmiskemioihin negatiivisesti. Jos viestintä ei tapahdu kunnolla, koettiin sen syövän työilmapiiriä, tehokkuutta ja aiheutuvan turhia sekaannuksia. Tällaisissa tilanteissa koettiin tärkeäksi ammattimaisuus, palvelumuotoilullinen tulokulma ja sisustusarkkitehdin ammattitaito sovittelijana sekä ongelmanratkojana.

Johdon, tilaajan sekä käyttäjien vastakkainasettelu koettiin haastavaksi. Jos johto ei näe osallistamista tarpeellisena, koetaan projektin ja muutoksien hankaloituvan. Koettiin että sisustusarkkitehdin tulisi saada johto sitoutumaan muutokseen ja kuulemaan käyttäjiä niin ettei johto eriydy käyttäjistä. Tämä voi pahimmillaan johtaa tilanteeseen, jossa käyttäjiä ei ymmärretä tai haluta ymmärtää. Toisaalta haluttiin kuitenkin korostaa, ettei sisustusarkkitehdin tehtävä kuitenkaan ole pelastaa rikkiinäästä yrityskulttuuria. Sisustusarkkitehti voi tarjota apua ja työkaluja nykyiseen muutokseen, mutta ilman johdon sitoutumista ei sisustusarkkitehtikään voi tilannetta muuttaa tai parantaa. Joissakin tapauksissa koettiin, että ellei johto ei kuuntele työntekijöitään, johtaa se pahimmillaan työntekijöiden lähtemiseen. Kulttuurin lisäksi haastatteluissa nousi esille asenteen vaikutus. Koettiin, että vaikka tilat olisivat onnistuneita, huonolla yrityskulttuurilla niissä ei pärjätä. Kun taas huonommissa tiloissa hyvällä asenteella ja yrityskulttuurilla voidaan pärjätä.

Useat haastateltavat kokivat, että joissakin tapauksissa osallistamista tehdään vain pakon edessä. Tällöin osallistamisen koettiin olevan turhaa työtä. Tällaisissa tilanteissa suunnittelijoilla ei välttämättä ollut vaikutusvaltaa päätökseen, sillä useimmiten se johtui siitä, ettei tilaaja tai johto halunnut sitoutua osallistamiseen. Haastattelussa tämä näkyi mielenkiintoisena ilmiönä. Enemmistö haastateltavista painotti jossakin kohtaa haastattelua, että osallistamisen tulisi olla aina aitoa. Koettiin tärkeäksi tuoda esille, että mikäli asiaan voi vaikuttaa, olisi tärkeää välttää teennäisyyttä suunnittelussa ja pohtia omaa etiikkaa suunnittelijana. Mutta haluttiin myös huomauttaa, että aina tällaisiin tilanteisiin ei voi vaikuttaa, mutta se voi johtaa vakaviin seurauksiin. Kuten esimerkiksi käyttäjien luottamuksen menetykseen, joka voi aiheuttaa lisää haasteita työhön sekä lietsoa muutosvastarintaa entisestään.

Edellä mainittujen tilanteiden takia koettiin tärkeäksi nostaa esille, että sisustusarkkitehtien ja alaa opiskelevien olisi hyvä käydä joitakin psykologian kursseja. Tämä voisi auttaa toimimaan työnkuvaan kuuluvissa haastavissa tilanteissa ja parantaa esimerkiksi ryhmädynamiikan ja yksilöiden ymmärrystä. Toisaalta myös koettiin, että muutosta positiivisempaan suuntaan on tapahtumassa. Yksilöllisyyden arvostuksen koettiin nousseen sekä työnantajien hengen työntekijöidensä arvokkuuteen.

Arkkitehtuurin puolella haasteeksi koettiin käyttäjien ja loppukäyttäjien kaukaisuus. Sisustusarkkitehtien koettiin olevan lähempänä käyttäjiä ja tämän vuoksi heidän käyttäjäymmärryksensä koettiin joissakin tilanteissa hieman syvemmäksi ja suunnittelutyö tällaisissa tilanteissa helpommaksi. Joissakin tapauksissa haasteeksi koettiin myös eläytymiskyvyn ja hahmottamiskyvyn puute suunnittelijalla sekä asiakkaalla. Tällaisissa tilanteissa suunnittelija ei pääse eläytymään käyttäjän arkeen, eikä käyttäjälle muodostu selkeää mielikuvaa tulevasta, jolloin se lisää epätietoisuutta entisestään.

Pandemian nähtiin tuoneen uusia haasteita työympäristöjen suunnitteluun. Haastatteluissa pohdittiin miten saisi luotua sellaisen työympäristön johon käyttäjät haluavat palata, kun pakottavaa tarvetta ei enää ole. Pandemian koettiin myös tuoneen haasteita osallistamiseen, sillä kontaktin ja eleiden tulkinnan koettiin hankaloituneen. Haasteeksi koettiin kontaktin puute. Mikäli kontaktia itse käyttäjiin ei voida saada, voi myös niin sanottu hiljainen tieto jäädä saamatta.

Näyttää siltä, että suunnittelijoiden ymmärrys myös muutoksen kohtaavasta ihmisestä on syventynyt ja täten myös suunnittelijat voivat toiminnallaan vaikuttaa työnjohtajien ja tilaajien asenteisiin. ”Viherpesua” osallistamisen suhteen näyttäisi edelleen tapahtuvan. Kuitenkin yksilöllisyyden ja hyvinvoinnin korostumisen myötä, myös osallistamisen tärkeys alkaa ilmetä yrityksen tahoille, joka mahdollistaa suunnittelijoita hyödyntämään ammattitaitoaan paremmin. Pandemia on myös tuonut omat haasteensa osallistamiseen, mutta nykytilanteeseen on sopeuduttu ja tulevaisuuden tiloja pohditaan ja kehitellään jo.

Mikä olisi paras tilanne käyttäjien huomioinnin kannalta?

Parhaat tilanteet koettiin usein moniulotteisiksi. Esimerkkien antaminen saatiin kokea myös haastavaksi, sillä koettiin että useammin sisustusarkkitehdit kuulevat tilanteista, joissa jokin on pielessä. Kun työ on onnistunut, ei välttämättä käyttäjä lähde jälkikäteen erittelemään mikä kaikki on onnistunutta. Eniten esiintyneet aiheet ovat kuvattuna alla olevaan kuvaan 69 (s. 97).

Paras tilanne käyttäjien huomioinnin kannalta?



Kuva 69 Vastausten jakautuminen viidenteen kysymykseen (Myllymäki 2021).

Vaikka seikat tulevatkin esille kuvassa 69 suuruusjärjestyksessä, tulee muistaa, ettei niitä voida luokitella toista tärkeämmäksi. Sillä jokainen esitelty seikka on yksilön henkilökohtainen kokemus parhaasta mahdollisesta tilanteesta. Siksi niitä olisi hyvä tarkastella sellaisina asioina ja teemoina, jotka huomioimalla käyttäjät voitaisiin huomioida parhaiten.

Yksi eniten esille nousseista vastauksista oli tilanne, jossa osallistaminen oli onnistunut. Sellaisessa tilanteessa osallistamista on saatu tehdä niin paljon kuin sitä on tarvinnut, eikä eri vaiheita ole jätetty pois. Osallistamista on saanut tehdä sellaisilla tavoilla, jotka siihen parhaiten soveltuvat. Tärkeäksi koettiin myös oikeaan aikaan osallistaminen. Tämän lisäksi onnistuneessa osallistamisessa on luottamussuhteen rakentamiseen ja tarpeisiin tutustumiseen saatu tarpeeksi aikaa. Parhaaksi tilanteeksi koettiin myös sellaiset projektit, joissa aikataulut ja eläytyminen käyttäjien arkeen oli onnistunutta.

Toiseksi eniten nousi esille sellaiset tilanteet, joissa projektin alussa saavutetaan yhteinen hyvä ryhmähenki ja tahtotila, näiden avulla luottamussuhde

käyttäjien ja suunnittelijoiden välillä onnistunut. Tällaisessa tilanteessa kaikki tarvittava tieto käyttäjän puolelta saadaan suunnittelun tueksi. Sen lisäksi on saavutettu yhteisymmärrys osallistamisen tärkeydestä eri tahojen välillä. Tällöin sitoutuminen muutokseen on vahvempaa ja varmempaa myös tilaajan ja johdon puolelta. Yksi esille nousseista teemoista oli johdon esimerkillinen toiminta. Vastuuhenkilöiden itsevarmuus ja päätöksistä kiinni pitäminen koettiin käyttäjille tai henkilöstölle motivoivana sekä turvallisena. Mikäli vastuuhenkilöt epäröivät, niin käyttäjien epävarmuus kasvaa. Johdon sitoutuminen koettiin tärkeäksi luottamuksen ja yhteisen ymmärryksen syntyminen kannalta. Johdon käytös koettiin erityisen onnistuneeksi, jos johto osoittaa esimerkkiä olemalla mukana prosessissa aktiivisesti sen alusta loppuun, ottaa osallistamisen kaikki vaiheet huomioon sekä kuuntelee suunnittelijoiden neuvoa osallistamiseen liittyen.

Paras tilanne koettiin myös tilanteeksi, jossa käyttäjät olivat tietoisia siitä mitä tapahtuu. Tässä suurin tekijä oli viestintä ja tilaajan puolelta organisoitunut muutoksen johtaminen. Viestinnässä tärkeäksi koettiin myös sen läpinäkyvyys. Koettiin, että viestinnän tulisi olla avointa ja rehellistä. Tieto tehdyistä päätöksistä tulisi kulkea läpinäkyvästi käyttäjille koko projektin lävitse. Koettiin, että käyttäjän ymmärtäessä syyt muutoksen takana on suhtautuminen muutokseen helpompaa sekä myönteisempää. Päätösten perustelun koettiin auttavan käyttäjiä hyväksymään tulevan muutoksen helpommin. Viestinnän vaikutus nousi muillakin tavoilla esille, onnistunutta viestintää kuvailtiin sujuvaksi, molemminpuoliseksi ja oikeaan aikaan tapahtuneeksi.

Parhaimmiksi koettiin myös sellaiset tilanteet, joissa käyttäjät olivat innoissaan mukana muutoksessa ja tilanteet, joissa kommunikointi sujuu hyvin. Käyttäjien myönteisen suhtautumisen kannalta koettiin tärkeäksi, että käyttäjät kokevat osallistamisen jälkeen tulleet kuulluksi. Tämän lisäksi koettiin tärkeäksi, että muutoksen vastustaja saa tuoda oman kantansa esille, sillä tällöin hänen suhtautuminen muutokseen voi parantua. Kun käyttäjälle jää kokemus siitä, että häntä on kuultu ja huomioitu, voi käyttäjä suhtautua jopa hänelle epämieluisiinkin muutoksiin positiivisesti. Onnistuneiksi koettiin myös sellaiset tilanteet, joissa käyttäjiä ei voitu osallistaa, mutta joissa käyttäjä on silti tyytyväinen. Sen lisäksi onnistumiseksi koettiin tilanteet, joissa käyttäjä on hahmottanut muutoksen ja tilat kunnollisesti, esimerkiksi visualisointien tai VR-mallien

avulla. Toisaalta nostettiin myös esille, ettei aina välttämättä tiedetä miten parhaimpaan mahdolliseen tilanteeseen päästään, mutta useimmiten koetaan, että tällainen on saavutettavissa erilaisten apuvälineiden avulla.

Kysymykseen vastatessa nousi myös esille huonoimpia mahdollisia tilanteita. Sellaisiin luokiteltiin tilanteet, joissa yrityksen johto ei ole sitoutunut, eikä suoriudu sovituista tehtävistään. Myös sellaiset tilanteet, jossa viestintä ei ole sujuvaa eikä rehellistä. Tällaisissa tilanteissa käyttäjien kerrottiin jäävän epätietoisuuteen ja epätietoisuuden koettiin lisäävän pelkoa sekä ongelmia tulevassa muutosprosessissa.

Haastatteluissa haluttiin erityisesti nostaa esille, että kunnollinen osallistaminen ei aina tarkoita tilannetta, jossa suunnittelija osallistaa käyttäjiä jatkuvasti kaikilla mahdollisilla tavoilla. Sen sijaan se tarkoittaa tilannetta, jossa suunnittelija tai suunnitteluryhmä pääsee suunnittelemaan osallistamisen tapauskohtaisesti. Tällaisissa tilanteissa tavoitteena on toimia tehokkaasti ja niin, että paras mahdollinen tulos yrityksen kannalta saavutetaan. Haastatteluissa haluttiin korostaa, että suunnittelijat tekevät asiakaspalvelua ja työnkuvaan kuuluu usein yritysten auttaminen. Kuitenkin joskus suunnittelijoita saatettiin ymmärtää väärin tai heidän neuvonsa ei kuunneltu. Tällaiseen toivottaisiin muutosta, sillä lähtökohtaisesti suunnittelijat kokivat tekevänsä työnsä yrityksen onnistumisen vuoksi.

Parhaissa tilanteissa osallistaminen oli siis onnistunutta ja oikea-aikaista. Viestintä oli sujuvaa koko projektin lävitse, yhteinen ymmärrys ja luottamus saavutettiin projektin alussa sekä pysyi yllä koko projektin ajan. Parhaassa tilanteessa johto oli sitoutunut muutokseen, käyttäjät tunsivat tulleensa kuulluksi ja olivat tyytyväisiä lopputulokseen.

11.2 Työhyvinvoinnin ammattilaisten haastattelujen tulokset

Haastatteluista ole käytetty suoria lainauksia. Vastaukset ovat poimittu kolmen haastattelun joukosta. Vastaukset eivät siis edusta kenenkään tietyn haastateltavan mielipiteitä vaan huomioita, joita haastatteluista on poimittu.

Miten käyttäjien osallistaminen nykyään onnistuu?

Osallistamisen onnistumisen koettiin vaihtelevan edelleen suuresti. Osallistamisen koettiin etenevän parempaan suuntaan, mutta huomautettiin että parantamisen varaa olisi. Suomessa osallistamisen koettiin kuitenkin olevan korkealla ja yleisesti hyvällä tasolla. Vastauksien jakaantumista esitetään kuvassa 70.

Miten käyttäjien osallistaminen nykyään onnistuu?



Kuva 70 Vastausten jakautuminen ensimmäiseen haastattelukysymykseen työhyvinvoinnin puolelta (Myllymäki 2021).

Osallistaminen koettiin myös tärkeäksi muutosprosessin onnistumisen kannalta. Osallistamisen merkityksen kerrottiin vaihtelevan projektissa tapahtuvan muutoksen koon myötä. Merkityksen koettiin kasvavan suhteessa tapahtuvaan muutokseen. Mikäli muutos oli pieni, osallistamista tarvittiin vähemmän, isossa muutoksessa taas enemmän. Tämän lisäksi suurien työympäristöjen muutoksien koettiin vaikuttavan eniten itse työympäristöjen käyttäjiin. Tämän takia tilanteissa, joissa työntekotapojen ja -ympäristön muutos on suuri, osallistaminen koettiin erityisen tärkeäksi.

Budjetoinnin ja resurssoinnin koettiin myös vaikuttavan osallistamisen onnistuneisuuteen. Mikäli budjetti ja resurssit ovat liian pienet, voi osallistaminen kärsiä. Tähän koettiin vaikuttavan myös muu samanaikainen työmäärä. Suuren työmäärän sekä riittämättömän resurssoinnin ja budjetoinnin kerrottiin pahimmissa tilanteissa johtavan osallistamisen toteutumattomuuteen. Yleisemmäksi kuitenkin koettiin, että tällaisissa tilanteissa osallistaminen jäi pinnalliseksi ja siitä viestintä yksisuuntaiseksi.

Osallistamisen jäädessä pinnalliseksi koettiin, että suunnittelijat sekä johto voivat joutua tilanteeseen, jossa joudutaan korjaamaan ongelmia, jolta osallistamisella olisi voitu välttyä. Kaikki haasteltavat nostivat esille osallistamisen merkityksen lopputuloksen kannalta. Koettiin että epäonnistuneen prosessin tai lopputuloksen syynä ei välttämättä ole kyse itse työtiloista, vaan siitä ettei käyttäjä ole ehtinyt sopeutua tiloihin tai käsitellä muutosta tarpeeksi.

