

KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS JA MOTIVOINTI
AVOIMEEN YHTEISSUUNNITTELUUN

Lapin yliopisto
Taiteiden tiedekunta
Teollinen muotoilu
Kevät 2014
Ulla Mathaldi

Lapin yliopisto, taiteiden tiedekunta

Työn nimi: KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS JA MOTIVOINTI AVOIMEEN YHTEISSUUNNITTELUUN

Tekijä: Ulla Mathaldi

Koulutusohjelma/oppiaine: Teollinen muotoilu

Työn laji: Pro gradu -tutkielma_X_ Laudaturtyö__

Sivumäärä: 94 + lähteet ja liitteet

Vuosi: Kevät 2014

Tiivistelmä:

Tutkimuksen aiheena on käyttäjien osallistaminen kaikille avoimeen yhteissuunnittelutilaisuuteen. Tutkimus selvittää, miten käyttäjiä voidaan osallistaa muotoilun keinoin suunnitteluprosessiin, miten heitä voidaan siihen motivoida ja mitä tulisi ottaa huomioon, kun halutaan järjestää avoin yhteissuunnittelutilaisuus.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty laadullista tapaustutkimusta, jossa on sovellettu konstruktivisen muotoilun tutkimuksen menetelmää. Aineisto on kerätty suunnittelemalla ja toteuttamalla kaksi tapausta, joissa käyttäjiä osallistettiin kaikille avoimessa yhteissuunnittelutilaisuudessa. Tapaukset liittyivät IDeALL ja Elävä Lappi -hankkeisiin, joissa on haluttu yhdistää muotoilun menetelmiä Living Lab toimintaan.

Käyttäjiä osallistettiin yhteensä viidellä eri tapaa, jotka on kuvailtu ja analysoitu. Tapausten toteuttamisen lisäksi aineiston keruussa on käytetty osallistuvaa havainnointia ja haastatteluja. Muistiinpanot tapauksiin liittyvistä palautepalaverista ja päätösseminaarista toimivat muiden aineistojen tukena. Aineiston analyysiin on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jossa aikaisempien viitekehysessä esitettyjen teorioiden vaikutus on tunnistettavissa.

Tutkimuksesta selvisi, että vaikka käyttäjiä motivoi monet eri asiat, he haluavat jotain vastineeksi osallistumisestaan. Tässä tapaus-tutkimuksessa osallistumisen palkitsemisen rahallisella arvolla ei kuitenkaan ollut merkitystä. Osallistamisen menetelmissä tärkeäksi osoittautui menetelmien kyky inspiroida käyttäjiä ja konkretisoida ajatuksia. Tämä tapahtuu joko suoran tai välillisen tekemisen kautta. Käytettäessä muotoilun menetelmiä käyttäjien osallistamiseen, tulisi myös tulosten tulkitsijana toimia muotoilun asiantuntija. Lopuksi esitetään ohjeistus huomioonotettavista asioista, kun halutaan järjestää kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus.

Avainsanat: Osallistava suunnittelu, yhteissuunnittelu, käyttäjälähtöisyys, motivaatio

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _X_

University of Lapland, Faculty of Art and Design

The name of the pro gradu thesis: PARTICIPATION AND MOTIVATION OF USERS INTO OPEN CO-DESIGN

Writer(s): Ulla Mathaldi

Degree programme / subject: Industrial design

The type of the work: pro gradu thesis doctoral thesis _____

Number of pages: 94 + references and appendices

Year: Spring 2014

Summary:

The research subject of this thesis is the participation of users into a co-design event open for all. The aim is to find out how to participate users in means of design into the design process, how the users can be motivated and what should be considered when an open co-design event is organized.

The research method is a qualitative case study, that also adapts constructive design research methods. The research material was collected by planning and carrying out two cases of open co-design in which users participated. The cases were part of IDeALL and Elävä Lappi projects, where the methods of design are integrated into Living Lab activity.

The users could participate in total in five different ways, that are described and analyzed. Besides carrying out the cases, observation and interviewing have been used to collect research material. Also notes from a feedback meeting and conclusion seminar of the cases support the material. For the analysis of the material content analysis is used, where the influence of previous theory presented in the theoretical framework is recognizable.

As results of the research, it is concluded that users can be motivated in many ways, but they want to get something as compensation for their participation. In this case study, the price of the reward for participating wasn't relevant. In the methods for participation it is important, that they inspire the participant and concretize their ideas. This can happen through direct or indirect making. When using means of design in user participation it is also important that the interpreter of the results has design expertise. Finally a guideline about things to consider in open co-design is presented.

Key words: Participatory design, co-design, user-driven design, motivation

I give a permission the pro gradu thesis to be used in the library

Sisällys

1. Johdanto

- 1.1 Aihekuvaus ja tavoitteet
- 1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset
- 1.3 Tutkimuksen taustalla olevat hankkeet
- 1.4 Tutkimuksen rakenne

2. Tutkimusmenetelmät ja aineisto

- 2.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tapaustutkimus
- 2.2 Aineisto ja sen keruu
 - 2.2.1 Osallistava suunnittelu aineistonkeruun menetelmänä
 - 2.2.2 Haastattelut
 - 2.2.3 Osallistuva havainnointi
- 2.3 Sisällönanalyysi

3. Osallistamisen teoriaa

- 3.1 Teoreettinen viitekehys
- 3.2 Käyttäjistä yhteissuunnittelijaksi
- 3.3 Osallistavan suunnittelun periaatteet ja yhteissuunnittelu
- 3.4 Osallistamisen menetelmät ja työkalut
- 3.5 Yhteissuunnittelu palvelumuotoilun näkökulmasta
- 3.6 Living Lab -toimintamalli

4. Osallistamisen toteutus

- 4.1 Case 1: Hotelli
- 4.2 Case 2: Kauppakeskus
- 4.3 Valitut osallistamismenetelmät
 - 4.3.1 Karkkipaperiäänestys
 - 4.3.2 A4 - kuvakollaasit
 - 4.3.3 Paperikauppakeskus
 - 4.3.4 SINCO take-away
 - 4.3.5 Ideaseinä
- 4.4 Osallistujien haastattelut
 - 4.4.1 Motivaatio osallistua
 - 4.4.2 Osallistuminen ja osallistumismenetelmät
 - 4.4.3 Palautteen tärkeys
- 4.5 Hyödyntäjien näkökulmaa käyttäjien osallistamiseen
- 4.6 Yhteenveto

5. Tulokset

- 5.1 Motivoinnin haastavuus
- 5.2 Muotoilun keinot käyttäjien osallistamisessa
- 5.3 Viisi askelta kaikille avoimeen yhteissuunnitteluun

6. Pohdinta

Lähdekirjallisuus

Liitteet

1. Johdanto

Käyttäjakeskeisyys on itselleni muotoilijana ollut aina tärkeää. Kun suunnitellaan tuotteita ja palveluita, tulisi niiden vastata käyttäjien tarpeita. Käyttäjakeskeisessä muotoilussa käyttäjä on kuitenkin tutkimuksen passiivinen kohde, kun taas yhteissuunnittelussa käyttäjille annetaan aktiivinen rooli suunnitteluprosessin aikana (Sanders & Stappers, 2008, 11-12). Kun osallistuin projektiin, jossa haluttiin osallistaa käyttäjiä suunnitteluun, ymmärsin miten yhteissuunnittelu voi muuttaa käsitystä muotoilijoiden työnkuvasta. Yhteissuunnittelu on aiheena mielenkiintoinen ja ajankohtainen muotoilun alalla, koska se voi tuoda uudenlaisia mahdollisuuksia niin muotoilijoille, käyttäjille ja jopa yhteiskunnalle. Kuten Hyysalo (2009, 93) asian ilmaisee: ”On merkittävä osaamisresurssin haaskaamista jättää selvittämättä, miten käyttäjät voivat tukea tuotteen kehitystyötä”.