Osallistamiseen koetaan myös vaikuttavan organisaatioiden sisäinen kulttuuri ja suhtautuminen osallistamismahdollisuuksien tarjoamiseen. Koettiin että palvelukykyiset yritykset olivat ymmärtäneet osallistamisen vaikutuksen yksilön hyvinvointiin sekä tuottavuuteen ja tällöin myös liiketalouteen. Tämän koettiin herättäneen muita yrityksiä tarkastelemaan osallistamisen mahdollisuuksia. Koettiin, että yrityksillä on tarvetta osallistamiselle, mutta ei välttämättä osaamista tai rohkeutta kokeilla sitä. Myös yritysten epävarmuuden ja entisten kokemusten koettiin vaikuttavan osallistamiseen. Jos yrityksellä on historiassaan epäonnistuneita osallistamisyrityksiä, voi uudelleen yrittämiseen olla korkeampi kynnyks.

Vastaavia tilanteita varten ehdotettiin erilaisia ratkaisuja. Koettiin että osallistamiselle olisi hyvä olla suunnitelma. Tämän lisäksi yritysten johtoa tulisi saada etukäteen sitoutettua organisoimaan osallistamiselle aikaa. Ulkoistettua osallistamista ei nähty hyvänä tapana toimia jo valmiiksi haastavan aiheen ympärillä varsinkaan silloin, kun osallistaminen tapahtuu pakon edestä. Koetaan että ulkoistamisen sijaan, osallistamisen tulisi tapahtua aidosti niin että suunnittelijat ymmärtäisivät yksilöiden tarpeita ja tutkisivat työn vaatimuksia. Toisaalta todettiin myös, että mikäli osallistamisen halu on aitoa ja työmäärät ovat suuria, ulkoisten tahojen tukea voisi olla hyvä käyttää.

Toisaalta osallistamisen haastetta lisää epätietoisuus, töiden kuormitus ja työstressi. Tällöin osallistamistilanteet voivat kääntyä henkilökohtaisten pelkojen käsittelyyn, jolloin erilaisia valintoja tehdessä voivat pelot purkautua hallitsemattomasti ja hankaloittaa tilannetta. Toisaalta koettiin, että tällaiseen tilanteeseen voidaan myös joutua osallistajan riittämättömän osaamisen takia.

Haastateltavat kertovat muutoksen vievän aikaa. Tämän vuoksi käyttäjän syvä ymmärrys prosessista koettiin tärkeäksi. Koettiin tärkeäksi, että käyttäjä ymmärtää muutoksen hyödyt myös itsensä kohdalla. Haluttiin myös lisätä, että työympäristöillä iso merkitys käyttäjien elämään työssä vietettävän ajan vuoksi. Ympäristön ja niihin liittyvien rutiinien muuttuessa myös tavat jäsenellä ja tehdä työtä muuttuvat. Tällöin käyttäjältä poistetaan oma tapa organisoida töitään. Tämän kerrottiin voivan johtaa tunteeseen, jossa käyttäjät kokevat menettävänsä hallinnan ja jäävänsä tyhjän päälle, eivätkä tiedä miten lähtisivät tekemään töitään uudestaan.

Miten onnistunut osallistaminen näkyy työyhteisössä, entä epäonnistunut?

Vastausten jakautumista kuvataan kuvassa 71 (s. 103). Osallistamisen koettiin liittyvän olennaisesti työhyvinvointiin ja organisaation tuottavuuteen. Osallistamisen vaikutukset jaoteltiin vastausten perusteella eri teemoihin, yksilötasoon, työyhteisötasoon ja organisaatiotasoon.

Miten onnistunut osallistaminen näkyy työyhteisössä, entä epäonnistunut?



Kuva 71 Vastauksien jakautuminen toiseen haastattelukysymykseen työhyvinvoinnin puolella (Myllymäki 2021).

Yksilön tasolla osallistaminen näkyy ymmärryksenä. Onnistuneesti osallistetut käyttäjät ymmärtävät ja tietävät miksi asiat ovat muuttuneet. He ymmärtävät mihin heillä oli vaikutusvaltaa ja mihin ei. He myös osaavat kertoa miksi työympäristö on toteutettu tietyllä tavalla ja miksi heillä ei ollut vaikutusvaltaa tiettyihin asioihin. Onnistunut osallistaminen näkyy myös hyväksyvänä suhtautumisena päätöksiin, joihin käyttäjät eivät voineet vaikuttaa. Tarkennettiin, ettei hyväksyvä asenne välttämättä tarkoita sitä, että päätöksistä pidettäisiin, vaan että niiden takana olevia syitä ymmärrettäisiin. Onnistuneen osallistamisen koetaan myös vaikuttavan positiiviseen kokemukseen työstä, käyttäjät pystyvät hoitamaan työnsä heti uusiin tiloihin muutettuaan ongelmitta. Onnistumisen koettiin myös näkyvän fyysisesti hymyilynä, huojentuneisuutena ja tyytyväisyytenä. Työyhteisöissä onnistunut osallistaminen näkyy sujuvana yhteistyönä sekä konfliktien vähäisyytenä, aikatauluissa pysymisenä sekä työn onnistumisena. Työyhteisössä johtoa kunnioitetaan ja kuunnellaan. Johto puolestaan on sitoutunut muutoksiin sekä tehtyihin päätöksiin ja osaa perustella ne. Organisaatiotasolla onnistunut osallistaminen näkyy hyvänä työympäristönä, rekrytointina, positiivisena yrityskuvana sekä palvelukykyyn ja tuottavuuden kasvuna ja sen yllä pysymisenä.

Huonon prosessin merkiksi nostettiin esille päinvastainen tilanne, jossa käyttäjät eivät ymmärrä päätöksiä. Epäonnistuneessa osallistamisessa käyttäjät pyydetään arvioimaan valmiita ratkaisuja tai suunnitelmia, sen sijaan että osallistuisivat aktiivisesti ongelmiansa ratkaisemiseen osallistajien kanssa. Tällaisessa tilanteessa käyttäjien koettiin tulleen myöhässä mukaan prosessiin. Käyttäjille voi tulla ulkopuolinen olo ja tunne päätöksiä tekemisestä heidän selkänsä takana. Tällaisen tunteen kerrottiin myös vaikuttavan lopputuloksen kokemiseen. Tunne siitä, ettei tule kuulluksi voi pilata muutoin onnistuneet työtilat.

Epäonnistuminen näkyy myös työnteossa. Epäonnistuminen voi aiheuttaa uupumista työhön, vaikuttaa tätä kautta työntekijän terveyteen sekä motivaatioon. Työntekoa ei voida aloittaa uusissa tiloissa sujuvasti ja käyttäjät sulkeutuvat eivätkä enää ilmaise mielipiteitään. Tämän koetaan yleisesti merkiksi siitä, ettei käyttäjillä ole ollut tarpeeksi aikaa tai välineitä muutokseen sopeutumiseen, eivätkä käyttäjät kokeneet tullessa kuulluksi. Epäonnistuneen osallistamisen kerrottiin myös näkyvän työnlaadussa ja sujumisessa. Yksilöiltä ja työyhteisöiltä ennen sujuneet asiat, voivat kuormituksen tai uupumisen myötä lakata sujumasta. Tämä voi myös vaikuttaa ryhmähenkeen, yleiseen tyytymättömyyteen ja työkyvyn laskuun, mikä lopuksi johtaa ongelmien näkymiseen organisaation ulkopuolelle. Pahimmillaan työntekijät lähtevät organisaatiosta muutoksen takia. Tämän takia kehoitettiin, että hiljaisuuden vallitessa työyhteisössä, työntekijöiden vointia tarkasteltaisiin tarkemmin.

Käyttäjien osallistamisen koettiin myös olevan jollakin tasolla pakollista. Mikäli osallistamista ei tehdä, sen koettiin tulevan vastaan pakon edessä viimeistään työtiloihin muuttamisen jälkeen. Osallistamiseen koettiin kuluvan aikaa jossakin vaiheessa, mutta muutoksen jälkeen siihen koettiin menevän huomattavasti enemmän aikaa. Tämän kerrottiin johtuvan siitä, että virheiden korjaaminen muutosprosessin jälkeen koettiin hankalammaksi, monimutkikkaammaksi ja aiheuttavan turhaa rasitetta jo valmiiksi kärsivälle työyhteisölle.

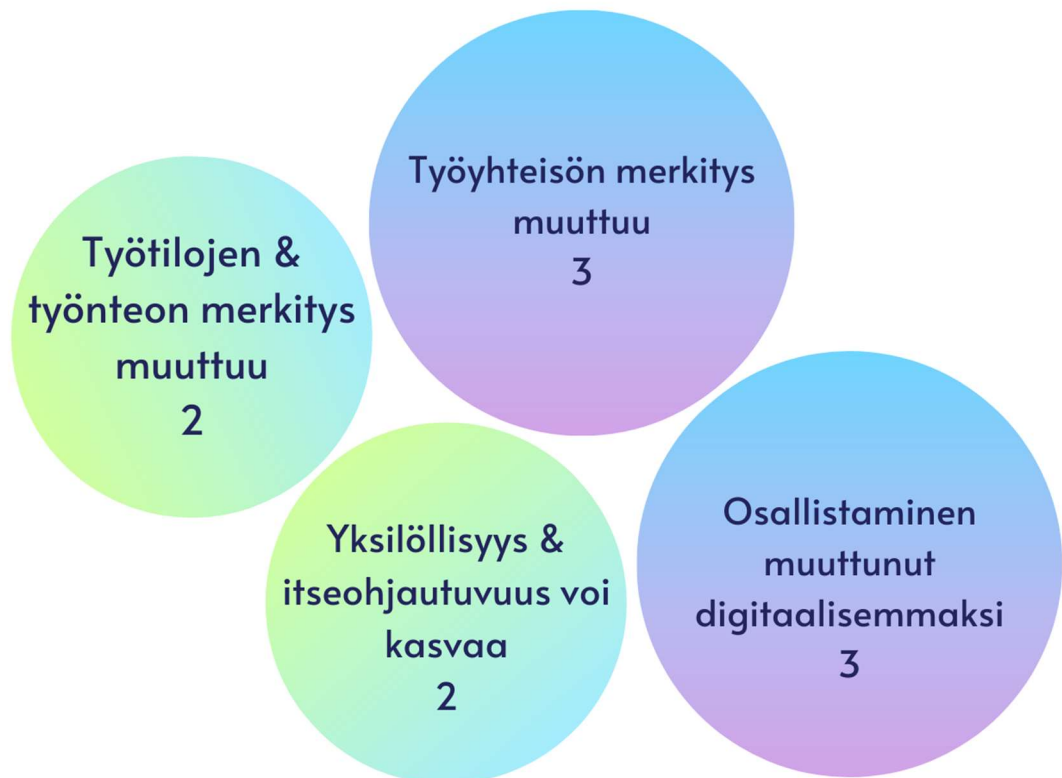
Työympäristön kehityksen koettiin vaativan moniosaajaa. Mikäli osaamista työympäristöjen kehitykseen ei löydy mutta aitoa halua löytyy, kehoitettiin harkitsemaan yhteistyökumppaneita. Työympäristöjä kehittäessä olisi hyvä olla

osaamista tai asiantuntijoita eri osa-alueilta. Näihin alueisiin kerrottiin kuuluvan johtamisen asiantuntijoita, työyhteisön kehittämisen asiantuntijoita ja psykologian asiantuntijoita.

Miten luulet pandemian vaikuttavan osallistamiseen ja tulevaisuuden työympäristöihin?

Vastausten jakautumista esitetään kuvassa 72. Osallistamisen kerrotaan muuttuneen suurimmalta osin virtuaaliseksi. Sen koetaan mahdollistavan osallistamisen uusilla tavoilla. Parhaimmassa tapauksessa virtuaalisen osallistamisen kerrotaan voivan tarkoittaa tilannetta, jossa kaikkien tarpeet voivat tulla kuulluiksi tasavertaisesti. Mutta todetaan kuitenkin, että tällainen voi olla haastavaa, sillä kontaktia ja yhteyttä on vaikeampi muodostaa etäyhteyksillä. Ymmärrys, joka voidaan esimerkiksi havainnoimalla saavuttaa, voi jäädä saamatta.

Miten luulet pandemian vaikuttavan osallistamiseen ja tulevaisuuden työympäristöihin?



Kuva 72 Vastausten jakautuminen kolmanteen kysymykseen työhyvinvoinnin puolelta (Myllymäki 2021).

Tulisi miettiä kuinka tällä hetkellä ja tulevaisuudessa voidaan vastata ihmisten perustarpeisiin ja tällöin vaikuttaa positiivisesti työhyvinvointiin. Jos pandemian tuloksena organisaatio muuttuu fyysisesti hajautetuksi, koetaan että silloin olisi tärkeä olla suunnitelma siihen, miten organisaatioissa voidaan vastata ihmislajin perustarpeeseen eli yhteisöllisyyteen. Koska ihminen viettää työssä suuren osan ajastaan, muodostuu työpaikalle myös merkittäviä suhteita ja niiden ylläpidosta tulee tärkeää.

Pandemian aikana on tullut myös esille työntekoon liittyviä asioita. Koettiin myös, ettei tulevaisuudessa kaikkiin työtehtäviin tarvita työtilaa. Työn monipaikkaisuuden hyväksyminen kasvaa. Koettiin, että Suomessa on huomattu työskentelyn sujuvan tehokkaasti muuallakin kuin omalla työpisteellä. Tämä koetaan hyväksi asiaksi, sillä se voi korostaa ihmisen itseohjautuvuutta ja yksilöllisyyttä. Tämän lisäksi oman työn suunnittelun merkitys korostuu, sillä yritykset eivät voi välttämättä enää määrittää missä työtä on tehtävä. Haluttiin kuitenkin korostaa, että etätyöskentely voi olla myös joillekin mahdotonta. Tällaisissa tilanteissa yrityksellä on vastuu työolosuhteiden järjestämisestä muualle.

Koettiin että työmäärän kasvaessa ja töiden tiivistyessä, saattaa työtehtävät ja työn luonne vaihtua äkillisesti. Tämä voi johtaa työntekijän tilanteeseen, jossa täytyisi tehdä montaa asiaa samaan aikaan, sen koettiin olevan ristiriidassa ihmisen luontaisten kykyjen kanssa. Työelämässä yksilöiden koettiin elävän jonkinasteista väsymysaikaa. Tämän takia yksilön hyvinvoinnin ja jaksamisen parantaminen koettiin tulevaisuuden kannalta tärkeäksi.

Pandemian koettiin vaikuttaneen myös työyhteisöihin. Koettiin että omasta työyhteisöstä voi saada paljon henkistä voimavaraa. Työyhteisöjä pohtiessa haastatteluissa ilmeni, ettei oman työyhteisön ei tarvitse olla enää saman organisaation sisältä. Pandemian jälkeen voitaisiin nähdä mahdollisena tilanteet, joissa oma työyhteisö ei ole enää organisaation sisäinen vaan voi koostua eri työntekijöistä, yrityksistä tai organisaatioista, jotka toimivat samassa työympäristössä.

Toivottiin että tulevaisuudessa yritykset oppivat hyödyntämään virtuaalisuutta huomioiden myös yksilölliset tarpeet. Uskottiin että osa työntekijöistä haluaa

palata toimistolle, mutta muistutettiin että jotkut eivät haluaisi palata ollenkaan. Todetaan kuitenkin, että tutkimukset pandemian aikana etätyöstä osoittavat kontaktien sekä yhteisöllisyyden merkityksen. Pandemian kerrottiin paljastaneen, ihmisten pitävän mahdollisuudesta valita missä ja miten tekee työnsä. Tämän vuoksi neuvottiin sekä työnantajien että työntekijöiden olisi hyvä löytää ne työtehtävät, jotka kannattaa ja joita ei kannata tehdä työpaikalla. Tämän avulla saavutettu vapaus valita ja hallita työntekoa, koetaan lisäävän hyvinvointia työpaikoilla tulevaisuudessa. Tämän koettiin myös vaikuttavan positiivisesti yhteistyön ja ryhmätöiden tärkeyteen. Tämän lisäksi arveltiin, että ryhmätyötiloja tarvitaan tulevaisuudessa enemmän.

Haastatteluissa haluttiin kuitenkin muistuttaa, että myös pandemian aikana suuri osa työstä on läsnätyötä. Jolloin olisi hyvä pohtia miten tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa voitaisiin ylläpitää turvallista toimintaa.

Parhaimmillaan tulevaisuudessa pandemian arveltiin synnyttävän uusia digitaalisia käytäntöjä ja toimintatapoja. Niiden arvioitiin ja toivottiin tarjoavan uudenlaisia vaikutus mahdollisuuksia käyttäjälle. Sen lisäksi pandemian aiheuttama digitalisoituminen on voinut auttaa yrityksiä päihittämään sellaisia haasteita, joita aikaisemmin ei ole päihitetty. Tämän toivottiin jättävän positiivisen muiston tulevaisuuden varalle. Yritysten toivottiinkin muistavan, että onnistumisia oli vaikeakaan aikaan.

Mitä tulisi tehdä toisin tai paremmin?

Kuvassa 73 (s. 108) esitellään vastausten jakautuminen kysymykseen. Tulevaisuudessa hyvän työympäristökehittäjän kerrottiin osaavan huomioida tilojen muuntojoustavuuden sekä elinkaaren vuosien päähän. Tämä miellettiin tärkeäksi ominaisuudeksi, sillä koettiin etteivät työympäristöt ole koskaan täysin valmiita, vaan jatkuvassa muutoksessa. Tämän takia koettiin tärkeäksi, että suunnittelijan tulisi olla valmis jatkokehittämään tiloja tai varautumaan tulevaisuuden mahdollisiin muutoksiin. Todettiin, että lähtökohtana tulisi olla ymmärrys siitä, ettei suunnittelija voi tietää yksilön töitä tai sen vaatimuksia, jonka takia käyttäjät tulisi osallistaa suunnitteluun. Tämän lisäksi toivottiin, että työturvallisuuslain keskeisen sanomaa noudatettaisiin eli jokaisen työntekijän henkilökohtaiset edellytykset huomioitaisiin.

Mitä tulisi tehdä toisin tai paremmin?



Kuva 73 Vastausten jakautuminen viimeiseen haastattelukysymykseen työhyvinvoinnin puolelta (Myllymäki 2021).

Muutosprosessin toivottiin myös alkavan aikaisemmin. Työtilasuunnittelun toivottiin lähtevän aidosti käyttäjän tarpeista. Kerrottiin että käyttäjillä tulisi olla sääntöjä ja ehtoja, mutta suunnittelijoiden tulisi aina pitää mielessä, etteivät he voi tietää käyttäjien työntekotavoista paremmin kuin itse käyttäjät. Osallistamisessa olisi tärkeää luoda käyttäjälle tunne kutsutuksi tulemisesta. Tämä voi auttaa käyttäjän tuntemusta siitä, että osallistajilla on hänelle aikaa ja hänellä on lupa ilmaista mielipiteensä.

Pidettiin tärkeänä, ettei trendien perässä kuljettaisi vaan toimisto suunniteltaisiin käyttäjillensä sopivaksi. Tällaiseen tilanteeseen uskottiin päätyvän tarpeeksi laajalla osallistamisella. Huomautettiin kuitenkin, ettei tämä tarkoita kohtuutonta budjetointia osallistamiseen ja kaikkiin työntekijöiden toiveisiin tai tilannetta, jossa käyttäjiä osallistettaisiin jatkuvasti työpajojen ja kyselyiden avulla. Käyttäjien kunnollisen huomioonspesifioitiin tarkoittavan tilannetta, jossa taataan turvalliset olosuhteet työntekijöille osallistamisen avulla. Tärkeäksi koettiin, että käyttäjiltä ratkaisujen pyytämisen sijasta, olisi tärkeämpää opetella kuulemaan käyttäjiä oikein. Tähän koettiin vaikuttavan kysymysten

muotoilu. Niitä muotoillessa neuvottiin kiinnittämään huomiota tavoiteltavaan tietoon. Koettiin että käyttäjältä tulisi kysyä suorien kysymyksien sijaan sellaisia kysymyksiä, jotka paljastavat miten hän tekee työtään. Ongelmien ratkaisu koetaan asiantuntijoiden tehtäväksi heidän omaavan ammattitaitonsa vuoksi. Tämän lisäksi kunnollisen osallistamisen kerrottiin tarkoittavan osallistamista, joka on suunnitelmallista ja tapahtuu oikeaan aikaan. Tällaisessa tilanteessa käyttäjät saavat tarpeeksi aikaa muutokseen sopeutumiseksi.

Haastatteluissa koettiin, että suunnittelijoiden rooli on lähtenyt murtumaan ja laajenemaan. Koettiin että toimistoissa, joissa työympäristöjä suunnitellaan paljon, myös suunnittelijat ovat hyväksyneet oman vastuunsa muutosprosessin onnistumisen kannalta ja haluavat aidosti auttaa käyttäjiä.

Sana ”osallistaminen” koettiin myös hieman voimakkaana. Koettiin että sana voi luoda vaikutelman, että käyttäjien on pakko osallistua. Tämän koetaan olevan vastakkain osallistamisen ydinidean kanssa. Koetaan, että olisi hyödyllisempää puhua erilaisten vaikutusmahdollisuuksien tarjoamisesta, jotta osallistettavalle henkilölle tulisi rauhallisempi ja motivoituneempi olo.

12 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen luotettavuuden arviontiin käytetään avuksi luvussa 9 (s. 70) Tuomen ja Sarajärven (2017, 120–121) avulla muodostettua työn arvioinnin listaa (kuva 55, s. 72). Validiteettia ja reliabiliteettiä tarkastellaan Anttilan (2014) esittämällä näkökulmilla. Validiteettia ja reliabiliteettia pohtiessa kuitenkin pidetään mielessä Tuomen ja Sarajärven (mt.) kritiikki.

Validiteetti

Tutkimuksen validiteettia pohtiessa palataan Anttilan (2014) esittämään validiteetista. Anttila (mt.) kertoo validiteetin arvioimisen olevan haastavaa tutkimuksissa, joissa faktuaalista tietoa aiheesta ei ole. Hän kuitenkin esittää, että tällaisissa tilanteissa validiteettia pohdittaisiin enemmän tutkimus- ja analyysimenetelmien kannalta. Siispä tutkimuksen validiteettia arvioidaan pääasiassa

vastaamalla seuraavaan Anttilan (mt.) esittämään kysymykseen: Tekeekö tutkimusmenetelmät sekä tutkimuksessa käytetyt analyysimenetelmät oikeutta tutkimukselle?

Luvussa 5 (s. 22) mainittujen aikaisempien tutkimusten tuloksilla ja haastattelujen tuloksilla oli yhteistä kuitenkin digitaalisuuden merkitysten ja digitaalisten työvälineiden kasvu. Digitaaliset työvälineet koettiin tärkeäksi ja yleisesti koettiin, että tulevaisuudessa digitaalisten työvälineiden rooli tulee kasvamaan, jonka takia niiden lisätutkiminen koettiin tärkeäksi.

Tutkimusmenetelmän valinta koetaan onnistuneeksi ja perustelluksi. Jotta tutkimuskysymykseen pystyttiin vastaamaan, tuli ensin selvittää aiheesta taustatietoa. Kun tietoa halutaan yksilöiden kokemuksista, on perusteltua kysyä niitä suoraan yksilöiltä. Tutkimuksen luotettavuuden ja aihealueen kannalta oleellista oli, että tieto tulee asiantuntijoilta. Tämän lisäksi itse asiantuntijuus oli työssä perusteltua ja arvioitu työn aiheen ympärille sopivaksi. Aineiston analyysimenetelmän valinta pohjautui tutkimusmenetelmään sekä tutkittavan aihealueen uutuuteen. Toisaalta täytyy kuitenkin pitää mielessä, olisiko jollakin muulla analyysimuodolla voinut saavuttaa jotakin sellaista tietoa, mitä ei teemaattisella analyysillä voi saavuttaa. Menetelmän avulla kuitenkin pystyttiin vastaamaan tutkimuskysymykseen varsin kattavasti, joten on perusteltua sanoa, että menetelmän valinta ei ollut epäonnistunut. Menetelmillä siis saatiin selville se mitä niillä oli tarkoitus saada selville. Voisi siis arvioida, että menetelmän sekä analyysin valinta oli onnistunut ja sidottu aiheen ympärille perustellusti.

Reliabiliteetti

Anttila (2014) kertoo reliabiliteetin arvioimisen laadullisessa tutkimuksessa pohjautuvan aineistoon sekä siitä toteutettuun analyysiin. Hän esittää, että reliabiliteetia pohdittaisiin tutkimuksen arvioitavuuden ja tulosten uskottavuuden kannalta. Anttila (mt.) kertoo arvioitavuuden tarkoittavan tilannetta, jossa lukija pystyy selkeästi seuraamaan tutkijan muodostamia yhteyksiä sekä päätelyä ja myös esittämään kritiikkiä siitä. Uskottavuutta hän kuvailee tilanteeksi, jossa tutkimusraportin pohjalta voidaan uskoa, että kerrotuilla menetelmillä on päädytty esitettyihin johtopäätöksiin.

Tutkimusraportissa on vaiheittain esitelty tutkimuksen toiminta. Tutkimuksen alussa muodostettiin tutkimuksen viitekehys, hypoteesit ja käsitekartta, niiden käyttö perusteltiin ja tutkijan muodostamat yhteydet avattiin. Tutkimuksessa on myös kuvailtu, miten kaikkiin muihin valintoihin päädyttiin. Tutkimuksessa tehdyt päätökset olivat perusteltuja ja perustuivat pääsääntöisesti useaan eri lähteeseen. Tutkijan itse muodostamia yhteyksiä eri aiheiden välillä kuvattiin ja avattiin pitkin tutkimusta. Jokainen tutkimuksen vaihe tuotiin esille ja kuvattiin. Työn lopussa palattiin vielä tutkimuksen alussa muodostettuihin yhteyksiin ja arvioitiin, olivatko käsitykset muuttuneet. Toisaalta voisi pohtia onko tutkimus liian tarkka kuvaus kaikesta tapahtuneesta, itse tutkija voi sokaistua omalle tekstilleen ja täten täysin puolueeton arviointi onkin mahdotonta. Raportti kuitenkin tuo tarvittavat tiedot esille, kertoo tutkimuksen etenemisestä, millaisiin tuloksiin päädyttiin ja mitä niistä lopulta ajateltiin. Tämän perusteella voisi sanoa, että tutkimus on arvioitava ja sitä pystyy myös ymmärtämään, kumoamaan ja kritisoimaan. Tutkimuksen uskottavuuden arviointi puolueettomasti on haastavaa. Tämä johtuu siitä, että tutkimuksessa käsitellään yksilöiden kokemuksia, joista tutkija on vetänyt johtopäätökset oman kokemuksensa perusteella. Uskottavuutta voidaan kuitenkin arvioida tutkimuksen rakenteella ja johdonmukaisuudella. Tuloksien esittely eteni johdonmukaisesti ja etukäteen suunnitellulla tavalla. Tuloksista muodostetut johtopäätökset perusteltiin sekä niitä vertailtiin keskenään hypoteesien ja käsitekartan kanssa. Raportoinnin ja johdonmukaisuuden perusteella on siis uskottavaa, että tuloksin päädyttiin niin kuin niihin kerrottiin päätyneen.

Työn kokonaisluotettavuus

Työn kokonaisluotettavuutta tarkastellaan vastaamalla luvussa 9 (s. 70) muodostetun listan kysymyksiin (kuva 55, s. 72). Tarkoitus on pyrkiä vastaamaan kuvassa esitettyihin kysymyksiin ja sen avulla arvioimaan työn kulkua kokonaisvaltaisesti.

Tutkimuksen aiheen merkittävyys on sen uutuudessa. Toimeksiantajan kehittämän apuvälineen lisäksi vastaavanlaista apuvälinettä ei ole noussut esille tilasuunnittelun kentällä. Apuvälineen kaltaisista ratkaisuksista ei ole puhuttu

haastatteluissa, eikä alan julkaisuissa ole näkynyt esimerkkiä vastaavasta tavasta osallistaa käyttäjiä. Apuväline on siis erottuva sekä uusi ainakin Suomen mittapuulla. Apuvälineen uutuus ja toimeksiantajan halu ymmärtää apuvälineen vaikutuksia enemmän, tekee tutkimuksesta myös tärkeän. Tiedolle on tarve ja tiedon avulla voidaan apuvälinettä kehittää eteenpäin. Aiheen merkitys alalle on myös nähtävissä. Haastatteluja tehdessä kävi ilmi, ettei vastaavanlaisesta apuvälineestä ole aikaisemmin kuultu. Asiaa tutkimalla voidaan tuoda tieto apuvälineestä aiheesta kiinnostuneiden tilasuunnittelijoiden ja tutkijoiden korviin. Alalla voitaisiin havahtua apuvälineen kaltaisten ratkaisujen olemassaoloon ja niiden hyödyntämiseen. Apuvälineeseen perehtyessä mielenkiinto heräsi ja käsitys sen toimimisesta kehittyi. Hypoteesien ja käsitekartan uudelleenarviointia tarkastellessa voidaan huomata, että käsitykset, joita tutkimuksen alussa muodostettiin, muokkautuivat ja syvenivät tutkimuksen edetessä. Tutkimuksen lopussa saavutettiin aikaisempaa syvempi ja laajempi ymmärrys tutkimuksessa käsitellyistä aiheista ja niiden vaikutuksista toisiinsa. Omaa alkuperäistä käsitystä ei siis pidetty faktana, vaan annettiin tilaa käsityksen muokkautumiselle ja uudelleen rakentumiselle.

Tutkijan ja tiedonantajien välinen suhde oli hyvä. Tässä tapauksessa tutkija oli alemmalla tasolla kuin tiedonantaja, mutta tämä ei näkynyt tiedonantajien käytöksessä. He keskustelivat tutkijan kanssa arvostavasti ja rennosti. Tietysti, on mahdoton arvioida, millainen tunne tilaisuudesta tiedonantajalle todella jäi. Mutta haastattelujen ilmapiiri oli asiallinen ja hyvä sekä keskustelu oli avointa. Suhteita on kokonaisuudessaan hankala arvioida tämän syvemmin, sillä haastattelut tapahtuivat pandemian vuoksi videopuheluiden välityksellä. On mahdollista, että asetelma olisi ollut erilainen, mikäli haastattelutilanteet olisi järjestetty kasvotusten.

Alkuperäinen suunnitelma tutkimuksen kestolle oli puoli vuotta, mutta tutkimuksen keston venyttäminen vuoteen osoittautui hyväksi päätökseksi. Haastatteluja pystyttiin järjestämään enemmän sekä analyysi sai enemmän aikaa ja luotettavuus parani. Tutkimuksen uudelleenvenyttäminen olisi tuskin tuonut enää tutkimukselle lisäarvoa.

Aineiston keruu sujui suurimmilta osin hyvin. Aineistonkeruumenetelmä oli perusteltu ja tutkimukselle sopiva. Joissakin tapauksissa tietotekniikka tuotti ongelmia, vaikka haastatteluihin olisikin valmistauduttu ja laitteet testattu etukäteen. Haastattelut saatiin kuitenkin pidettyä ja haastattelukysymyksiin saatiin vastaukset. Aineiston käsittelyssä edettiin tutkimuksessa tehdyn suunnitelman mukaisesti. Itse aineiston litterointi ja käsittely sujui ongelmitta.