1.1 Aihekuvaus ja tavoitteet

Viime vuosien aikana yhteissuunnittelu käyttäjien kanssa on lisääntynyt ja on alettu puhumaan käyttäjälähtöisyydestä. Yritykset haluavat osallistaa käyttäjiä mitä erilaisimmissa konteksteissa. Käyttäjien osallistamista voidaan perustella niin moraalisesta kuin pragmaattisesta näkökulmasta. Moraalisesta näkökulmasta käyttäjillä on oikeus vaikuttaa tuotteisiin, joita he käyttävät. Pragmaattisesta näkökulmasta käyttäjien osallistaminen johtaa onnistuneempiin suunnittelun tuloksiin. (Carrol & Rosson, 2007, 243.) On osoitettu, että tuote tai palvelu menestyy todennäköisemmin, kun se perustuu käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin (Robertson & Simonsen, 2012, 6). Tämän vuoksi käyttäjiä halutaan osallistaa jo ennen kuin tuote- tai palveluratkaisuista on tehty päätöksiä, eli toimia käyttäjälähtöisesti.

Osallistamisen menetelmiä on paljon, joten yhtenä haasteena on tutkia millaiset menetelmät sopivat mihinkin tilanteeseen (Brandt et al. 2013, 175). Esimerkiksi Elizabeth Sanders on pitkään tutkinut osallistamisen menetelmiä ja käyttäjien muuttuvaa roolia suunnitteluprosessissa (Sanders & Stappers, 2014; 2008; Sanders, 2002). Maailman kehittyessä ja sitä mukaan ihmisten tarpeiden muuttuessa myös osallistavan suunnittelun menetelmien tulee sopeutua ja kehittyä uusia tarkoituksia varten (Bratteteig et al. 2013, 135). Esimerkiksi palvelumuotoilun kautta on yritetty vastata näihin haasteisiin sen tarjoaman laajemman näkökulman kautta (Miettinen, 2011, 26).

Tutkimusaiheeni kehittyi osallistuessani projektiin, jossa käyttäjiä haluttiin osallistaa suunnittelemaan kauppakeskuksen elämyksellisyyttä. Osallistuin myös toiseen tapaukseen, jossa haluttiin elävöittää hotellin aulatiloja osallistamalla hotellin asiakkaita. Projektien tarkoituksena oli soveltaa palvelumuotoilun menetelmiä Living Lab -toimintamalliin, joten molemmat osallistamistilaisuudet toteutettiin Living Lab -toimintaympäristöinä. Living Lab -toimintamalli sisältää ajatuksen sidosryhmien osallistamisesta tosielämän ympäristössä. Toimintamallista

kerron tarkemmin luvussa 3.6 Living Lab -toimintamalli. Projektit olivat osa IDeALL ja Elävä Lappi -hankkeita, jotka esittelen luvussa 1.3 Tutkimuksen taustalla olevat hankkeet. Hankkeiden tarkoituksena on ollut selvittää muun muassa seuraavia asioita:

- miten palvelumuotoilu ja palveluprototyyppi soveltuvat Living Lab -ympäristöön käytettäväksi
- miten SINCO -palveluprototyyppi soveltuu tosielämän ympäristöön
- miten muotoilun ja Living Lab -toimintamallin menetelmät täydentävät toisiaan
- miten käyttäjät ja eri sidosryhmät motivoidaan ja sitoutetaan yhteiskehittelyyn ja miten käyttäjiä voidaan palkita osallistumisesta?

Tämän tutkimuksen kohteena on muotoilun menetelmät käyttäjien osallistamisessa Living Lab -toimintaan. Tavoitteena on kuvata osallistamisen tapoja joita käytimme ja arvioida niiden soveltuvuutta käyttäjien osallistamiseen. Tutkimuksen toisena tavoitteena on selvittää, mitä tulisi ottaa huomioon kun halutaan toteuttaa kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus. Tähän liittyy myös käyttäjien motivaatio osallistua. Käytän termiä avoin yhteissuunnittelu, koska vaikka tilaisuudet olivat Living Lab -toimintaympäristöjä, mielestäni kaikille avointa yhteissuunnittelutilaisuutta voidaan käyttää myös ilman Living Lab -kontekstia. Vaikka tutkimukseni ei kohdistu niinkään Living Lab -toimintaan, voi se osaltaan vastata myös hankkeiden kysymyksiin.

Aikaisempi tutkimus yhteissuunnittelusta keskittyy pitkälti erilaisissa suljetuissa työpajoissa toteutettuun yhteissuunnitteluun, joihin osallistujat on etukäteen kutsuttu, sekä niissä käytettyihin menetelmiin ja työkaluihin. Pro-gradu tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, miten käyttäjiä voidaan osallistaa kaikille avoimessa yhteissuunnittelutilaisuudessa. Tutkimus keskittyy suunnitteluprosessin alkuvaiheeseen, jota kutsutaan myös nimellä ”fuzzy front end”. Tällöin ei vielä välttämättä tiedetä, mitä tarkalleen suunnitellaan ja onko tuloksena tuote vai palvelu (Sanders & Stappers, 2008, 7). Käyttäjien osallistaminen suunnitteluprosessin alussa auttaa tarkentamaan suunnittelutehtävää sekä hahmottamaan uusia suunnittelumahdollisuuksia ja -ratkaisuja (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 80-81).

Aineiston tutkimukseen olen kerännyt toteuttamalla edellä mainitut yhteissuunnittelutilaisuudet yhdessä muiden hankkeessa toimineiden kanssa. Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus, jossa on myös sovellettu konstruktivistista muotoilun tutkimuksen menetelmää. Tapauksen tutkimukseen muodostaa edellä mainitut kaksi case-esimerkkiä, joissa molemmissa osallistettiin asiakkaita yhteissuunnitteluun. Case-esimerkeistä kerron tarkemmin luvussa 4. Osallistamisen toteutus. Tarkastelen yhteissuunnitteluprosessia muotoilijan näkökulmasta. Vaikka yhteissuunnitteluprosessiin voi osallistua käyttäjien lisäksi muita asianomaisia, kuten yrittäjät ja palveluntarjoajat, rajaan tässä tutkimuksessa suhteen pelkästään käyttäjien osallisuuteen. Toteutettujen haastatteluiden avulla haluan tuoda esille niin käyttäjien kuin yritysten eli hyödyntäjien näkökulmaa käyttäjien osallisuuteen suunnitteluprosessissa.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Käyttäjien osallistamiseen on lukuisia menetelmiä ja työkaluja. Yleensä näitä käytetään työpajatyypisissä suunnittelutilanteissa, joihin osallistujat ovat erikseen kutsuttu tai jollain tapaa valikoitu (Mattelmäki, 2007, 235). Tapaustutkimuksessani osallistujia ei olla valittu etukäteen, vaan osallistumismahdollisuus on kaikilla, osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistuminen tapahtuu avoimessa ”drop-in” tyylisessä ympäristössä. Drop-in tarkoittaa, että ohikulkijat voivat pistäytyä tilassa ilman aikaisempaa sopimusta. Minua kiinnostaa, miten muotoilun keinoin voidaan osallistaa käyttäjiä tällaisissa tilanteissa. Loppukäyttäjiä halutaan kuunnella ja osallistaa, mutta haluavatko he itse olla osallisina suunnitteluprosessia? Koska kyseessä on kaikille avoin tilaisuus, eivätkä osallistujat ole sitoutuneet ennalta yhteistyöhön, haluan myös tutkia, mikä herättää heidän mielenkiintonsa ja mikä saa heidät motivoitumaan osallistumaan. Toivon tuloksien auttavan tulevaisuuden yhteiskehittelytilaisuuksien järjestämistä ja osallistamismenetelmien valintaa sekä suunnittelua.