Temaattisen analyysin valinta oli perusteltua ja soveltui tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi. Analyysimenetelmällä pystyi huomaamaan aineistosta sellaisia asioita, joita ei olisi huomattu ilman analyysia. Raportointi on johdonmukaista ja perustelevaa. Raportoinnissa on pyritty selittämään mahdollisimman selkeästi, mitä on tehty, miksi se on tehty ja mitä se paljasti.

Tietoa etsiessä ongelmaksi ilmeni heti itse käyttäjälähtöisyydestä kertovan tutkimustiedon rajallisuus. Tietoa löytyi, mutta joko maksettavista lähteistä tai esimerkiksi kirjastoista toiselta puolen Suomea, joita ei saanut E-kirjoina tai kotilainaan vaan ne olisi pitänyt käydä lukemassa paikan päällä. Varmasti hyödyllisimpiä julkaisuja, jotka jäivät uupumaan, olisivat olleet Tekesin julkaisut käyttäjälähtöisien tilojen suunnittelusta ja Ella Partasen kirja käyttäjälähtöisestä tilasta. Kumpaakin olisi päässyt lukemaan vain paikan päälle. Pandemian aikana tämä ei onnistunut, joten työn käyttäjälähtöinen osio on huomattavasti suppeampi kuin osallistamiseen liittyvä osio. Itse osallistavasta suunnittelusta löytyi enemmän tietoa, mutta siinäkin ongelmaksi ilmeni vastaava kirjojen saaminen. Tutkimuksessa kuitenkin onnistuttiin löytämään muutoin kattavasti lähteitä.

Tutkimuksessa kerrottavat asiat ovat pyritty aina perustelemaan lähteiden avulla. Lähteitä on käytetty eri vuosikymmeniltä, eri maista ja tiedonhaku suoritettu usealla eri hakukoneella. Tälle tutkimukselle tehty luotettavuusvarauma auttoi tutkimuksen aikana ennaltaehkäisemään riskejä ja toimimaan niitä kohdatessa niin, ettei tutkimuksen luotettavuus kärsisi. Voisi siis sanoa, että luotettavuusvarauma paransi tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen otanta oli työn kokoon nähden sopiva. Vastaukset alkoivat toistaa itseään ja vastauksista osattiin nostaa esille selkeät teemat. Tulevaisuudessa mikäli aihetta haluaisi tutkia tieteellisesti, tulisi otannan olla merkittävästi laajempi.

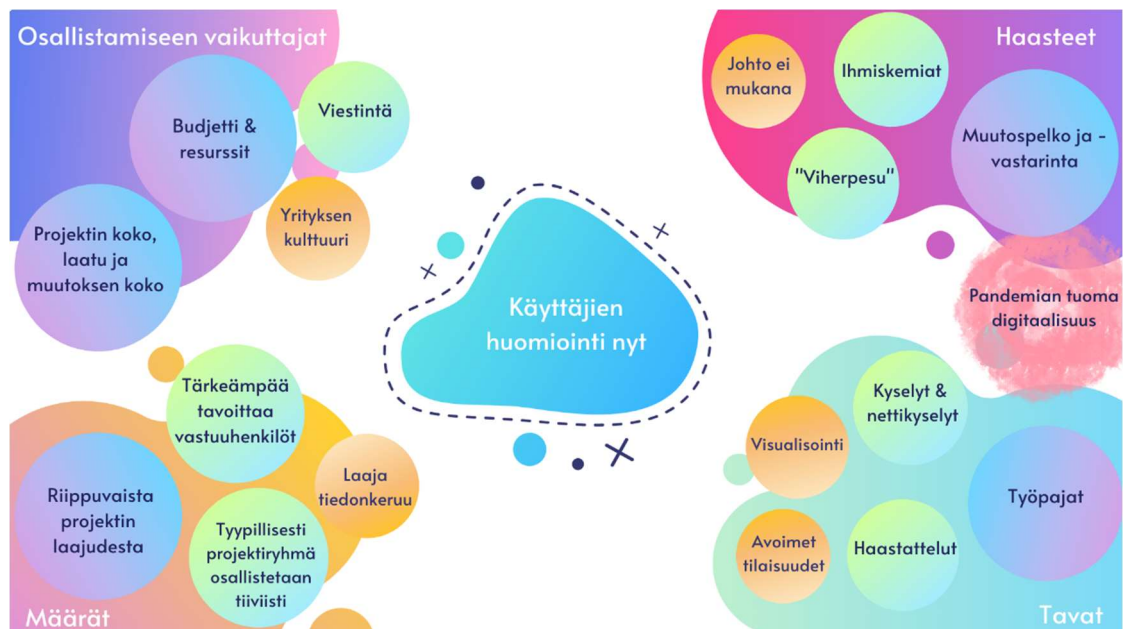
Tutkimukselle asetetut tavoitteet saavutettiin, tiedonkeruu oli tarpeeksi laajaa, tutkijan päätökset sekä muodostamat yhteydet kuvattiin ja perusteltiin, menetelmät soveltuivat tutkimukseen, menetelmien käyttö ja toteuttaminen sujui ja niiden avulla tutkimuskysymyksiin vastattiin. Näillä perusteilla tutkimuksen voi siis sanoa suurimmilta osin onnistuneeksi ja luotettavaksi.

13 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksiin lähdetään vastaamaan kuvan 7 (s. 19) avulla. Ensin vastataan ensimmäiseen alakysymykseen ”Miten käyttäjiä tällä hetkellä osallistetaan?”. Tämän jälkeen vastataan lisäkysymykseen ”Miten käyttäjien osallistaminen näkyy työyhteisössä?”. Lopuksi vastataan päätutkimuskysymykseen ”Millä tavoilla Interior Design Botin käytöstä voi olla hyötyä käyttäjien osallistamisessa?”.

13.1 Millä tavoin käyttäjien osallistaminen tällä hetkellä onnistuu?

Tuloksista nousseista teemoista muodostettiin temaattinen kartta (kuva 74), jonka avulla pyrittiin vastaamaan alatutkimuskysymykseen.



Kuva 74 Temaattinen kartta käyttäjien osallistamisesta tällä hetkellä (Myllymäki 2021).

Temaattisessa kartassa käyttäjien huomiointi jaettiin neljään eri osa-alueeseen. Osallistamisen määrään, vaikuttajiin, tapoihin sekä haasteisiin. Suunnitteluprojektit eroavat toisistaan suuresti, joten myös osallistamisen määrä ja

laatu vaihtelee, tämän vuoksi onnistumisetkin vaihtelevat. Laajemmalla mittapuulla osallistuminen ei onnistu niin hyvin kuin sen toivottaisiin onnistuvan, mutta tilanne paranee jatkuvasti. Suomessa osallistamista osataan tehdä hyvin, siksi sitä pitäisi tehdä enemmän. Osallistamisen toteutumiseen vaikuttaa eniten yritysten suhtautuminen osallistamiseen ja työntekijöiden hyvinvointiin. Sisustusarkkitehdit eivät aina voi vaikuttaa osallistamisen määrään, mutta pääsääntöisesti kokevat, että osallistamalla voidaan saavuttaa parempi lopputulos suunnittelun osalta. Suunnitteluprojektissa osallistaminen voidaan jakaa kolmeen eri muotoon. Näitä muotoja ovat pienryhmät, laajat tiedonkeruut sekä monimuotoiset kokoontumiset. Pienryhmät pitävät sisällään projektiryhmät tai muut pienet ryhmät käyttäjäryhmät. Tyypillisesti pienryhmät koostuivat kuitenkin henkilöistä, joilla on päätösvaltaa projektiin tai osastojen toimintaan liittyen. Tämän lisäksi projektiryhmiin halutaan sellaiset henkilöt, jotka ymmärtävät käyttäjien työtä. Laajat tiedonkeruut tarkoittavat useimmiten nettikyselyiden lähettämistä kaikille käyttäjille, joissakin tapauksissa myös avoimia infotilaisuuksia. Monimuotoiset kokoontumiset puolestaan pitävät sisällään erilaiset tapaamiset sekä työpajatyöskentelyt. Monimuotoisuus näkyy kokousten ilmapiirin ja muodon muutoksena. Nämä kolme muotoa tulevat esille suunnitteluprojektin eri vaiheissa, tyypillistä on, että vähintään kahta muodoista käytetään samanaikaisesti suunnitteluprosessissa.

Osallistaminen toteutumista suunnitteluprosessissa voidaan ymmärtää jakamalla tyypillisen suunnitteluprojektin karkeasti kolmeen eri vaiheeseen. Ne ovat kartoitusvaihe, suunnitteluvaihe ja toteutusvaihe. Kartoitusvaiheessa pyritään tilaajalta ja käyttäjiltä keräämään kaikki ennakkotiedot, mitä suunnittelija tarvitsee siirtyäkseen seuraavaan vaiheeseen. Useimmiten tässä vaiheessa osallistaminen aloitetaan jollakin tasolla, tyypillisesti projektiryhmän osallistamisella. Tässä vaiheessa osallistaminen tapahtuu siis pienryhmissä. Sen lisäksi tämän vaiheen lopussa käyttäjiltä voidaan jo kerätä laajasti tietoa esimerkiksi kyselyiden avulla. Tätä seuraa suunnitteluvaihe. Se sisältää luonnos-suunnittelun ja toteutussuunnittelun. Tämän vaiheen aikana suunnitelmia luodaan ja hyväksytetään. Tätä jatkuu, kunnes suunnitelmat ovat valmiita. Tämän vaiheen aikana usein käyttäjiä osallistetaan pienryhmissä enemmän ja muutokseen valmistautuminen on alkanut tai aktiivisesti käynnissä. Yleisin osallistamistapa tässä kohtaa projektia on työpajatyöskentely. Tämän vaiheen alku-

puolella myös kyselyt useimmiten ovat toteutettu ja erilaisia kokoontumisia järjestetään. Kun suunnitteluvaihe päättyy, siirrytään toteutusvaiheeseen. Toteutusvaiheessa varmistetaan projektin onnistuminen suunnitelmien mukaisesti. Tässä vaiheessa muutokseen valmistautuminen on viimeistään aloitettu ja osallistaminen alkanut vähentymään. Tässä kohtaa tyypillisesti muutokseen valmentaminen on alkanut. Toteutusvaiheessa käyttäjien huolien kuuleminen olisi tärkeintä, sillä onnistuneen tai epäonnistuneen prosessin vaikutukset alkavat näkyä projektissa aikaisempaa laajemmin. Kohteen valmistuttua muutosvalmennus on tyypillisesti käynnissä tai tulossa loppuun. Tässä vaiheessa käyttäjiä avustetaan muutossa uusiin tiloihin. Tärkeää olisi olla käyttäjien tukena niin kauan kunnes uusiin työtiloihin sopeudutaan. Joissakin tapauksissa myös osallistaminen ja muutosvalmennus loppuu käyttäjien muuttoon.

Käyttäjiä osallistetaan eniten työpajatyöskentelyllä. Tämän lisäksi haastattelut, kyselyt ja avoimet infotilaisuudet ovat myös laajalti käytössä. Työpajatyöskentelyn käyttö osallistamisessa on tehokas tapa saada sellaista yksilöllistä hilaista tietoa, joita esimerkiksi kyselyillä ei voida saada. Työpajatyöskentelyn avulla käyttäjät saadaan myös aktivoitumaan ratkomaan itse omia ongelmiaan suunnittelijoiden ohella. Työpajatyöskentely onnistuessaan noudattaa osallistamisen ideologiaa eniten verrattuna muihin yleisesti käytettyihin osallistamisen metodeihin. Työpajatyöskentelyn ryhmät ovat pieniä, mutta digitaalisuus on mahdollistanut myös laajemmat työpajatilaisuudet. Esimerkiksi samanaikaisten verkkotyöpajojen trendi oli kasvussa suunnittelijoiden keskuudessa. Osallistettavien käyttäjien määrää oli haastava arvioida myös eri osallistamismetodien käyttämisen vuoksi. Esimerkiksi kyselyä lähettäessä, ei voida etukäteen tietää kuinka moni tulee vastaamaan. Osallistettavien henkilöiden määrät vaihtelevat myös projektikohtaisesti. Eniten osallistettavaan määrään vaikuttaa projektin koko (kuva 66, s. 88).

Odottamaton näkökulma osallistamiseen oli visualisointi. Visualisointi takaa yhteisen ymmärryksen saavuttamisen tilaajan sekä käyttäjien ja suunnittelijoiden välillä, mutta sitä käytettiin myös käyttäjien osallistamiseksi. Tämä koettiin tärkeäksi käyttäjien sitouttamisen ja motivoinnin kannalta. Prosesseissa visualisoinnilla oli usein oma keskeinen rooli. Visualisointeja käytettiin apuna kaikissa osallistamisen muodoissa sekä joissakin tapauksissa vielä omana osio-

naan jossa käyttäjien kanssa tilaa visualisoitiin yhdessä. Toinen merkittävä visualisoivan osallistamisen muoto oli VR-osallistaminen. Voisi olettaa, että virtuaalisen realiteetin käyttö osallistamisprosesseissa tulee kasvamaan ja kehittymään digitalisaation megatrendien mukana tulevaisuudessa.

Osallistamisen yleisin haaste on muutospelko ja -vastarinta. Tämä haaste koetaan luonnolliseksi osaksi prosessia ja siihen suhtautuminen on muuttumassa. Muutospelon ymmärrys on siis kasvanut ja täten osallistamisen merkitys kasvanut. Sen lisäksi osallistamista hankaloitti ihmisten kemioihin liittyvät seikat, kuten esimerkiksi eriävät mielipiteet. Ihmiskemioihin puolestaan vaikuttaa muutospelon ja -vastarinnan määrä. Mikäli muutospelkoa on paljon, muutostavastarinta kasvaa, yksilöiden hyvinvointi laskee ja konfliktit työpaikalla voivat lisääntyä. Muutospelon voi tulkita vaikuttavan jollakin tasolla kaikkiin projekteissa esille tuleviin haasteisiin, jotka liittyvät jollakin tapaa ihmisiin. Ihmissyyteen liittyvät seikat kuitenkin hyväksyttiin paremmin, kuin esimerkiksi tilaajaan tai yrityksen johtoon liittyvät syyt, kuten tahalliset osallistamisen viherpesut. Toisaalta tällaiseen voi myös päätyä, jos johto on kokematon muutoksista ja pelkää sitä.