Tutkimuskysymykset, joiden avulla haen vastauksia, asetin seuraavaan muotoon:

- 1. Miten muotoilun keinoin voidaan osallistaa käyttäjiä suunnitteluprosessiin?**
- 2. Mitä tulisi huomioida, kun halutaan järjestää kaikille avoin yhteissuunnittelu-tilaisuus?**
- 3. Miten käyttäjiä voidaan motivoida osallistumaan avoimeen suunnittelutilaisuuteen?**

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on tarkastella osallistamisen menetelmiä, niiden ominaisuuksia ja tarkoituksenmukaisuutta avoimessa yhteissuunnittelutilanteessa. Toisen kysymyksen avulla haluan selvittää ja koota tapaustutkimuksessa esiintyneitä huomioitavia seikkoja, joiden tiedostamisesta voi olla hyötyä vastaavanlaisissa tilanteissa. Kolmannen kysymyksen asetin alakysymykseksi huomioitaville seikoille, koska motivaatio on yksi näistä. Halusin kuitenkin tarkastella hieman tarkemmin, mikä saa ohikulkijat ja mahdolliset käyttäjät motivoitumaan yhteissuunnitteluun.

Kysymysten vastaamiseksi olen hankkinut tietoa olemalla mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa edellä mainittuja osallistamistilaisuuksia. Vastatakseni ensimmäiseen kysymykseen, olen havainnoinnut osallistamistilaisuuksia, analysoinut niiden tuottamia tuloksia ja haastatellut osallistujia heidän osallistumisen kokemuksistaan. Toiseen kysymykseen olen hakenut vastausta osallistamisen havainnoinnilla ja haastatteleamalla osallistujien lisäksi hyödyntäjää. Hyödyntäjän haastattelu osoittautui hyödylliseksi myös ensimmäisen kysymyksen kannalta. Myös muistiinpanoni palautepalaverista ja Elävä Lappi -seminaarista monipuolistivat näkemyksiä. Kolmanteen kysymykseen näin sopivaksi kysyä asiaa itse osallistujilta ja havainnoida tilannetta. Analyysiin ja tuloksien tulkintaan on myös vaikuttanut omat kokemukseni osallistavasta suunnittelusta tämän projektin aikana.

1.3 Tutkimuksen taustalla olevat hankkeet

Kuten edeltävässä luvussa mainitsin, tutkielmani aiheen taustalla ovat IDeALL ja Elävä Lappi -hankkeet, joissa molemmissa on toimittu käyttäjien parissa. Hankkeet mahdollistivat tutkimuksen toteutumisen päästessäni mukaan projektiin, ja konkreettisesti suunnittelemaan osallistamistilaisuuksia, -menetelmiä, ja käytännössä osallistamaan käyttäjiä.

IDeALL (Integrating Design for All in Living Labs) -hankkeen tavoitteena on Design for All -ajattelun kautta yhdistää muotoilun ja Living Lab -yhteisöt. Hankkeen on rahoittanut Euroopan komission ”European Design Innovative Initiative”. Kansainvälisessä hankkeessa on mukana Lapin yliopiston lisäksi 10 muuta yhteistyökumppania. Hankkeen tarkoituksena on käyttää käyttäjäkeskeisiä muotoilun menetelmiä Living Lab -kontekstissa. Käyttäjäkeskeisyydellä halutaan parantaa liiketoiminnan kilpailukykyä ja kehittää ihmiskeskeisiä hallitusohjelmia. (IDeALL project blog.)

Elävä Lappi -hankkeen tavoitteena on ollut kehittää Lapin alueen ostos-, liikunta- ja luontomatkailupalveluja yhteiskehittämisen menetelmin. Hankkeen tavoitteena on myös ollut soveltaa palvelumuotoilua pilottihankkeisiin käyttäjälähtöisesti. Hanke on toteutettu 2010 – 2013 välisenä aikana. Sen toimijoina ovat olleet Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, Rovaniemen ammattikorkeakoulu sekä Lapin yliopisto. (Merivirta & Saranne, 2013, 9-10.)

Osallistuin hankkeiden yhteiseen projektiin, jossa haluttiin osallistaa asiakkaita kehittämään kauppakeskuksen elämyksellisyyttä. Toimijoina hankkeissa olivat minun lisäksi Hanna-Riina Vuontisjärvi ja Essi Kuure Lapin yliopistosta sekä Marjo Jussila ja Marika Saranne Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta. Projekti suunniteltiin ja toteutettiin ryhmän kesken. Hankkeiden myötä toteutui myös Rovaniemi Living Lab -päivä Rovaniemi Design Week 2013 yhteydessä, jossa kehityskohteena oli hotelli.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Johdannon jälkeen, jossa olen esitellyt tutkimuksen taustaa, sen tavoitteet ja tutkimuskysymykset, luvussa 2 kerron tutkimuksen menetelmällisistä ratkaisuksista. Kerron, miten olen kerännyt aineistoa muun muassa osallistavan suunnittelun kautta ja miten olen käyttänyt sisällönanalyysiä. Luku 3 selventää tutkimuksen viitekehyksen. Esittelen tutkimukseen liittyviä teemoja ja teorioita, kuten osallistavaa suunnittelua, yhteissuunnittelua palvelumuotoilun näkökulmasta ja Living Lab -toimintamallia. Luvussa 4 esittelen eri menetelmät, joilla suunnittelutilaisuuksissa kävijöitä osallistettiin, ja kuvailen miten osallistuminen käytännössä toteutui. Nostan myös esille osallistujien haastatteluista aiheita, jotka auttavat vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Samoin käsittelen aihetta hyödyntäjien näkökulmasta perustuen hyödyntäjän haastatteluun ja palautepalaveriin hyödyntäjien kanssa. Luvussa 5 esittelen tutkimuksen tulokset, eli vastaan tutkimuskysymyksiin. Lopuksi luvussa 6 pohdin omaa työtäni, sen luotettavuutta ja esitän mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita. Liitteenä on käyttämäni haastattelurungot ja A4 -kuvakollaasimenetelmän pohjakuvat esimerkkinä osallistamisessa käytetystä menetelmästä.

2. Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tässä luvussa kerron menetelmällisistä valinnoista tutkimuksen toteutuksessa. Sanders ja Stappers (2008, 15) ovat ennustaneet, että tutkijan ja muotoilijan roolit tulevat sekoittumaan ja aiheuttamaan sekaannusta työnkuviissa. Keskustelua käydään siitä, kuka on sopivin tekemään mitä, mitkä työkalut kuuluvat kenellekin ja kenen tehtävä on tulosten analysointi. (Sanders & Stappers, 2008, 15.) Tämä kuvaa osuvasti tunnettani tehdessäni tätä tutkimusta. Vaikka tiedostin tutkimustehtäväni, oli hyvin vaikeaa välttää ajattelemasta muotoilijan tavoin, kehittämällä ratkaisuja koko ajan mielessä. Tutkimusta tehdessäni välistä tuntui vaikealta syrjäyttää nämä muotoilulliset ajatukset ja erotella ne tutkimukseni tarkoituksesta. Uskon kuitenkin, että muotoilijana, joka tekee tutkimusta muotoilusta, on omat hyötynsä. Haningtonin (2003, 16) mielestä muotoilun tutkimuksen tulisikin olla luovaa, koska myös muotoilu itsessään on luovaa. Hanington näkee, että kun muotoilijat toimivat tutkijoina, he tuovat ymmärrystä ja arvoa niin prosessiin kuin tuloksiin. Muotoilijoilla on tietoa muotoilun käytännöistä, joten he voivat analysoida ja ymmärtää tietoa sen oikeassa kontekstissa. (Hanington, 2003, 16-17.) Koska tämän tutkimuksen on tehnyt muotoilija, eikä kokenut tutkija, voi se tuoda paremmin esiin juuri muotoilun kannalta oleellisia näkökulmia.

Muotoilijat analysoivat ja haluavat ymmärtää maailmaa, jotta he pystyisivät muokkaamaan sitä. Nykytilanteen ymmärtäminen on muotoilijoille muutoksen väline, ja etsiessään ratkaisuja, he tarkastelevat tilannetta ja ratkaisuja, joka taas lisää ymmärrystä. (Mattelmäki, 2006, 17.) Muotoilijat visioivat työssään tulevaisuutta, joten yleisesti muotoilu keskittyy tulevaisuuteen. Konstruktiivisessa muotoilun tutkimuksessa ei pelkästään yritetä selittää nykyistä maailmaa, vaan halutaan kuvitella uusia mahdollisuuksia. (Koskinen et al. 2011, 42.) Tämä pätee myös tähän tutkimukseen, jossa perustuen tietoon jota olen saanut aineistosta, aikaisemmista teorioista ja järjestämällä yhteissuunnittelutilaisuudet, olen myös

pohtinut mahdollisia vaihtoehtoja ja ratkaisuja.

Tutkimusmenetelmänä käytän tapaustutkimusta, mutta olen soveltanut siinä konstruktivistista muotoilun tutkimuksen menetelmää. Konstruktivistisen muotoilun tutkimuksen mukaan tekemisen ja toteuttamisen kautta tutkijat voivat löytää ongelmia ja asioita joita ei muuten huomattaisi. Konstruktion havainnoista syntyy kokemusta ja sitä kautta tietoa. (Koskinen et al. 2011, 2.) Tutkimuksessa voidaan käyttää tunnettuja aineistonkeruumenetelmiä kuten haastattelua ja havainnointia keräämään tietoa tutkimusprosessin eri vaiheissa (Koskinen et al. 2011, 126). Tässä tapaustutkimuksessa suunniteltiin ja toteutettiin kaksi yhteissuunnittelutilaisuutta avointa yhteissuunnittelua varten, jotka voi nähdä tämän tutkimuksen konstruktiona, joka on lisännyt ymmärrystä ja tietoa prosessin ajan.

2.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tapaustutkimus

Tutkimusmenetelmänä olen käyttänyt tapaustutkimusta, joka soveltuu hyvin käytettäväksi, kun halutaan ymmärtää monimutkaisia sosiaalisia ilmiöitä niiden oikeassa kontekstissa (Yin, 2014, 4, 16). Tapauksen tutkimukseeni muodostaa käyttäjien osallistaminen suunnitteluun kaikille avoimessa yhteissuunnittelutilaisuudessa. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman tarkka ja kokonaisvaltainen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, monipuolisesti hankitusta tiedosta (Anttila, 2005, 286). Tapaustutkimus on nimensä mukaisesti yksittäistapaus, joka ei pyri yleistettävyyteen, mutta sen perustapahtumat voivat olla toistettavissa (Anttila, 2005, 287-288).

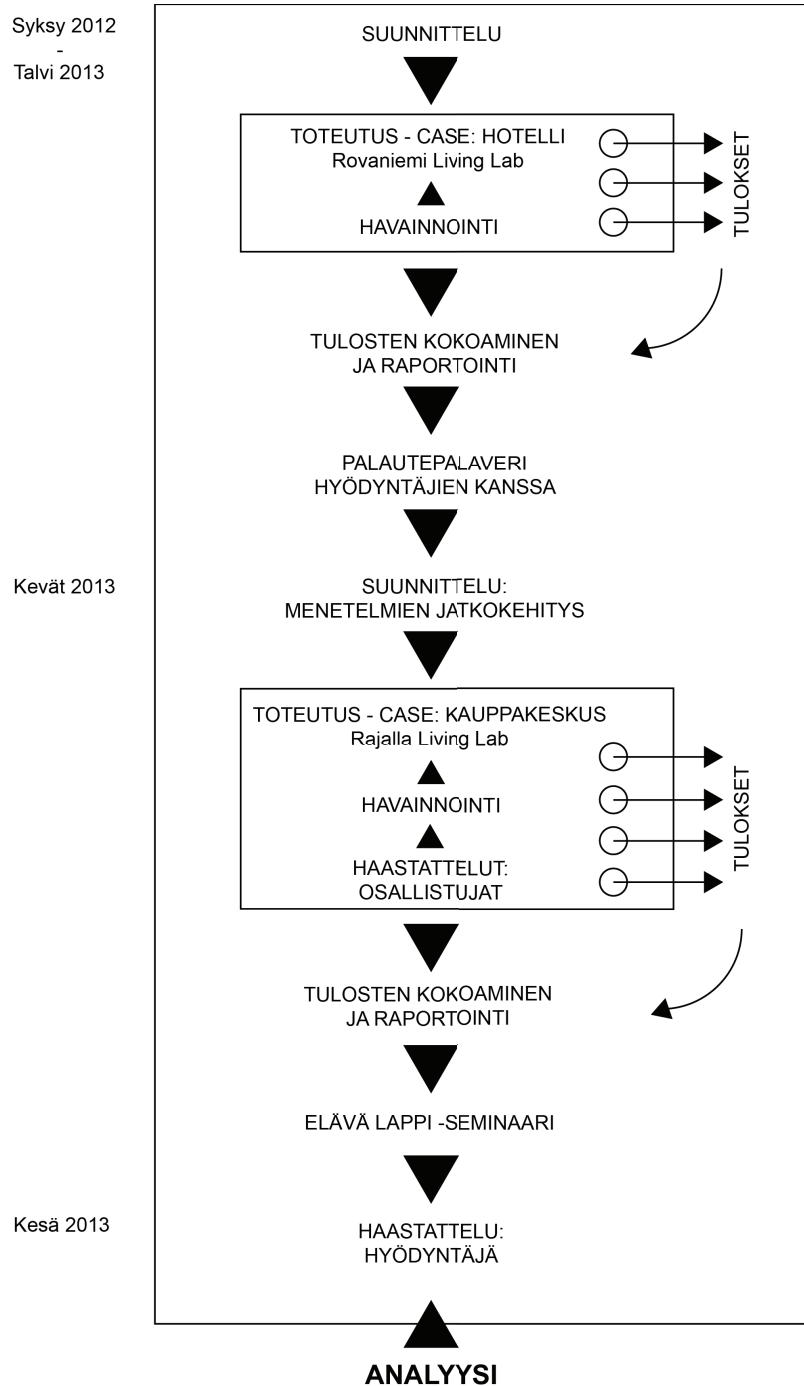
Tutkimuksessani tapauksen muodostaa kaksi case-esimerkkiä, jotka olen nimennyt Case: Hotelli ja Case: Kauppakeskus. Ensimmäinen case, jossa haluttiin elävöittää Hotel Santa Clausin sisääntuloja, järjestettiin Rovaniemi Design Week 2013 yhteydessä 19.2.2013 nimellä Rovaniemi Living Lab. Toinen case kulki nimellä Rajalla Living Lab, joka pidettiin Rajalla Pää Gränsen -kauppakeskuksessa maaliskuussa 2013 kolmen päivän ajan. Tarkoituksena oli osallistaa

kauppakeskuksen asiakkaita ideoimaan miten kauppakeskuksesta saisi elämyksellisemmän. Näistä Case: Kauppakeskus oli laajemmassa roolissa tutkimuksen kannalta, ja Case: Hotelli toimii hyvin tulosten tukena. Molemmissa case-esimerkeissä olin mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa osallistamistilaisuutta. Selvyiden vuoksi mainitsen vielä, että kun puhun Case: Hotellista ja Case: Kauppakeskuksesta, tarkoitan kaikkea mitä kyseiseen caseen kuuluu, valmisteluista asti tulosten analyysiin. Kun taas viittaan Rovaniemi Living Labiin tai Rajalla Living Labiin, tarkoitan itse osallistumistapahtumaa.