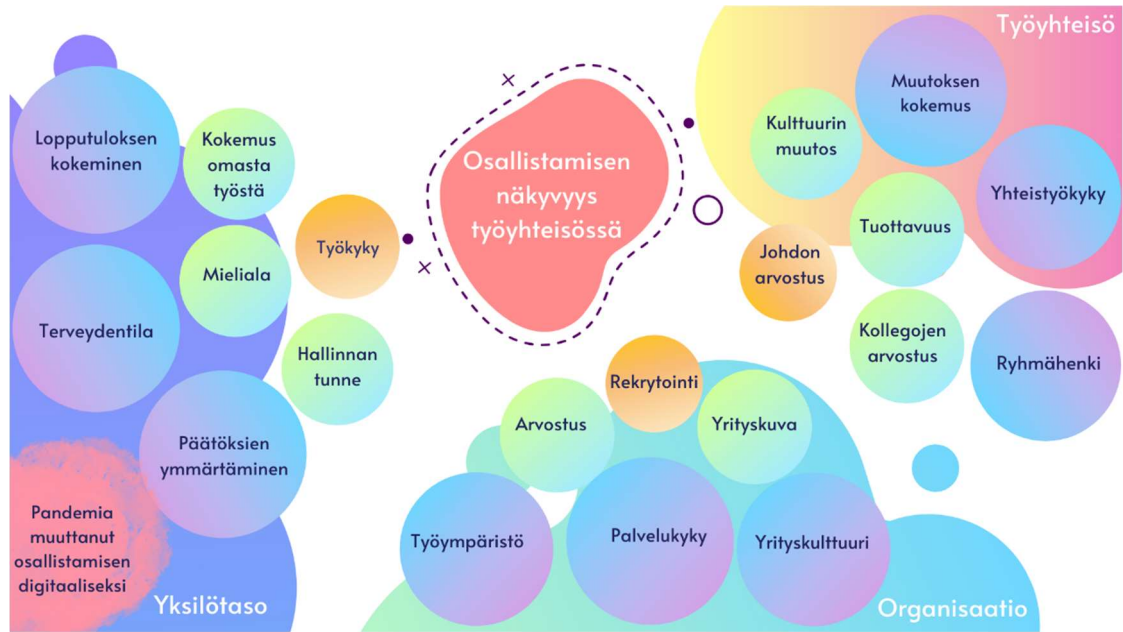
Osallistamisesta ja käyttäjälähtöisyydestä puhuttiin haastatteluissa usein samana asiana, vaikka prosesseista kävikin ilmi, että molempia käytettiin suunnitteluprosessissa. Osallistamista tai käyttäjälähtöisyyttä ei myöskään eroteltu ja käyttäjälähtöiset toimintatavat laskettiin osaksi osallistamista. Tämän lisäksi osallistaminen ja muutosjohtaminen kulkivat usein prosessien mukana käsikäin. Osallistamista kuvataan suunnitteluna, jota toteutetaan yhteistyössä käyttäjien kanssa. Muutosjohtajuus puolestaan nähdään osallistamisena, jossa tilojen käyttäjälähtöisen suunnittelun jälkeen käyttäjät valmennetaan tilojen käyttöön. Mikäli osallistamisen ideologiaa pohtii, on muutosvalmentamisen näkeminen erillisenä ideologian puolesta oikein. Muutosvalmennus kuuluisi silloin käyttäjälähtöisiin menetelmiin, eikä osallistaviin menetelmiin. Vaikuttaisi kuitenkin siltä, että osallistamisen ja käyttäjälähtöisyyden käsitteet ovat sitoutumassa yhteen. Tämä voi olla positiivinen merkki siitä, että käyttäjiä osallistetaan enemmän. Kasvu voi johtaa tapojen muunteluun, uusien hybridimallien kehittelyyn ja täten voi johtaa vielä yksilöllisempiin osallistamismahdollisuuksiin.

Pandemia on tuonut osallistamiseen omat hyödyt ja haasteensa. Sen myötä osallistaminen on muuttunut digitaaliseksi. Digitaalisissa osallistamistilanteissa suunnittelijoiden on hankalampaa muodostaa yhteys itse käyttäjiin. Pandemia on tuonut myös positiivisia muutoksia osallistamiseen. Parhaimmillaan pandemian tuoma digitaalisuus mahdollistaa laajemman osallistamisen. Pandemia vaikuttaa myös osallistamisen ilmapiiriin. Palavereita ja tilaisuuksia murretaan ja muutetaan rennommiksi. Osallistamistilanteiden mielekkyyteen ja tehokkuuteen kiinnitetään huomioita. Tämä trendi voi jatkua, sillä ylimääräisiä palavereita ei varmaankaan haluta enää lisää. Toisaalta pandemia on myös muovannut osallistamista yksilöllisemmäksi. Se on tuonut yksilön hyvinvoinnin entistä ajankohtaisemmaksi ja tärkeämmäksi, sillä moni on joutunut etätöihin ja tekemään töitensä yksin. Tämä voisi tarkoittaa osallistamisen muovautumista tulevaisuudessa myös digitalisaation ja yksilökeskeisyyden trendien ja megatrendien mukana.

Voisi siis sanoa, että osallistamista toteutetaan tällä hetkellä pääsääntöisesti pienryhmien sekä työpajatyöskentelyn avulla. Tämän lisäksi visualisointi osallistamisessa nousee tärkeämmäksi sekä virtuaalinen osallistaminen saa jalansijaa muiden tapojen ohella. Halu osallistaa käyttäjiä on olemassa ja heitä osallistetaan resurssien ja budjetin puitteissa. Eniten osallistettavien määrään kuitenkin vaikuttaa projektin koko. Osallistaminen aiheuttaa kuitenkin haasteita. Yleisimmin haasteet johtuvat ihmisyydestä ja ihmisen luonteesta. Tämän jälkeen haasteet liittyvät resurssointiin, johdon motivoituneisuuteen ja budjetointiin. Kuitenkin haasteet, jotka johtuvat ihmisyydestä ovat hyväksytyt osaksi työtä ja työnkuvaa. Pandemian vaikutukset näkyvät osallistamistapaamisissa, joista on pyritty tekemään mahdollisimman miellyttäviä. Tämän lisäksi se näkyy osallistettavien käyttäjien määrässä. Osallistaminen ja käyttäjälähtöisyys ovat alkaneet sekoittua keskenään. Tämän voi aiheuttaa suunnittelijoiden uusien osallistamistapojen kehitys. Digitaaliset osallistamismetodit mahdollistavat käyttäjien kuulemisen entistäkin laajemmin ja voivat tuoda tulevaisuudessa osallistamista entistä yksilöllisempään suuntaan.

13.2 Miten osallistaminen näkyy työyhteisössä?

Tuloksista esille nousseet teemat näkyvät temaattisessa miellekartassa kuvassa 75 (s. 119).



Kuva 75 Temaattinen kartta osallistamisen näkyvyydestä työyhteisössä (Myllymäki 2021).

Osallistamisen näkyminen työyhteisössä on monitasoista. Temaattisessa kartassa osallistamisen näkyvyys on jaettu kolmeen osa-alueeseen. Osallistaminen vaikuttaa työyhteisössä yksilötasolla, työyhteisön tasolla sekä organisaation tasolla. Osallistaminen näkyy edellä mainituilla osa-alueilla fyysisesti sekä psyykkisesti. Fyysisesti osallistaminen voi vaikuttaa ihmisen terveydentilaan sekä yleiskuntoon. Psyykkisesti se voi vaikuttaa yksilöiden hallinnan tunteeseen, työn arvokkuuden ymmärtämiseen ja puolesta tehtyjen päätöksien hyväksymiseen sekä ymmärtämiseen. Osallistaminen voi vaikuttaa siihen, miten työyhteisöissä tapahtunut muutos lopulta koetaan. Osallistamisen vaikutukset voivat näkyä eniten työympäristön muutoksissa. Työssä vietetään suuri osa vuorokaudesta ja työllä on yksilöille suuri merkitys. Toisin sanoen työympäristö vaikuttaa käyttäjiin laajasti eri elämän osa-alueilla. Tästä johtuen työympäristömuutoksissa käyttäjiä osallistetaan eniten. Osallistaminen voi näkyä myös työkuulttuurin muutoksena, tuottavuuden muutoksena sekä liiketaloudellisenä muutoksena. Työyhteisön kulttuuri voi muuttua ja osallistumisvaikutuksiin voidaan suhtautua positiivisemmin kuin ennen. Tämä voi myös lisätä työyhteisöjen keskinäistä sisäistä kunnioitusta ja toistensa huomiointia.

Osallistaminen itsessään voi aiheuttaa yksilöiden pelkotiloja ja heijastua työyhteisöön ja ryhmähenkeen. Osallistaminen voi hetkellisesti hankaloittaa työyhteisön toimintaa, mutta prosessin onnistuessa osallistaminen voi parantaa

tilannetta paremmaksi kuin mitä se oli lähtötilanteessa. Onnistunut ja epäonnistunut osallistaminen näkyy työyhteisöissä eri tavoilla. Pääsääntöisesti voi sanoa, että onnistuneella osallistamisprosessilla on positiivisia vaikutuksia ja epäonnistuneella puolestaan negatiivisia.

Onnistuneissa osallistamistilanteissa yksilöiden ja yhteisöjen tuottavuus voi nousta ja epäonnistuneessa laskea. Onnistuessaan osallistaminen vaikuttaa työntekokykyyn ja parhaimmillaan yhteistyö sekä palvelukyky säilyvät ja työnteko voidaan aloittaa heti tiloihin saavuttua. Osallistaminen voi myös heijastua työyhteisön käsitykseen yrityksen johdosta. Työyhteisöissä tultiin toimeen keskenään ja työyhteisöt tulivat toimeen toistensa kanssa. Tyytyväiset työyhteisöt voivat olla tyytyväisempiä myös yrityksen johtoon heidän tarjoamien osallistamismahdollisuuksien vuoksi.

Epäonnistunut osallistaminen näkyy päinvastaisena tilanteena. Epäonnistunut osallistaminen näkyy myös työyhteisön hiljentymisenä, taantumisenä ja kynnistymisenä. Tämä vaikuttaa negatiivisesti kaikilla työn alueilla. Epäonnistuneeseen prosessiin joudutaan myös usein budjetoimaan lisää rahaa. Epäonnistuneen osallistamisen aiheuttaneiden vahinkojen korjaaminen voi vaatia enemmän aikaa kuin itse osallistaminen. Tämä voi tarkoittaa osallistamiseen tarkoitetun budjetin kasvua ja pahimmassa tapauksessa tuplaantumista. Taloudellisen häviön kokoon vaikuttaa kuitenkin eniten muutoksen koko. Suurissa muutoksissa ja käyttäjämäärissä osallistamiseen kuluva budjetti voi olla todella suuri, mutta pienemmissä muutoksissa ei. Epäonnistunut osallistaminen ja tieto taloudellisista ongelmista voi aiheuttaa ylimääräistä raskautta työyhteisöön. Tämä voi näkyä konflikteina työyhteisöissä, työyhteisöjen välillä sekä työntekijöiden ja johdon välillä. Mielenkiintoista oli, ettei onnistuneissa osallistamisprosesseissa yritykset tehneet taloudellista tappiota, vaan onnistuneiden prosessien vaikutuksissa usein mainittiin taloudellinen voitto.

Pandemian vaikutus osallistamiseen ja täten työyhteisöön on nähtävissä itse osallistamisessa. Osallistaminen on muuttanut muotoaan digitaalisemmaksi. Tämä voi vaikuttaa positiivisesti niihin yksilöihin, joiden voi olla haastava tuoda ääntänsä esille. Käyttäjiä voidaan myös kuulla digitaalisten välineiden ansiosta enemmän. Tämä voi vaikuttaa taas positiivisesti yksilöiden ja täten työyhteisöön.

teisöjen hallinnan tunteeseen ja heidän kokemukseensa omista kyvyistä selviytyä työstään. Digitaalisuuden avulla saavutettu laajuus käyttäjien informoinnissa ja osallistamisessa voi helpottaa työyhteisöissä vallitsevaa epätietoisuutta ja tällä tavoin lieventää muutospelkoa sekä muutosvastarintaa. Pandemia voi näkyä työyhteisössä myös negatiivisesti. Osallistamiseen sitouttaminen voi olla haastavaa, eikä videopuheluiden välityksellä välttämättä voida saavuttaa sellaista yhteyttä käyttäjiin ja työyhteisöön mikä kasvotusten voitaisiin saavuttaa. Tämä voi aiheuttaa epävarmuutta ja syödä luottamusta työyhteisöjen, johdon ja suunnittelijoiden välillä lopulta johtaen epäonnistuneeseen suunnitteluprosessiin.

Pandemia voi kuitenkin nostaa työyhteisöjen arvostusta aikaisempaa suuremmaksi. Yksilöt voivat arvostaa työyhteisöjään enemmän ja kohdella niitä sen mukaisesti. Työyhteisöt voivat tarjota toisilleen ja yksilöille energiaa ja henkistä voimavaraa. Toisaalta työyhteisöjen hajaantuessa jotkut voivat huomata, etteivät pidä työyhteisöstään, eivätkä halua palata takaisin. Työyhteisöt voivat myös hajaantua ja sekoittua keskenään. Tällöin eri organisaatioiden tai yritysten työyhteisöjen jäsenet muodostavat oman työyhteisön, joka on työpaikasta riippumaton. Tällaisessa tilanteessa osallistaminen ja sitouttaminen organisaation sisäisiin työympäristön muutoksiin voi olla haastavaa. Toisaalta osallistaminen voisi myös lisätä yksilön kuuluvuuden tunnetta ja helpottaa organisaation sisäisen työyhteisön kanssa toimintaa.

Pandemia tulee myös vaikuttamaan työyhteisöjen työnkuvaan. Työtilojen merkitys on pandemian aikana muuttunut ja osallistamisen avulla voisi löytää sellaiset työtehtävät, jotka kannattaa tehdä työpaikalla yksin ja yhdessä. Tämä voi vaikuttaa tulevaisuudessa ryhmätyötilojen määrään.

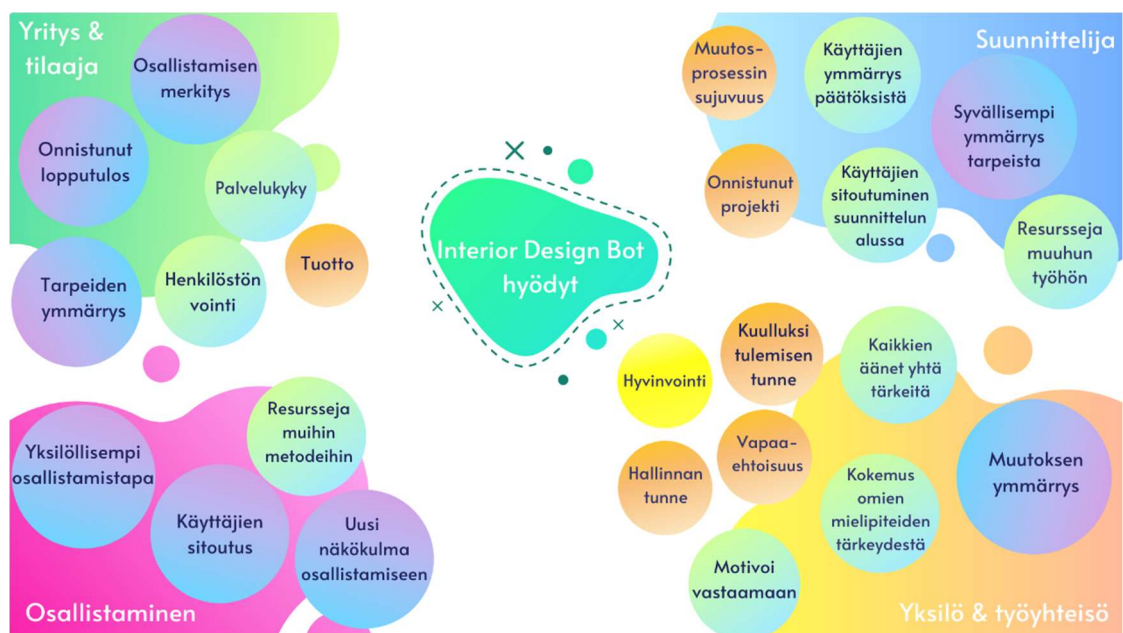
Voisi siis sanoa, että osallistaminen näkyy työyhteisöissä yksilötasolla, työyhteisötasolla ja organisaatiotasolla. Yksilötason vaikutukset heijastuvat työyhteisössä kanssakäymiseen ja työstä suoriutumiseen. Työyhteisön tasolla ryhmähenki sekä motivoituneisuus vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen ja yleisesti vallitsevaan työmotivaatioon. Työyhteisöjen hyvinvointi vaikuttaa organisaatioihin positiivisesti ja organisaation hyvinvointi positiivisesti takaisin työyhteisöihin. Osallistaminen voi parhaimmillaan näkyä fyysisenä ja psyykkisenä hyvinvointina, ymmärtävänä ja kunnioittavana työkultuurina, työn tuottavuutena,

työmotivaationa, konfliktien vähäisyytenä ja taloudellisena voittona. Huonoimmillaan osallistaminen näkyy päinvastaisena tilanteena.

Pandemia puolestaan vaikuttaa tällä hetkellä työyhteisöihin pääasiassa työympäristön muutoksina ja osallistamisprosesseina. Pandemian pitkäaikaisista seurauksista työyhteisöön ei tiedetä vielä. Jää nähtäväksi tuleeko esimerkiksi koronapassi jakamaan työyhteisöjä kahtia tai pandemian aiheuttama stressi näkymään lähivuosina työntekijöiden kyvyssä suoriutua työstään. Pandemian negatiiviset vaikutukset voisivat myös näkyä osallistettavissa työyhteisöissä väsymyksenä, lisääntyneenä muutospelkona ja täten työyhteisöjen ylikuormittumisena. Pandemia voi kuitenkin kasvattaa osallistamisen merkitystä hyvinvoivien työyhteisöjen, yritysten ja organisaatioiden kannalta. Parhaimmillaan pandemia voi jättää työyhteisöihin positiivisen tunnejäljen haasteiden päihittämisestä ja voi täten parantaa työyhteisön ryhmähenkeä.