Tutkimusotteet jaotellaan yleensä kvantitatiivisiksi (määrällisiksi) tai kvalitatiivisiksi (laadullisiksi). Yksinkertaistettuna määrällisessä tutkimuksessa käsitellään tietoa numeraalisissa tai tilastollisissa muodoissa, kun taas laadullisessa tutkimuksessa halutaan kuvata ja ymmärtää mahdollisimman tarkasti jotain tapahtumaa tai ilmiötä (Anttila, 2005, 236, 276; Anttila 1996, 180). Koska haluan tutkia, miten muotoilun avulla voidaan osallistaa ja motivoida asiakkaita suunnitteluprosessissa, sekä yhteissuunnitteluprojektien haasteita, sopii tutkimukseeni laadullinen tutkimusote, jotta saisin syvempää informaatiota ja ymmärrystä tapauksesta. Pelkästään numeraalisten muuttujien tarkastelu ei antaisi mahdollisuutta ilmiön laajempaan ymmärtämiseen. Laadullisia ja määrällisiä menetelmiä voidaan toki myös yhdistellä (Anttila, 1996, 182; Tuomi & Sarajärvi, 2009, 65), kuten olen tehnyt soveltamalla kvantifiointia aineiston analyysivaiheessa. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena eivät ole tilastolliset yleistyksyet, vaan ilmiöstä halutaan löytää merkityksiä, sitä halutaan ymmärtää, tulkita ja soveltaa. Ilmiö, jota tutkitaan, on yleensä sosiaalinen, kulttuurinen tai psyykinen. (Anttila, 2005, 276, Tuomi & Sarajärvi, 2009, 85.) Myös konstruktivisessa muotoilun tutkimuksessa tärkeää on ymmärrys ja mahdolliset uudet näkökulmat (Koskinen et al. 2011, 169).

Kaavio seuraavalla sivulla kuvaa tutkimusprosessia. Pienemmät neliöt kuvaavat case-esimerkkejä, ja niiden sisällä olevat ympyrät kuvaavat osallistamismenetelmiä. Case: Hotellissa käytimme siis kolmea osallistamismenetelmää, ja Case:

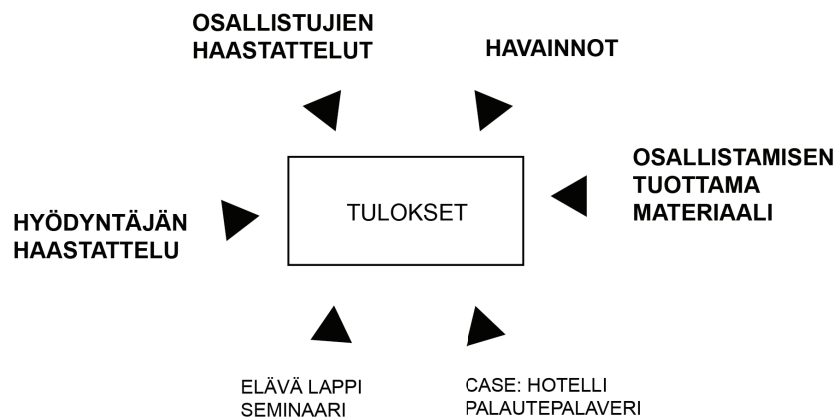
Kauppakeskuksessa neljää. Vaikka olen käsitellyt jokaista aineistoa myös erikseen, lopulta analyysi kohdistuu kokonaisuudessaan projektiin tutkimuskysymysten vastauksessa.



(Kaavio 1. Tutkimusprosessi. Mathaldi, 2014)

2.2 Aineisto ja sen keruu

On suotavaa, että laadullisen tutkimuksen aineistoa on kerätty usein eri menetelmin (Anttila, 2005, 277). Tapaustutkimukset, joissa on käytetty aineistotriangulaatiota, eli useiden eri lähteiden kautta hankittua tietoa samaa tutkimuskysymystä varten, ovat osoittautuneet saavuttavan luotettavampia tuloksia (Yin, 2014, 119). Tutkimukseni aineisto koostuu edellä esitettyjen case-esimerkkien erilaisista dokumentaatioista. Myös omat kokemukseni prosessin aikana ovat vaikuttaneet tuloksien tulkintaan, kuten aikaisemmin olen kuvannut. Kaikki aineisto, jota olen kerännyt, käsittelee ja kuvaa tapausta eri näkökulmista. Seuraava kaavio esittää, mistä tutkimuksen aineisto koostuu.



(Kaavio 2. Tutkimuksen aineisto. Mathaldi, 2014)

Osallistava suunnittelu, sen havainnointi ja osallistuminen palautepalaveriin olivat aineistonkeruumenetelmät Case: Hotellissa. Case: Kauppakeskuksessa havainnoin osallistamistilaisuutta, haastattelin osallistujia ja myöhemmin myös hyödyntäjää. Koska Rajalla Living Lab kesti kolme päivää, välillä keskityin suoraan havainnointiin, välillä toimin itse käyttäjien osallistajana. Osallistujien haastattelut tein näiden kolmen päivän aikana. Lisäksi muistiinpanot Case: Hotellin palautepalaverista sekä Elävä Lappi -päättöseminaarista ovat osa aineistoa, koska ne ovat monipuolistaneet aiheen tarkastelua, mutta ne eivät nouse yhtä tärkeään rooliin muiden aineistojen kanssa. Kaaviossa lihavoidut aineistot ovat tärkeämmässä osassa. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin en ole käyttänyt kaikkia

aineistoja siitä syystä, että tietyt aineistot eivät vastaa tai käsittele kyseistä kysymystä. Esimerkiksi palautepalaverissa ei käsitelty käyttäjien motivaatiota osallistua, mutta siinä käsiteltiin seikkoja, jotka vaikuttavat yhteissuunnittelu-tilaisuuden järjestämiseen. Aineistoni monipuolisuus tukee tapaustutkimusta, koska siinä haetaan kokonaiskuvaa tutkittavasta ilmiöstä (Anttila, 2005, 286). Seuraavaksi kerron tarkemmin aineistonkeruumenetelmistä.

2.2.1 Osallistava suunnittelu aineistonkeruumenetelmänä

Voidaan ajatella, että olen käyttänyt osallistavaa suunnittelua kahdella tapaa hyväksi aineistoni keräämisessä. Ensimmäiseksi, osallistamistilaisuudet toimivat ympäristönä, jonka avulla sain kerättyä monipuolista aineistoa. Tietenkin valmistelut veivät paljon aikaa, mutta lopulta itse tapahtumassa aineistonkeruun koin tehokkaaksi. Tilaisuudet toivat paljon erilaisia ihmisiä paikalle, jotka käyttivät suunnittelemissamme menetelmiä. Samalla pystyin soveltamaan haastattelua ja havainnointia osallistumisesta. Toiseksi, osallistumisesta syntyi käyttäjien luomaa materiaalia, joka muodostaa osan aineistosta.

Suurimman osan aineistosta olen siis kerännyt yhteensä neljän päivän aikana, jolloin osallistuminen tapahtui. Mukanaoloni projektissa mahdollisti tilanteen havainnoinnin sekä käyttäjien osallistamisen, joka taas tuotti itselleni muotoilijana kokemusta menetelmien käytöstä. Olen kirjoittanut mahdollisimman tarkan kuvauksen luvussa 4. Osallistamisen toteutus, miten kaikki käytännössä toteutettiin. Luvun kirjoittamiseen olen hyödyntänyt omia muistiinpanojani. Myös osallistujien haastattelut tein osallistumistilaisuuden yhteydessä. Näin haastatteluviin oli helppo saada yhteys, ja heillä oli tuoreessa muistissa omat kokemuksensa osallistumisesta. Kerroin jokaiselle haastateltavalle, kuka olen ja mihin tarkoitukseen haastattelu tehdään. Haastateltavien vastauksista käy kuitenkin ilmi, että he pitivät haastattelua kuin osana tai jatkumona osallistamistilaisuuteen, sillä useat heistä jatkoivat ideointia keskustellessamme, vaikka kysymykset eivät mitenkään liittyneet asiaan.

Jotta pystyisin analysoimaan muotoilun menetelmiä käyttäjien osallistamisessa, minun täytyy myös ymmärtää, millaisia tuloksia ne tuottavat. Hanington (2003, 13) jakaa ihmiskeskeisen muotoilun tutkimuksen menetelmät perinteisiin, mukailtuihin ja innovatiivisiin menetelmiin. Perinteisiin menetelmiin kuuluvat muun muassa haastattelut, kyselyt ja markkinatutkimukset. Niiden tarkoituksena on yleensä muodostaa erilaisia tilastoja ja graafisia taulukkoja suullisen ja numeraalisen tiedon kautta. Innovatiivisiin menetelmiin kuuluvat luovat ja osallistavat menetelmät, kuten esimerkiksi muotoiluluotaimet, kollaasit ja suunnittelutyöpajat, joiden avulla halutaan löytää sisällöllisiä merkityksiä, teemoja ja kaavoja, visuaalisesta ja sanallisesta tiedosta. Mukailut menetelmät ovat näiden kahden välimaastossa. Ne on lainattu eri tieteenaloilta mutta mukautettu sopimaan paremmin muotoilun tutkimuksen tarkoituksiin. Mukailtuja menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset havainnointi- ja etnografiset menetelmät. (Hanington, 2003, 13-15.)

Innovatiivisten menetelmien tarkoituksena on löytää käyttäjien piileviä ja tiedostamattomia toiveita ja tarpeita. Tällaista hiljaiseksi tiedoksi kutsuttua voi olla hankala tai mahdotonta ilmaista sanallisesti, joten menetelmät näiden tarpeiden esiintuomiseksi ovat luovia ja visuaalisia. Innovatiivisia menetelmiä on paljon ja niitä kehitetään koko ajan, periaatteena on niiden mukautuvuus ja luovuus kunkin tilanteen mukaan. Koska tilanteita ja tarkoituksia on lukematon määrä, niin myös niihin kehiteltäviä innovatiivisia menetelmiä. Tärkeää on tiedostaa millainen menetelmä sopii mihinkin tilanteeseen. (Hanington, 2003, 15-16.) Tässä tutkimuksessa osallistujien kokeiltavana oli erilaisia innovatiivisia osallistumisen menetelmiä, jotka olimme kehittäneet tilanteita varten.

On väitelty siitä, ovatko innovatiiviset menetelmät enemmänkin muotoilua kuin tutkimusta, koska niiden on katsottu olevan inspiraation lähde muotoilijoille. Sandersin mukaan muotoilun ja tutkimuksen raja hämärtyy, koska käytettävien menetelmien tulee pystyä sekä informoimaan että inspiroimaan. (Sanders, 2005, 9-10.) Mattelmäki (2006, 58) erottelee tutkimistaan muotoiluluotaimista neljä

käyttötarkoitusta. Käyttäjien tuottama materiaali voi toimia muotoilijoille inspiraation lähteenä, mutta myös tapana kerätä käyttäjätietoa. Muotoiluluotaimet voivat tukea osallistavaa suunnittelua sekä toimia muotoilijan ja käyttäjän välisen dialogin helpottamiseksi. (Mattelmäki, 2006, 58-61.) Uskon, että nämä neljä käyttötarkoitusta pätevät myös muihin innovatiivisiin menetelmiin, ja kuten Sanders (2005, 10) mainitsee, ei ole järkevää väitellä niiden paremmuusjärjestyksestä, koska ne tarjoavat eri näkökulmia. Tässä tapauksessa koen, että kaikki neljä tarkoitusta toteutui ja ne tulivat esille eri menetelmien käytössä ja tuloksissa.

Tämän tutkimuksen kannalta en kuitenkaan suoranaisesti etsi vastauksia tutkimuskysymyksiini käyttäjien tuottamasta materiaalista, vaan käytän sitä ymmärtääkseni osallistamismenetelmien luonnetta. Käyttäjien tuottama materiaali ja sen takaa löytyvät merkitykset sitä vastoin voivat olla erittäin hyödyllisiä muotoilijan välityksellä yrityksille, jotka etsivät suunnittelumahdollisuuksia ja -ratkaisuja. Käyttäjät välittävät heidän ajatuksiaan ja ideoita visuaalisten menetelmien kautta suoraan muotoilijoille (Mattelmäki, 2006, 32).

Menetelmät, joita käytimme olivat SINCO -service innovation corner, paperikauppakeskus (joka on mukailtu Reetta Kerolan luomasta Paperikaupunki -työkalusta), karkkipaperiäänestys, A4 -kuvakollaasit ja ideaseinä. SINCO on Lapin yliopistossa kehitetty palveluprototyyppiympäristö. Muut osallistamismenetelmistä yhdistelivät erilaisia luovia keinoja, joita mukautimme tilanteeseen sopiviksi.

Osallistavan suunnittelun avulla sain kerättyä monipuolista aineistoa sen oikeassa kontekstissa, joka on tärkeää ilmiön ymmärtämiselle. Ilman järjestettyjä osallistamistilaisuuksia en mitenkään olisi pystynyt keräämään samantasoista aineistoa tästä tutkimusaiheesta. Mukanaoloni projektissa mahdollistaa myös projektin analyysin kokonaisuudessaan, osallistamisen menetelmien suunnittelusta niiden tulosten raportointiin asti. Aineisto, joka on kerätty osallistamis-

tapahtumien ulkopuolella, ovat Case: Hotellin palautepalaverin muistiinpanot, hyödyntäjän haastattelu sekä Elävä Lappi -seminaarin muistiinpanot.

2.2.2 Haastattelut

Haastattelua käytetään, kun halutaan saada selville, mitä ihmiset ajattelevat ja millaisia motiiveja heillä on. Haastattelu on metodina joustava, koska tilanteesta riippuen haastattelija pystyy selventämään kysymyksiä, oikaisemaan väärinkäsityksiä, tai tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä ja esittää ne siinä järjestyksessä kuin näkee aiheelliseksi. (Eskola & Suoranta, 1998, 86; Tuomi & Sarajärvi, 2009, 72-73.) Haastattelujen avulla halusin kerätä tietoa niin osallistujilta kuin hyödyntäjältä heidän mielipiteistään, asenteistaan ja kokemuksistaan. Haastatteluja voidaan kuitenkin kritisoida muun muassa siitä, ettei voida olla varmoja kuinka totuudenmukaisesti haastateltava puhuu ja miten haastattelutilanne vaikuttaa haastateltavaan ja hänen vastauksiinsa (Anttila, 2005, 200).