13.3 Millä tavoin Interior Design Botin käytöstä voisi olla hyötyä käyttäjien osallistamisessa?

Alatutkimuskysymyksen sekä lisätutkimuskysymyksen temaattisten karttojen ja niiden analyysin avulla, voidaan muodostaa päätutkimuskysymyksen ympärille oma temaattinen kartta. Tämän avulla voidaan vastata päätutkimuskysymykseen. Temaattinen kartta näkyy kuvassa 76.



Kuva 76 Temaattinen kartta Interior Design Botin hyödyistä (Myllymäki 2021).

Interior Design Botin hyödyt luokiteltiin temaattisessa kartassa neljään osa-alueeseen. Yrityksen ja tilaajan hyötyihin, osallistamis pohjaisiin hyötyihin, yksilöllisiin ja työyhteisöllisiin hyötyihin sekä suunnittelijan hyötyihin. Täytyy myös pitää mielessä, että kaikki osa-alueet vaikuttavat myös toisiinsa ja täten hyötyjen suuruuteen. Esimerkiksi osallistaminen yksilön hyvinvointiin ja täten työyhteisön hyvinvointiin ja täten suunnittelijan työn määrään.

Yrityksen ja tilaajan näkökulmasta tarkasteltuna apuvälineen avulla voidaan parantaa suunnitteluprosessin onnistuneisuutta ja täten vaikuttaa lopputulokseen sekä työntekijöiden ja työyhteisöjen hyvinvointiin. Tämä vaikuttaa yrityksen palvelukykyyn ja tuottavuuteen. Kun muutosprosessi on onnistunut, myös tilaaja on tyytyväinen. Apuväline voi myös auttaa yrityksiä ja tilaajia ymmärtämään työntekijöidensä tarpeita paremmin tulevaisuutta varten ja auttaa ymmärtämään osallistamisen merkitystä entisestä enemmän. Toisaalta näihin seikkoihin voivat vaikuttaa myös muut osallistamisen apuvälineet. Se ei kuitenkaan tarkoita, ettei tästä apuvälineestä olisi hyötyä. Pikemminkin se tarkoittaa, että apuvälineestä voidaan hyötyä samalla tavalla kuin muilla osallistamisen keinoilla. Kuitenkin tämän takia apuvälineen hyötyjä tarkastellaan enemmän osallistamisen, käyttäjien ja työyhteisöjen sekä suunnittelijoiden näkökulmasta.

Osallistamis pohjaista näkökulmaa tarkastellessa voidaan todeta iDB:n olevan luonteeltaan lähimpänä verkkokyselyä. Kyselyt voitaisiin laskea käyttäjälähtöisiin menetelmiin eikä niinkään osallistaviin, mutta iDB:n hybridimalli osallistavasta kyselystä vie apuvälinettä myös osallistamisen puolelle (kuva 9, s. 27). Tämä voi tarjota uudenlaista näkökulmaa kyselyiden toteuttamisesta osallistamispainotteisesti. Tietyllä tapaa apuvälineen voi luokitella myös eräänlaiseksi palveluksi (kuva 41, s. 55). Apuväline toimii itsenäisesti ja tarjoaa käyttäjilleen ja tilaajilleen apua, mutta pohjautuu silti verkkokyselyiden keskustelukyselyformaattiin. Tämän takia, jotta apuvälineestä olisi eniten hyötyä, tulisi sen noudattaa onnistuneen kyselyn formaattia (kuva 10, s. 32). Tällöin apuväline olisi kustannustehokas tapa suorittaa käyttäjien kuuleminen niin, että vastaajien motivoituneisuus säilyy ja kato pysyy pienempänä. iDB hyödyt myös voisivat näkyä projektin muussa osallistamisessa. Tämä johtuu siitä, että iDB eroaa kyselyistä automatisaation osalta. Apuväline toimii käyttäjien kanssa, aktivoi käyttäjiä vastaamaan kyselyyn, analysoi tulokset ja tekee niistä raportin, jonka

apuvälineen tilaaja saa itselleen prosessin loppuksi. Eli itse kyselyprosessin resurssit voitaisiin siirtää osallistamisen ideologiaa vahvemmin noudattaviin menetelmiin ja näin ollen lisätä osallistamisen vaikutuksia projektissa.

Suunnittelijan näkökulmasta tarkasteltuna apuväline voisi auttaa osallistamiseen liittyvien haasteiden hallinnassa. Jos iDB motivoi käyttäjiä enemmän, voi se luoda myös positiivista mielikuvaa muutoksesta. iDB:n avulla itse käyttäjiä voitaisiin osallistaa jo suunnittelun kartoitusvaiheessa. Tämä voisi säästää suunnittelijoiden aikaa ja mahdollistaa muiden prosessien käytön osallistamisen ohella aikaisemmin tai aikaista laajemmin. Toisaalta mikäli kyselyn tekemiseen ei alun perinkään kulu paljoa aikaa voi ajallinen hyöty sen osalta olla pienempi.

Käyttäjän näkökulmasta katsoessa, apuväline voi auttaa vastaajia aktivoitumaan ja tarjota kuulluksi tulemisen tunnetta. Tämä voi helpottaa yksilön hallinnan tunnetta ja vaikuttaa muutoksen suhtautumiseen. Apuvälineen avulla voidaan tarjota mahdollisuutta kysyä kysymyksiä muutokseen tai tiloihin liittyen. Tämä voisi parantaa käyttäjien sitoutuneisuutta muutokseen jo suunnitteluprosessin ensimmäisessä vaiheessa ja helpottaa jatkossa muita osallistamistilanteita. Myös aika mikä osallistamistilanteissa voi mennä muutoksen aiheuttamien huolien puintiin pienentyisi ja osallistamistilanteet olisivat onnistuneempia. Tämä voisi helpottaa myös suunnittelijan työtä esimerkiksi osallistamistilanteissa.

Keskustelumainen kysely voisi luoda myös kyselykokemuksesta yksilöllisemmän. Jotta keskustelu tuntuu luontevalta, apuväline on suunniteltu kiinnostuneeksi juuri käyttäjän vastauksista ja kannustamaan käyttäjää jakamaan lisää. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa käyttäjä kokee juuri hänen mielipiteensä olevan tärkeä. Normaaliin kyselyyn vastatessa asettelu voi olla päinvastainen. Käyttäjä on itse vastuussa kyselyn toteutumisesta ja loppuun viemisestä. Kun kyselyiden asetelmaa muuttaa ja vastuun tilanteesta siirtää itse keskustelubotille, voi käyttäjälle olla helpompaa aloittaa kyselyn tekeminen. Tämä voi johtua siitä, että tilanteeseen osallistuminen voidaan kokea vapaaehtoisemmaksi ja täten mielekkäämmäksi. Jos käyttäjälle syntyy tunne siitä, että joku muu ohjaa tilannetta eikä hänen tarvitse itse kantaa siitä vastuuta, voi käyttäjän olla helpompi keskittyä pohtimaan vastauksiaan.

Apuväline ei kuitenkaan ratkaise suunnittelijoiden ammattitaitoa vaativia ongelmia, eikä siihen siksi tulisi suhtautua ratkaisuna kaikkiin osallistamiseen liittyviin ongelmiin. Apuväline ei suunnittele tiloja tai tee tilaratkaisuja. Eikä sen tarkoitus ole poistaa töitä suunnittelijalta. Apuvälineen tarkoitus on auttaa suunnittelijaa ja käyttäjiä. Apuvälineen käyttö voi kuitenkin vierastuttaa. Keskustelubotteja ei käytetä Suomessa laajasti osallistamisen apuvälineenä, eivätkä välttämättä kaikki sukupolvet ymmärrä mitä sellainen tekee tai miten sitä käytetään. Tällaisissa tilanteissa apuvälineen käyttöön voidaan suhtautua negatiivisesti tai ennakkoluuloisesti.

Vaikka apuvälineen oikeanlainen käyttö voisi vaikuttaa laajasti koko prosessiin, ei siihen tulisi kuitenkaan turvautua ainoana osallistamisen keinona. Apuväline hoitaa tiedonkeruun ja motivoi käyttäjiä, mutta suunnittelija on vastuussa siitä mihin, minkä verran ja miten tietoa käytetään. Apuväline ei ratkaise esimerkiksi tilanteita, joissa osallistaminen ei ole aitoa. Apuväline voi kuitenkin jättää käyttäjille positiivisen tunnejäljen ja helpottaa muutospelkoa. Tämä voi puolestaan vaikuttaa prosessiin ratkaisevasti. Apuvälineellä voidaan saada samanaikaisesti tietoa esimerkiksi tilankäytöllisistä seikoista, mutta myös käyttäjien tarpeista. Apuväline auttaa kysymään oikeat kysymykset ja analysoi vastaukset, joita suunnittelija voi käyttää suunnittelun lähtökohtina tai esimerkiksi työpajatyöskentelyn tukena. Apuvälineen avulla voidaan myös perustella käyttäjille tehtyjä päätöksiä ja rajoituksia. Näihin voidaan suhtautua hyväksyvästi, jos jo apuvälineessä valmiiksi perusteltiin mihin vastaukset vaikuttavat ja mitä niillä tehdään. Koska apuväline toimii anonyymisti tämä voi auttaa sellaisten henkilöiden äänen kuulumista, joille on haastavampaa tuoda oma äänensä esille sekä tarjota turvallista tilaa esittää omat mielipiteet ilman tuomitusta tulemisen tunnetta. Apuvälineen validoiva keskustelutyö voi lisätä käyttäjän rohkeutta tuoda omat tarpeensa esille. Apuvälineen hyödyt voidaan olettaa eniten näkyviksi projekteissa, joissa käyttäjiä on paljon. Toisaalta myös keskisuudessa ja pienemmissä projekteissa käyttäjien kokemus kuulluksi tulemisesta voi olla yhtä arvokas.

Apuvälineen hyödyt voitaisiin siis tiivistää seuraavasti. Apuväline voi auttaa osallistamisen onnistumisessa ajallisesti ja pysymään osallistamiselle varatussa budjetissa. Keskustelukyselyn muuttuneen asetelman avulla käyttäjä

voidaan aktivoida pohtimaan itselleen sopivia ratkaisuja, jotka lopulta voi tarjota suunnittelijalle aikaisempaa syvällisemmin pohdittuja vastauksia. Apuvälineen avulla voidaan siis saada käyttäjä osalliseksi omien ongelmien ratkaisuun ja täten sitouttaa muutokseen heti suunnitteluprosessin alussa. Apuvälineen tarjotessa käyttäjille miellyttävää käyttäjäkokemusta, voi kyselyiden vastausprosentti olla myös aikaista korkeampi. Apuvälineen tarjoamien tietojen avulla suunnittelijan ymmärrys käyttäjien tarpeista voi syventyä ja suunnittelutyön lopputulos parantua. Apuväline ei rajaa suunnittelullisia vaihtoehtoja, sillä apuväline selvittää miten ja missä työtä haluttaisiin tehdä sekä mitä tuleville tiloilta vaaditaan. Apuväline ei siis korvaa itse suunnittelijoita, sillä apuväline ei toteuta suunnittelutyötä. Apuväline tekee selkeäksi käyttäjälle mihin hänen päätöksensä voivat vaikuttaa ja mihin ei. Apuväline auttaa käyttäjää ymmärtämään miksi asiat tehdään niin kuin ne tehdään ja mitä syitä muutoksen takana on. Apuvälineen onnistuessa sitouttamaan käyttäjät muutokseen heti prosessin alussa, voi muutosprosessissa onnistuminen olla todennäköisempää. Apuvälineen tavoite on tuoda kaikkien äänet esille. Jos käyttäjille jää tunne, että heitä on kuultu, voi käyttäjä voida paremmin fyysisesti sekä psyykkisesti. Hyvinvointi voi vaikuttaa työyhteisön sekä yrityksen hyvinvointiin ja menestykseen sekä organisaation palvelu- ja kilpailukykyyn.

13.4 Hypoteesin ja käsitekartan tarkastelu suhteessa saatuihin tuloksiin

Tutkimuksissa ei ollut tarkoitus todistaa hypoteeseja oikeiksi tai vääriksi. Tämän sijaan niiden oli tarkoitus avustaa ajattelutyössä sekä pohdinnassa. Hypoteeseja tarkastellaankin nyt tulosten rinnalla ja niiden merkitystä keskenään pohditaan. Käsitekartta kuvasti tutkimuksen alussa muodostettuja yhteyksiä eri käsitteiden ja aiheiden välillä. Tässä kohtaa käsitekarttaan palataan uudelleen ja tarkastellaan, nähdäänkö käsitteet edelleen samalla tavalla.

Hypoteesit olivat seuraavat:

1. Kun tilankäyttäjiä osallistetaan onnistuneesti, on osallistaminen ollut ajankäytönkannalta tehokasta ja tilat täyttävät kaikkien tarpeet.
2. Keskustelubotin käyttäminen osallistamisessa voi edesauttaa tilankäyttäjien onnistunutta osallistamista.

Ensimmäisessä hypoteesissa esitetty väite osoittautui haastattelujen tulok-
sista päätellen osittain todeksi tarpeiden täyttämisen kannalta, vaikka todenta-
misen tavoitetta ei ollutkaan. Mielenkiintoista oli, miten ajankäytöllä oli osansa
osallistamisessa, mutta se ei kuitenkaan ollut pääosassa onnistumisen kan-
nalta. Tulosten perusteella ensimmäinen hypoteesi nähtäisiin nyt seuraavasti:
”Kun tilankäyttäjät osallistetaan onnistuneesti, tilat täyttävät kaikkien tarpeet,
osallistaminen ja viestintä ollut suunniteltua, ne ovat tapahtuneet oikeaan ai-
kaan ja käyttäjät ovat ymmärtäneet miksi muutosta tehdään.” Ajankäytöllä on
merkityksensä osallistamisprosessissa, mutta aika liittyi lähinnä osallistamisen
oikeaan ajoittamiseen. Suunnittelussa pyrittiin aina tilanteeseen, jossa käyttä-
jät ovat tyytyväisiä uusiin tiloihin. Uutta oli, että onnistuneessa osallistamispro-
sessissa nekin käyttäjät, jotka vastustivat muutoksia, pystyivät hyväksymään
ne vaikeivat niistä pitäneetkään.

Toisessa hypoteesissa esitetty väite piti suurimmilta osin paikkaansa. Keskus-
telubotti voi edesauttaa onnistunutta osallistamista. Tämä kuitenkin riippuu
täysin siitä, miten muut prosessin osat hoidetaan. Jos halua muutokseen ei ole,
ei muutosta myöskään tapahdu. Mikäli hypoteesi muodostettaisiin uudestaan
tässä kohtaa tutkimusta, menisi se seuraavasti: ”Keskustelubotin käyttäminen
osallistamisessa voi auttaa tilankäyttäjien osallistamisessa, mikäli halu osall-
istamiseen on aitoa.” Pelkästään keskustelubotti ei voi ratkaista niitä monitasoi-
sia ongelmia, joita haastatteluissa kerrottiin osallistamiseen liittyvän, mutta
keskustelubotti voi auttaa osallistamisessa monella eri tavalla.

Käsitekartta kuva 4, (s. 15) esitti, että onnistunut käyttäjien huomiointi edellyt-
täisi tilakäyttäjien tarpeiden kartoitusta kunnollisesti ja niin että tilankäyttäjien
tulisi olla osa suunnittelua. Käsitekartassa esitettiin, että osallistamisen tueksi
on olemassa jo apuvälineitä. Tulevaisuudessa niiden joukossa voisi toimia
keskustelubotti, jonka arvioitiin helpottavan tilankäyttäjien onnistunutta huomi-
ointia. Tämän lisäksi käsitekartassa luokiteltiin onnistuneen osallistamisen ole-
van ajankäytön kannalta tehokasta ja kaikkien tarpeet täyttävää.