Osallistujilta halusin kerätä tietoa lyhyillä haastatteluilla heidän osallistumisensa jälkeen, koska se sopi ”drop in” -tyyliseen tilanteeseen hyvin. En halunnut tehdä pitkiä ja usein tylsinä koettuja kyselylomakkeita, vaan mielestäni haastattelu oli luontevampi tapa kerätä aineistoa. Sen lisäksi haastattelu tavoittaisi kaiken ikäiset osallistujat, eikä heiltä odoteta luku- ja kirjoitustaitoa (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 73). Haastattelut olivat puolistrukturoituja. Olin valmistellut 10 kysymystä esitettäväksi, mutta tilanteen mukaan vaihdoin kysymysten järjestystä tai tein lisäkysymyksiä. Haastattelut olivat muutaman minuutin mittaisia, riippuen siitä, kuinka paljon haastateltavalla oli asiaa. Haastattelut elivät tilanteen mukaan, esimerkiksi nuorimmilta osallistujilta en kysynyt kaikkia kysymyksiä, koska huomasin etteivät he ymmärtäneet niitä. Tämän olisi tietenkin voinut huomioida aikaisemmin valmisteltaessa kysymyksiä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 73) suosittelevat antamaan haastateltaville mahdollisuus tutustua kysymyksiin etukäteen, mutta tämä ei ollut tässä tilanteessa mahdollista, koska osallistuminen ei ollut yleensä suunniteltua osallistujien kannalta.

Yhteensä tein 13 haastattelua. Joskus haastattelin kahta tai useampaa henkilöä kerralla, koska he olivat osallistuneet tilaisuuteen yhdessä. Haastattelin eri ikäisiä miehiä ja naisia sekä lapsia ja nuoria, jotta saisin mahdollisimman monipuolisen ja laajan katsauksen osallistujista. En kuitenkaan halua erotella tutkimuksessani esimerkiksi miesten mielipiteitä naisten mielipiteistä, sillä haluan luoda kokonaiskuvan ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrällä ei ole niin suurta merkitystä kuin sillä, että heillä on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 85). Haastattelin osallistujia sen jälkeen, kun he olivat ensin kiertäneet osallistumispisteet läpi, joten heillä oli kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Haastateltavat oli sinänsä helppo valita, sillä jokainen joka osallistui oli jo asiantuntija.

Hyödyntäjää haastattelin heinäkuussa, noin kolme kuukautta Rajalla Living Labin jälkeen, jotta olisi kerennyt kulua tarpeeksi aikaa osallistamisen tulosten läpikäymiseen. Haastatteleamalla hyödyntäjää halusin mukana olleen yrityksen näkökulmaa aiheeseen. Haastattelu oli laajempi kuin osallistujien haastattelut. Myös tämä haastattelu oli puolistrukturoitu, johon olin valmistellut kysymyksiä etukäteen. Haastattelun joustavuuden kannalta kysymysten esittämisjärjestys vaihteli.

2.2.3 Osallistuva havainnointi

Havainnoinnin avulla on mahdollista saada selville asioita, joita haastatteluissa ei tule esille. Rovaniemi Living Lab ja Rajalla Living Lab olivat hyvä tilaisuus havainnoida käyttäjien osallistamista ja miten osallistamisen menetelmät toimivat käytännössä. Koska osallistumispäivät kestivät aamusta iltaan, välistä olin itse myös osallistamassa asiakkaita. Havainnoimalla halusin myös monipuolistaa tietoa (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 81). Perinteisiä menetelmiä, kuten haastattelua, on kritisoitu siitä, että ne perustuvat siihen, mitä ihmiset sanovat olevan totta. Tieto on helposti vääristynyttä, koska ihmisillä on taipumus yrittää luoda hyväksyttävä kuva itsestään. Esimerkiksi ryhmäpaine voi aiheuttaa tällaisia vääristymiä.

(Hanington, 2003, 13.) Havainnointi mahdollistaa aiheen tarkastelemisen sen oikeassa kontekstissa. On osoitettu, että haastattelujen avulla saadaan helpommin esiin normeja, mutta havainnoimalla voidaan selvittää normiin liittyvän käyttäytymisen. (Grönfors, 2010, 157.) Esimerkiksi haastateltavat voivat kertoa, että heidän osallistumisensa syy oli päästä vaikuttamaan, mutta havainnoidessa selviää, että useimmat osallistuivat koska he saivat siitä rahallisen palkkion. Toisinaan voi tapahtua myös toisin päin (Grönfors, 2010, 158). Esimerkiksi jos havainnoidaan henkilöitä, jotka eivät näytä ja ilmaise tunteitaan, he vaikuttavat kaikin puolin ”kylmiltä”, mutta haastattelemalla heitä voi selvittää, että he ovat hyvin tunteellisia henkilökohtaisessa elämässään. Havainnointi ja haastattelut täydentävät siis hyvin toisiaan.

Havainnointimenetelmiä on erilaisia, ja ne luokitellaan tutkijan osallistumisen asteen mukaan. Piilohavainnoinnissa tutkittavat eivät tiedä, että heitä tarkkaillaan. Tämä katsotaan kuitenkin yleensä tutkimusetiikan vastaiseksi, koska tutkittavien pitäisi olla tietoisia ja suostua tutkimukseen. Tutkija voi myös tehdä havainnointia osallistumatta itse mitenkään tilanteeseen, vaikka tutkittavat tietävät, että heitä havainnoidaan. Kaikista yleisin havainnointimenetelmä on kuitenkin osallistuva havainnointi, jolloin tutkija voi enemmän tai vähemmän osallistua tutkittavaan tilanteeseen. Tutkijan ei kuitenkaan koko ajan tarvitse osallistua, vaan voi välistä pelkästään tarkkailla ja välistä osallistua. On myös olemassa täydellisen osallistumisen kautta tehtävää havainnointia, mutta se on suhteellisen harvinaista. Tällainen tilanne voisi syntyä, jos tutkija on luonnostaan osa jotain yhteisöä, jota hän tutkii. (Grönfors, 2010, 159-162.)

Havainnointini oli selvästi osallistuvaa, koska päivien aikana välistä tarkkailin tilannetta ja tein muistiinpanoja, välistä olin itse osallistamassa kävijöitä, ja välistä haastattelin heitä. Jos mietitään havainnointini eettisyyttä, ei mielestäni olisi ollut järkevää kysyä jokaiselta tilaan astuvalta erikseen, josko he suostuvat tarkkailtaviksi. Kuten Grönfors (2010, 160) mainitsee, ei ole mitään mieltä kysyä jokaiselta henkilöltä erikseen lupaa, jos havainnointi tapahtuu julkisessa, kaikille

avoimessa tilassa. Tässä tapauksessa kyse oli juuri julkisesta tilasta, jossa oli valmiiksi kameroita ja tilannetta selvästi dokumentoitiin ilman että sitä mitenkään yritettiin piilotella.