Käsitekarttaa (kuva 4, s. 15) tarkastellessa voisi sanoa, että tilankäyttäjien kar-
toitukseen liittyvät seikat pitävät paikkaansa. Käsitekartassa esitetyt aiheet tu-
livat esille haastatteluissa, mutta uusiakin näkökulmia ja yhteyksiä syntyi. Kä-

sitekartan termejä muutettaisiin seuraavasti. Uudessa käsitekartassa onnistunut tilankäyttäjien huomiointi edellyttää tarpeiden kartoitusta ja osallistamista. Osallistamisen tukena on erilaisia digitaalisia ja hybridinä toimivia osallistamismenetelmiä. Niitä ovat tapaamiset, haastattelut, kyselyt, työpajat, visualisointi ja VR-osallistaminen. Tulevaisuudessa osallistamisen tukena toimisi keskustelubotit, virtuaalinen realiteetti sekä mahdolliset uudet yksilölliset digitaaliset osallistamistavat. Ne tulevat edesauttamaan tilankäyttäjien onnistunutta osallistamista. Parhaimmillaan onnistunut osallistaminen on ollut suunniteltua ja käyttäjien ymmärryksen saavuttanutta. Käyttäjälähtöisyys ja osallistaminen olivat sulautuneet yhteen. Nähtäväksi kuitenkin jää jatkuuko tämä osallistumisen yleistymisen myötä. Lähitulevaisuudessa voisi olla hyvä tutkia miten osallistaminen on kehittynyt pandemian aikana sekä millaista tarkalleen on työssä termillä ”käyttäjälähtöinen osallistaminen” kuvattu toiminta, jossa tehdään molempia. Sekä tuleeko sellainen kasvamaan.

14 POHDINTA

Toimeksiannon tavoitteena oli tuottaa työn tilaajalle sellaista tietoa apuvälineen hyödyistä ja suunnitteluprosessista, joita hän pystyy hyödyntämään tuotekehityksessä nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteet on saavutettu ja toimeksiantaja voi tuloksien avulla saada syvemmän käsityksen osallistamisesta, sen toteutumisesta sekä sen näkymisestä suunnitteluprosesseissa ja työyhteisöissä. Toimeksiantaja voi myös saada ymmärrystä siitä mitä apuvälineen muotoilussa kannattaisi huomioida, jotta se palvelisi käyttäjiään parhaiten. Toimeksiantajan suositellaan tulevaisuudessa tutkivan sellaisten prosessien eroja, joissa apuväline on ollut mukana ja joissa apuvälinettä ei ole ollut mukana. Projekteista voisi nousta esille sellaisia eroja, joiden avulla voitaisiin konkreettisesti nähdä apuvälineen vaikutukset suunnittelu tai muutosprosessiin. Tämän lisäksi toimeksiantajan suositellaan tutkivan käyttäjien suhtautumista apuvälineeseen sekä käyttäjien kokemuksia prosesseissa, joissa apuväline oli mukana ja verrata niitä prosesseihin, joissa apuvälinettä ei ole ollut käytössä. Näiden tietojen avulla apuvälineen hyödyistä voisi saada kokempohjaista tietoa. Tämän avulla apuväline voisi myös saavuttaa jalansijaa muiden osallistamistapojen joukossa.

Toimeksiantaja ei kuitenkaan ole tutkimuksen ainoa hyötyjä. Tutkimuksen tiedot voivat auttaa myös muita aiheesta kiinnostuneita tai aiheesta tietoa etsiviä. Tämän lisäksi oma käsitykseni monesta asiasta muuttui ja kasvoi prosessin aikana. Erityisesti ymmärrykseni syventyessä suunnitteluprosesseista, osallistamisesta ja työympäristöistä, myös käsitykseni sisustusarkkitehdista muuttui. Mitä enemmän haastatteluja olin tehnyt, sitä enemmän mielikuva nykypäivän sisustusarkkitehdista muuttui. Sisustusarkkitehdeista tuli tulevaisuuden suunnittelijoita monellakin tavalla. Yritysten tarpeet ymmärrettiin, tulevaisuuden visio rakennettiin, tulevaisuuden ongelmat ratkottiin ja tila suunniteltiin tulevaisuutta varten. Tämän myötä itse suunnittelutyö ei ollut enää pelkästään tilasuunnittelua. Tämän sijaan se saattoi sisältää uusien käytäntöjen, toimintamallien ja jopa brändien suunnittelua. Sisustusarkkitehti saattoi myös hoitaa viestintää sekä koordinoida kaikkia projektin eri tahoja. Sisustusarkkitehdistä tuli yrityksen uudistaja ja myös eräänlainen pelastaja. Itse sisustusarkkitehdit kuitenkin kokivat itsensä enemmän palveluammattina sekä neuvonantajina.

Sisustusarkkitehti hallitsi myös palvelumuotoilullista osaamista ja useimmiten tiesi miten osallistamisen tapahtuu. Sisustusarkkitehtien rooli ja ammattitaito oli siis laaja kirjo eri työelämän osa-alueista. Haastatteluissa sisustusarkkitehtien vahvuudeksi koettiin yleensä projektinhallintakyvyt sekä ongelmanratkaisukyvyt. Työnkuvaa pohtiessa tämä ei yllätä. Mielestäni olisi siis syytä pohtia, millainen tulevaisuuden sisustusarkkitehti on. Laajeneeko työnkuva entisestään? Voidaanko sisustusarkkitehti nimikettä käyttää kuvaamaan nykyistä työnkuvaa? Entä tulevaisuudessa? Tulisiko nimikettä laajentaa tai työnkuvasta selventää vastaamaan nykyhetkeä paremmin?

Työtä tehdessä heräsi paljon muitakin kysymyksiä, mutta niistä erityisesti mietityttämään jäi kysymys suunnittelijoiden vastuusta. Mikä on suunnittelijan vastuu tilanteessa, jossa johto ei suostu osallistamaan käyttäjiään tai kuulemaan heitä? Olisiko eettistä toimia käyttäjien vastaisesti? Kysymyksiä pohdinta osoittautui monimutkaiseksi. Selkeää oli, etteivät suunnittelijat halunneet tilanteita, joissa käyttäjiä ei osallistettaisi. Johdon päätöksiin pyrittiin vaikuttamaan ja käyttäjien kuulemista yritettiin painottaa. Kuitenkaan aina tämä ei onnistu, eikä päätöksiin voinut vaikuttaa. Onko siis oikein vaatia suunnittelijoita olemaan vastuussa sellaisissa tilanteissa, joissa käyttäjiä ei osallisteta? Voiko täl-

laisten kysymysten pohdinta koskaan vaikuttaa siihen, miten suunnittelija näkee itsensä tai näkyä työhyvinvoinnissa? Olisi mielenkiintoista oppia tietämään laajalla mittakaavalla, mitä suunnittelijat ajattelevat tästä tai miten tilanteita on ratkottu.

Työn tekeminen herätti myös pohtimaan, miten paljon osallistamisella kilpailaan. Tämä aiheuttaa ristiriitaisia tunteita. Toisaalta on ymmärrettävää, että yritysten tulee kaupata omia palveluitaan ja varjella omia liikesalaisuuksiaan, mutta mieleeni ei voinut olla hiipimättä ajatus suuremmasta häviöstä. Mitä kaikkea saavuttaisimmekaan, jos osallistamisen keinot jaettaisiin avoimesti kaikkien kesken? Voisivatko yritykset kasvaa ja kehittyä auttamalla toisiaan ja silti tehdä voittoa? Miten sitä kautta saavutettu ymmärrys osallistamisesta, sen tavoista ja tärkeydestä heijastuisi muihin yrityksiin. Herättäisiinkö osallistamisen merkitykseen entistä laajemmin? Voisiko tämä luoda yhteiskunnassamme paremmin voivia työntekijöitä sekä muuttaa työntekoa entistä yksilöllisempään suuntaan. Voisiko työssä sairastelu vähentyä ja työuupumus vähentyä? Tulevaisuudentutkimuksen puolesta tämän tutkiminen voisi olla silmiä avaavaa ja mielenkiintoinen aihe.

Eniten työstä opin kuitenkin ymmärrystä muutospelosta. Pandemian aikana jokainen on yrittänyt tehdä parhaansa ja sopeutua. Muuttuneessa maailmassa sopeutuminen uuteen voi kuitenkin tuntua pelottavalta. Jokainen voi varmaankin pandemian jälkeen ymmärtää, millaista stressiä, pelkoa tai ahdistusta muutos voi aiheuttaa. Emme tiedä mitä tulevaisuus tuo tullessaan, mutta varmaa on, että työympäristöt tulevat kehittymään ja sopeutumaan ympäröivään maailmaan. Ammatissamme meillä on mahdollisuus vaikuttaa työympäristöihin ja täten suoraan ihmisten elämään. Tämä on uskomattoman suuri vastuu, emmekä saisi unohtaa mitä se tarkoittaa. Voisimmeko siis seuraavan kerran, kun kohtaamme ihmisen muutoksen edessä, muistaa itse millaista tuntemattoman edessä oli.

LÄHTEET

- Aalto, L. 2015. Käyttäjälähtöinen tilasuunnittelu. Työterveyslaitos. PDF-dia-sarja. Saatavissa: <https://docplayer.fi/27667174-Kayttajalahtoinen-tilasuunnittelu.html> [viitattu 1.3.2020].]
- Agilework. 2020. Työympäristöt pandemian keskellä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.agilework.fi/fyysinen/> [viitattu 22.3.2021].
- Alastalo, M. & Åkerman, M. 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 312–329. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [5.3.2021].
- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. 2017. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 181–197. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [25.2.2021].
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.2.2021].
- Anttila P. 2014. Pirkko Anttila: Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/> [viitattu 18.12.2020].
- Blanco, J., Mullin, A., Pandya, K. & Sridhar, M. 2017. The new age of engineering and construction technology. McKinsey & Company. Artikkel. Saatavissa: <https://www.mckinsey.com/business-functions/> [viitattu 20.12.2020].
- Blomqvist, K, Henttonen, K, Olsson, T, Ropponen, A, Sivunen, A Vartiainen, M & Zoonen, W. 2020. National Remote Work Survey – Remote Work During The Corona Crisis. Futuremote. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://cocodigiresearch.com/covid-19-and-remote-work-in-finland/> [viitattu 22.3.2021].

Dahiya, M. 2017. A Tool of Conversattion: Chatbot. *International journal of computer sciences and engineering* 5 (5), 158–161. Verkkolehti. Saatavissa: https://www.ijcseonline.org/full_paper_view.php?paper_id=1283 [viitattu 29.12.2020].

Eskola, J., Virtanen, S. & Wallin, A. 2018. Tiedettä tarinoista: Eläytymismenettelmän käyttö ja soveltaminen. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 56–68. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 16.2.2020].

Google Forms. 2021. Google Forms – luo ja analysoi kyselyitä maksutta. Saatavissa: <https://www.google.com/forms/about/> [viitattu 26.3.2021].

Grimme, C., Preuss, M., Adam, L., & Trautmann, H. 2017. Social Bots: Human-Like by Means of Human Control? *Big Data* 5 (1). Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1089/big.2017.0044> [viitattu 29.12.2020].

Heikkilä, H. 2016. TOOLBOX - Osallistavan suunnittelun työkalupakki tietöympäristöjen muutosprosesseihin. Tampereen teknillinen yliopisto. Rakennetun ympäristön tiedekunta. Diplomityö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tty-201605113960> [viitattu 6.3.2021].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 1.3.2021].

Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 9–38. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [25.2.2021].

Iivari, N. 2004. Enculturation of user involvement in software development organizations - an interpretive case study in the product development context. *NordiCHI '04: Proceedings of the third nordic conference on human-computer interaction* 2, 287–296. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1145/1028014.1028059> [viitattu 15.3.2021].

KatiBot. 2021. Digitaalinen työväline oppimisympäristöjen suunnitteluun. Saatavissa: <https://katibot.fi/> [viitattu 7.1.2021].

KatiBot Demo. 2021. KatiBot. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 5.1.2020].

Kivimäki, P. 2021. Mokkaalatesti paljasti erot Googlen ja 9 muun hakukoneen välillä – tutkija:”Jokainen voi miettiä, onko se oikea totuus”. *Yle* 10.3.2021. Verkkolehti. Päivitetty 10.3.2021. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11826652> [viitattu 23.3.2021].

Kujala, S. 2006. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu. *Systeemityö* 2, 9–11. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.sytyke.org/julkaisut/sytyke-lehti/> [viitattu 15.3.2020].

Kulcke, M. 2018. Design-Bot – Using Half-Automates Qualitative Interviews as Part of Self Communication within the Design Process. Teoksessa Kepczynska-Walczak, A. & Bialkowski, S. (toim.) *Computing for a better tomorrow – Proceedings of the 36th eCAADe Conference – Volume 1*. Lodz, Puola: Lodz University of Technology, 103–108. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://papers.cumincad.org/cgi-bin/works/paper/ecaade2018_105 [viitattu 20.3.2020].

Koile, K. 2004. An intelligent assistant for conceptual design. *Informed Search Usign a Mapping of Abstract Qualities to Physical Form*. Teoksessa Gero, JS. (toim.) *Proceedings of First International Conference on Design Computing and Cognition*. Dordrecht, Alankomaat: Kluwer Academic Publishers, 3–22. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://web.mit.edu/kkoile/www/> [viitattu 8.12.2020].

Laaksonen, S-M., Laitinen, K., Koivula, M. & Sihvonen, T. 2020. Puhekaverinabotti: Viestivä tekoäly inhimillistettynä vuorovaikutuskumppanina. *Lähikuva – audiovisuaalisen kulttuurin tieteellinen julkaisu* 33 (1), 63–78. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.23994/lk.91435> [viitattu 29.12.2020].

Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. 2013. Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.3.2020].

Lahtovaara, L. 2020. Työn tekemisen tavat ja työympäristöt muutoksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö, Ylempi AMK. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020101321288> [viitattu 25.2.2020].

Lahtinen, M., Ruohomäki, V. & Sirola, P. 2017. Työympäristömuutos, monitila-toimiston toimivuus ja henkilöstön hyvinvointi. *Työelämän tutkimus* 15 (2), 108–133. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85286> [viitattu 6.3.2021].

Lindroos, J. 2016. Digital Interior Design by Stailia Design Oy. Novia-ammattikorkeakoulu. Master of Business Administration, Service Design. Ylempi AMK-opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201701191485> [viitattu 18.12.2020].

Microsoft Forms. 2021. Kyselyt ja kokeet. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes> [viitattu 27.3.2021].

Nenonen, S., Niemi, O., Eriksson, R., Lassila, A-P., Ampuja, I. & Sumkin, H. 2016. Tilaa toiminnalla. Yhteiskehittäminen ja kokeilukulttuuri -yliopistokam-pukset edelläkävijöinä. PDF-Dokumentti. Saatavissa: <https://sykoy.fi/wp-content/uploads/Tilaa-toiminnalla-Yhteisekehitt%C3%A4minen.pdf> [viitattu 12.3.2021].

Olsson, P. Tutkijanvastuu ja velvollisuus – tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Teoksessa Korkiakangas, P., Olsson, P. & Ruotsala, H. (toim.) Polkuja etnologian menetelmiin. Helsinki: Ethnos ry, 281–290. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10224/4594> [viitattu 10.2.2021].

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 99–112. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 27.2.2020].

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 357–366. E-kirja. Saatavissa:

<https://kaakkuri.finna.fi/> [25.2.2021].

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.)

Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 8–29. E-kirja. Saatavissa:

<https://kaakkuri.finna.fi/> [28.2.2021].

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 39–65. E-kirja. Saatavissa:

<https://kaakkuri.finna.fi/> [25.2.2021].

RT 103058. 2019. Rakennustieto. Palvelumuotoilu kiinteistö- ja rakentamisalalla.

Räisänen, K. 2020. Toimitusjohtaja. Haastattelu 16.10.2020.

Räsänen, P. & Sapila, O. 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Saatavissa:

<https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.3.2020].

Sanders, E., & Stappers, P. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. *International Journal of Cocreation in Design and the Arts*. 4 (1), 5–18.

Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1080/15710880701875068> [viitattu 15.3.2021].

Selkälä, A. 2013. Verkkolomakkeella on väliä – Webropolin ja ZEF:in käyttöliittymien vastaajapsykologian arviointi. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Saatavissa:

<https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.3.2020].

Shaul, J. 2017. Interior Design assistant chatbot. Portfolio. Saatavissa: <https://judyshaul.me/portfolio/2017/9/25/interior-design-assistant-chatbot> [viitattu 28.12.2020].

Spinuzzi, C. 2005. The Methodology of Participatory Design. Teoksessa Burgan, M., Corbin, M., DE Jong, M., Hart, G., Murphy, A., Peterson, E., Rude, C., Simmons, B., ST.Amant, K. & Southard, S. (toim.) Technical Communication. Allington, Virginia, Yhdysvallat: Society for Technical Communication, 163–174. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jstor.org/stable/i40120198> [viitattu 10.3.2020].

Survey Monkey. 2021. SurveyMonkey: maailman suosituin kyselytutkimustyökalu verkossa. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/> [viitattu 29.3.2021].

Taylor, S., Bogdan, R. & DeVault, M. 2016. Introduction to qualitative research methods: a guidebook and resource. E-kirja. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.2.2021].

Tiikkainen, P. 2006. Konteksti käsitehistoriassa. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/93307> [viitattu 12.3.2021].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi – uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Tammi. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 18.12.2020].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakoarvioinnin-ohje> [viitattu 10.2.2021].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2018. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Ihmistieteiden tutkimusmenetelmiä käyttävän tutkimuksen

eettisen ennakoarvioinnin ohjeisto. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/TENK_IEEA_tyoryhman_muistio_250518.pdf [viitattu 10.2.2021].

Ylitalo-Kallio, P. 2012. Osallistava suunnittelu. Oppiva kirjasto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://wiki.metropolia.fi/pages/> [viitattu 23.3.2021].

Yritysten ja koulujen sisustussuunnittelu. s.a. Suunnittelutoimisto CDM Oy. Artikkelit. Saatavissa: <https://cdm.fi/> [Viitattu 30.12.2020].

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavissa: <http://doi.org/10.31885/9789515149817> [viitattu 8.3.2021].

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.3.2021].

Webropol. 2021. Webropol palvelu. Saatavissa: <https://webropol.fi/> [viitattu 26.3.2021].

Zeffi. 2021. Zeffi – Fiksuin ja helppokäyttöisin kyselytyökalu. Saatavissa: <https://www.zef.fi/fi/> [viitattu 29.3.2021].

Åhlberg, M. 2018. Käsitekartat tutkimusmenetelmänä. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 47–55. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 11.2.2020].

KUALUETTELO

Kuva 1. Työn aiheeseen vaikuttajat. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 2. Toiminnan kontekstin kehys. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 3. Toiminnan kontekstin kehys työn aiheeseen mukautettuna. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 4. Käsitekartta. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 5. Hypoteesit. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 6. Viitekehys. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 7. Tutkimuskysymyksiin vastaus. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 8. Esimerkki keskustelubotin toiminnasta asiakaspalvelun tukena. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 9. Interior Design Botin sijoittuminen käyttäjälähtöisyyden ja osallistavan suunnittelun välille. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 10. Onnistunut verkkokysely. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 11. Kuvakaappaus Webropolin lisäosien esittelystä. Webropol. 2021.

Saatavissa: <https://webropol.fi/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 12. Kuvakaappaus Webropolin eri vaiheiden kuvauksesta. Webropol.

2021. Saatavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/luo-kyselyita/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 13. Kuvakaappaus Webropolin tietosuojan kuvauksesta. Myllymäki, H.

2021. Saatavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/luo-kyselyita/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 14. Kuvakaappaus Webropolin tarjoamista tulosten analysointityökaluista. Webropol. 2021. Saatavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokaluu/analysoi-ja-visualisoi/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 15. Kuvakaappaus Webropolin käyttöliittymästä. Webropol. 2021. Saatavissa: <https://learn.xamk.fi/local/staticpage/view.php?page=palvelut> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 16. Kuvakaappaus Webropolilla luodusta esimerkkikyselystä. Myllymäki 2021.

Kuva 17. Kuvakaappaus Google Formsin tarjoamista versioista. Google Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.google.com/intl/fi/forms/about/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 18. Kuvakaappaus kyselytyökalusta henkilökohtaiseen käyttöön. Google Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.google.com/intl/fi/forms/about/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 19. Kuvakaappaus luodusta esimerkkikyselystä Google Formsilla. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 20. Kuvakaappaus vastausten raportoinnista. Google Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.google.com/intl/fi/forms/about/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 21. Kuvakaappaus vastausten analysoinnista ja raportoinnista. Google Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.google.com/intl/fi/forms/about/> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 22. Kuvakaappaus Microsoft Forms työkalun etusivusta. Microsoft Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes> [viitattu 20.4.2021].

Kuva 23. Kuvakaappaus Microsoft Forms -työkalusta Office 365 verkkoalustalle kirjautumisen jälkeen. Microsoft Forms. 2021. Saatavissa:

<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes> [viitattu 20.4.2020].

Kuva 24. Kuvakaappaus käyttöliittymästä. Microsoft Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes> [viitattu 20.4.2020].

Kuva 25. Kuvakaappaus vastausten raportoinnista reaaliajassa. Microsoft Forms. 2021. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes> [viitattu 20.4.2020].

Kuva 26. Kuvakaappaus Microsoft Formsilla luodusta testikyselystä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 27. Kuvakaappaus Survey Monkeyn tarjoamista kyselymalleista ja ohjeista. Survey Monkey. 2021. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/welcome/> [viitattu 22.4.2021].

Kuva 28. Kuvakaappaus Survey Monkeyn lisäosien mainonnasta. Survey Monkey. 2021. Saatavissa: https://fi.surveymonkey.com/apps/?ut_source=homepage&ut_source3=megamenu [viitattu 22.4.2021].

Kuva 29. Kuvakaappaus joistakin lisäosista. Survey Monkey on mahdollista yhdistää Googlen ja Microsoftin sovellusten kanssa. Survey Monkey. 2021. Saatavissa: https://fi.surveymonkey.com/apps/?ut_source=homepage&ut_source3=megamenu [viitattu 22.4.2021].

Kuva 30. Kuvakaappaus Survey Monkeyn tarjoamista erilaisista kyselytyypeistä. Survey Monkey. 2021. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 31. Kuvakaappaus kyselytyökalusta, keltaiset korostukset ja lukon kuvat kertovat mitkä ominaisuudet maksavat. Survey Monkey. 2021. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 32. Kuvakaappaus luodusta keskustelunomaisesta mallikyselystä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 33. Kuvakaappaus vastausten raportointityökalusta. Yläreunassa näkyy erilaisia mukauttamisen asetuksia. Survey Monkey. 2021. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 34. Kuvakaappaus Zeffin etusivusta, kokeilumahdollisuuksia näytettäisiin painottavan. Zeffi. 2021. Saatavissa: <https://www.zef.fi/fi/> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 35. Kuvakaappaus erilaisista Zeffin ominaisuuksista, kuvassa ei näy kaikki ominaisuudet, vaan noin kolmasosa. Zeffi. 2021. Saatavissa: <https://www.zef.fi/fi/ominaisuudet> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 36. Kuvakaappaus Zeffin käyttöliittymästä. Zeffi. 2021. Saatavissa: <https://www.zef.fi/fi/kokeile?hsLang=fi> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 37. Kuvakaappaus Zeffin kyselytyökalusta. Zeffi. 2021. Saatavissa: <https://www.zef.fi/fi/kokeile?hsLang=fi> [viitattu 23.4.2021].

Kuva 38. Kuvakaappaus Zeffillä tehdystä mallikyselystä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 39. Kuvakaappaus Zeffillä tehdystä kuvakysymyksestä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 40. Kuvakaappaus Zeffillä tehdystä nelikenttäkysymyksestä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 41. iDB:n sijoittuminen verkkokyselyiden ja palveluiden välille. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 42. Kuvakaappaus KatiBotin verkkosivuilta. KatiBot 1 toiminnan kuvaus. KatiBot. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 43. Kuvakaappaus KatiBotin verkkosivuilta. KatiBot 2 toiminnan kuvaus. KatiBot. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 44. Kuvakaappaus KatiBotin verkkosivuilta. KatiBot 3 toiminnan kuvaus. KatiBot. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 45. Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Esimerkki opiskelijoiden työskentelytapojen kartoituksesta. KatiBot 1 Demo. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 46. Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Esimerkki historian opiskelumieltymysten kartoittamisesta. KatiBot 1 Demo. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 47. Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opiskelijoiden ruokailumietymysten kartoittamisesta. KatiBot 1 Demo. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 48. Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opettajille suunnattu kysymys opetusryhmien muodostamisesta. KatiBot 1 Demo. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 49. Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opettajille suunnattu kysymys kotiluokista. KatiBot 1 Demo. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 50. Kuvakaappaus KatiBot 1 -demosta. Opettajille suunnattu kysymys opetustilojen sijoittelusta. KatiBot 1 Demo. 2021. Saatavissa: <https://katibot.fi/katibot-demo/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 51. Kuvakaappaus KatiBotin palvelupolusta. KatiBot. 2021. <https://katibot.fi/> [viitattu 7.1.2021].

Kuva 52. Interior Design Botin ja KatiBotin yhteneväisyydet ja erot. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 53. Temaattisen analyysin vaiheet Tuomea ja Sarajärveä (2018, 104) mukaillen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 54. Haastattelijan tutkijan vastuu ja haastateltavan oikeudet. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 55. Työn arvioinnissa huomioitavat seikat Tuomea ja Sarajärveä (2018, 122) mukaillen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 56. Toimintasuunnitelma erilaisten riskien varalta. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 57. Miellekartta ensimmäisten haastattelun aihealueista. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 58. Haastattelussa eteneminen eri aihealueiden välillä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 59. Haastattelurunko. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 60. Miellekartta uusien haastattelujen aihealueista. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 61. Uusien haastattelujen eteneminen aiheiden välillä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 62. Haastattelurunko työhyvinvoinnin ammattilaisille. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 63. Haastattelujen tulosten esittely suurimmasta pienimpään. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 64. Vastausten jakautuminen ensimmäiseen kysymykseen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 65. Vastausten jakautuminen toiseen kysymykseen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 66. Osallistamisen muutos suhteessa projektin kokoon ja muutosvalmennuksen tarve suhteessa osallistamisen määrään. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 67. Vastausten jakautuminen kolmanteen kysymykseen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 68. Vastausten jakautuminen neljänteen kysymykseen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 69. Vastausten jakautuminen viidenteen kysymykseen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 70. Vastausten jakautuminen ensimmäiseen haastattelukysymykseen työhyvinvoinnin puolelta. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 71. Vastausten jakautuminen toiseen haastattelukysymykseen työhyvinvoinnin puolella. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 72. Vastausten jakautuminen kolmanteen haastattelukysymykseen työhyvinvoinnin puolelta. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 73. Vastausten jakautuminen viimeiseen haastattelukysymykseen. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 74. Temaattinen kartta käyttäjien osallistamisesta tällä hetkellä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 75. Temaattinen kartta osallistamisen näkymisestä työyhteisössä. Myllymäki, H. 2021.

Kuva 76. Temaattinen kartta Interior Design Botin hyödyistä. Myllymäki, H. 2021.

HAASTATTELUKUTSU SISUSTUSARKKITEHDEILLE

Kutsu

T u t k i m u s h a a s t a t t e l u u n

Teen opinnäytetyötä, jossa tutkitaan tilankäyttäjien osallistamista ja huomiointia.

Tutkimushaastattelussa tavoitteenani on selvittää, miten käyttäjiä voidaan tällä hetkellä osallistaa tai kuulla suunnitteluprosessin aikana. Tutkimushaastatteluun valitsin alan asiantuntijoita. Siksi saitte tämän kutsun. Koen että kokemuksenne alalta ja sen kautta saamanne ammattitaito tekee teidän mielipiteestänne ensiarvoisen tärkeän.

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastattelun olen muotoillut mahdollisimman ytimekkääksi. Itse haastattelun kesto on n. 15–30 minuuttia. Haastattelussa puhutaan siitä, miten käyttäjien huomiointi tilasuunnittelussa tällä hetkellä kokemuksenne perusteella onnistuu. Haastattelu tapahtuu etänä, esimerkiksi Zoomin välityksellä.

Sitoudun toimimaan hyvien eettisten periaatteiden mukaisesti. Haastattelut äänitetään ja muutetaan tekstiksi, jonka jälkeen nauhoitukset hävitetään. Haastatteluista saatu informaatio on luottamuksellista, haastateltavien henkilö-, toimipaikkatietoja tai muita tunnistettavissa olevia tietoja julkaista raportissa ilman erillistä lupaa.

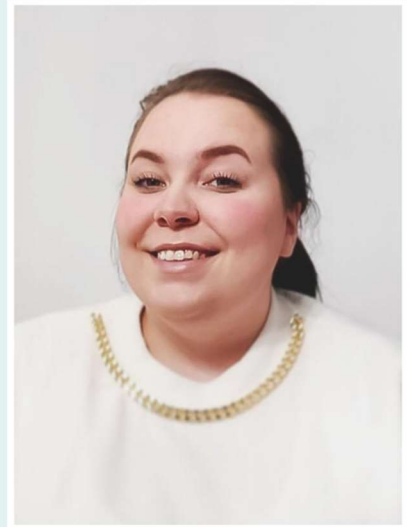
Haastattelut ovat tarkoitus järjestää 8.2.21- 28.2.21 välisenä aikana, mutta myös muut ajankohdat ovat mahdollisia.

Tulen ottamaan teihin yhteyttä ajan sopimisesta uudelleen kuluvan viikon aikana.

Lisätietoja aiheesta ja haastatteluajan sopimisesta saa ottamalla minuun yhteyttä sähköpostitse.

Kiitos ajastanne,

Henna Myllymäki



H E N N A M Y L L Y M Ä K I

Kuka olen?

Olen sisustusarkkitehtuurin ja kalustemuotoilun opiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Xamkissa.

Sähköposti

ahemy002@edu.xamk.fi

HAASTATTELUKUTSU TYÖHYVINVOINNIN AMMATTILAISILLE

Kutsu

Tutkimushaastatteluun

Teen opinnäytetyötä, jossa tutkitaan tilankäyttäjien osallistamista ja huomiointia.

Tutkimushaastattelussa tavoitteenani on selvittää, miten käyttäjien osallistaminen työympäristöä suunnitelmassa vaikuttaa työyhteisöön ja siitä, mitä pandemian muuttamassa työympäristössä tulisi ottaa erityisesti huomioon. Haastattelun kesto on n. 30-45 minuuttia ja se toteutetaan etänä, esimerkiksi Teamsin välityksellä.

Sitoudun toimimaan hyvien eettisten periaatteiden mukaisesti. Haastattelut äänitetään ja muutetaan tekstiksi, jonka jälkeen nauhoitukset hävitetään. Haastatteluista saatu informaatio on luottamuksellista, eikä haastateltavien henkilö- ja toimipaikkatietoja tai muita tunnistettavissa olevia tietoja julkaista raportissa ilman erillistä lupaa.

Tulen ottamaan teihin yhteyttä ajan sopimisesta kuluvan viikon aikana. Lisätietoja aiheesta ja haastatteluajan sopimisesta saa ottamalla minuun yhteyttä sähköpostitse.

Kiitos ajastanne,

Henna Myllymäki



H E N N A M Y L L Y M Ä K I

Kuka olen?

Olen sisustusarkkitehtuurin ja kalustemuotoilun opiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa Xamkissa.

Sähköposti

ahemy002@edu.xamk.fi