Muistiinpanoja tehdään tarkoituksenmukaisesti, eli kirjataan ne asiat, jotka liittyvät tutkimuksen aihepiiriin (Grönfors, 2010, 166). Muistiinpanoja on kuitenkin mahdotonta kirjoittaa koko havainnoinnin ajan koska se voi jopa häiritä tilannetta (Grönfors, 2010, 164). Kun pelkästään tarkkailin tilannetta, tein myös muistiinpanoja käsin, mutta kun osallistin kävijöitä, se ei olisi tuntunut luontevalta ja olisi häirinnyt tilannetta. Päivien jälkeen kirjoitin tietokoneella pidemmät muistiinpanot ja havainnoista heränneitä ajatuksia niiden seikkojen kannalta, jotka liittyivät tutkimukseeni. Aineiston analyysi laadullisessa tutkimuksessa alkaakin yleensä jo osittain yhtä aikaa aineistonkeruun kanssa (Anttila, 2005, 278).

Havainnoinnissa on muistettava, että se on subjektiivista ja valikoivaa, ja riippuu tutkijan taustasta miten hän ymmärtää asiat. Kaikkea merkityksellistä on mahdoton nähdä ja huomata. Kaikki tämä vaikuttaa tietenkin myös havainnoinnin tulokseen. (Eskola & Suoranta, 1998, 103-104.)

2.3 Sisällönanalyysi

Valitsin aineiston analyysimenetelmäksi sisällönanalyysin, joka sopii hyvin laadulliseen tutkimukseen. Sen avulla voidaan tulkita tutkimusaineistoa suhteessa kontekstiin (Anttila, 2005, 292), ja löytää siitä merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 104). Sillä voidaan tuottaa uusia näkemyksiä, saattaa esiin piileviä tosiasioita ja sitä kautta luoda uutta tietoa. Jotta sisällönanalyysi onnistuisi, tulee analyysin olla objektiivista, systemaattista ja tähdätä ilmiön kattavaan kuvaukseen. (Anttila, 2005, 292-293.) Yleinen käsitys on, että laadullisen aineiston analyysissä aineistoa käsitellään sanojen muodossa, kun taas määrällisessä tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan numeroina (Grönfors, 2010, 167). Anttila (2005, 292) selventää, että sisällönanalyysiä varten aineiston ei tarvitse olla sanallista, vaan se voi olla vaikka

kuvina tai fyysisinä artefakteina. Sisällönanalyysi yleensä kuitenkin mielletään sanallisten sisältöjen analyysiksi, koska muita sisältöjä käsittelevät analyysimenetelmiä on nimetty toisin. Esimerkiksi kuvista voidaan tehdä kuva-analyysiä tai semioottista analyysiä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 91) kirjoittavat, että useimmat analyysimenetelmät laadullisessa tutkimuksessa perustuvat kuitenkin jollain tapaa sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää melkein minkälaiseen aineistoon tahansa, kunhan sillä on yhteys tutkittavaan ilmiöön ja aineistoa voidaan koota, havainnoida ja analysoida. (Anttila 2005, 292.) Aineiston monipuolisuudesta huolimatta koen, että olen pystynyt käyttämään sisällönanalyysiä tarkoituksenmukaisesti.

Analyysivaiheessa aineistosta erotellaan ne seikat, jotka auttavat tutkimuskysymysten vastauksessa (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 92). Haastattelut olivat nauhoitettuja, joten ensimmäiseksi litteroin ne. Tämän jälkeen etsin niistä teemoja, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiin. Tietenkin haastattelukysymykset, jotka perustuvat tutkimuksen viitekehysessä esiintyviin aiheisiin, ovat jo ohjanneet tutkimusta tiettyyn suuntaan, ja se myös helpotti teemoittelua. Teemoittelussa samalla rajasin pois tutkimukselle epäoleelliset aiheet, joista toisaalta varmasti olisi myös noussut esille mielenkiintoisia asioita. Kun olin teemoitellut haastattelut, kirjoitin jokaisesta teemasta erillisen yhteenvedon. Saadakseni kokonaiskuvan haastatteluista, havainnollistin niitä käyttäen post-it lappuja. Tyypittelemällä aineistoa löysin alaluokkia teemoille, jotka auttoivat edelleen aiheen hahmottamisessa. Sovelsin myös kvantifiointia tarkentamaan tiettyjä asioita aineistosta.

Havainnoinnista, Case: Hotellin palautepalaverista ja Elävä Lappi -seminaarista minulla oli muistiinpanot. Kuten haastatteluiden käsittelyssä, etsin niistä kiinnostuksen mukaisia teemoja, kuten motivaatioon, menetelmiin ja yhteissuunnittelutilaisuuden järjestämiseen liittyviä aiheita kuten esiintyviä haasteita tai merkkejä niistä. Mielessäni vertailin ja yhdistelin niitä koko ajan myös haastatteluihin ja niissä esiintyviin teemoihin. Jakamalla aineistoa erilaisiin

aihepiireihin voidaan vertailla, miten tietyt teemat esiintyvät aineistossa (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 93).

Kirjoitin muistiinpanojeni pohjalta tarkat kuvaukset jokaisesta käytetystä osallistamisen menetelmästä, niiden suunnittelusta, tarkoituksesta ja osallistamisesta käytännössä. Yhteenvetona listasin menetelmistä niiden hyvät ja huonot puolet, joita voisi kehittää edelleen. Osallistamisen tuottamaa materiaalia olen analysoinut myös teemoittelun kautta, koska halusin tarkastella millaisia tuloksia kukin menetelmä tuottaa. Tuloksia teemoiteltiin ja analysoitiin osittain myös tulosten raportoinnin yhteydessä. Tulokset pystyivät olemaan esimerkiksi sanallisia, visuaalisia tai esitettyinä suhteessa konkretiaan. Ne olivat joko yksiselitteisiä selkeitä tuloksia tai tulkinnanvaraisia, syvempää analyysiä vaativia ja muotoilijoita visuaalisesti inspiroivia.

Olen käyttänyt analyysissä teoriaohjaavaa päättelyn logikkaa, toisin sanoen abduktiota. Huomasin, että analyysini ei ollut täysin aineistolähtöistä muttei teorialähtöistäkään. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysin pitäisi tapahtua puhtaasti aineiston pohjalta, eikä aikaisemmilla tiedoilla tai teorioilla pitäisi olla merkitystä analyysin toteuttamisessa tai lopputuloksessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 95). Analyysimenetelmäni ei myöskään ole teorialähtöinen, koska teorialähtöisessä analyysissä koko tutkimus nojaa teoriaan. Se ohjaa aineiston hankintaa, miten tutkimuksen käsitteet määritellään ja tulokset esitetään ennalta määrättyjen teoriaan pohjautuvien käsitteiden mukaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 97-98.) Tekemässäni aineiston analyysissä on kuitenkin teoreettisia kytkentöjä, ja teoria on toisaalta toiminut myös apuna analyysin etenemisessä. Tämä on tyypillistä teoriaohjaavassa analyysissä. Teoriaohjaavassa analyysissä tarkoituksena ei ole tiedon testaaminen, vaan teorian vaikutus voi olla tunnistettavissa uusien ajatusten luomisessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 96-97.)

Laadullinen analyysi pyrkii ymmärtämään aineiston sisältöä (Anttila, 2005, 276). Minulla ei ollut vahvoja oletettuja tuloksia tutkimukselleni, joten tarkastelin

aineistoa avoimin mielin. Tämä on Anttilan (2005, 276) mielestä suotavaa laadullista tutkimusta tehdessä. Olisi kuitenkin harhaanjohtavaa väittää, etteikö tutkijan, eli minun, aikaisemmat kokemukset ja elämänhistoria vaikuttaisi tulkintaan. (Anttila, 2005, 276.) Lopuksi olen liittänyt havaintoni myös olemassa oleviin teorioihin ja määritellyt niitä osittain sen mukaan.

3. Osallistamisen teoriaa

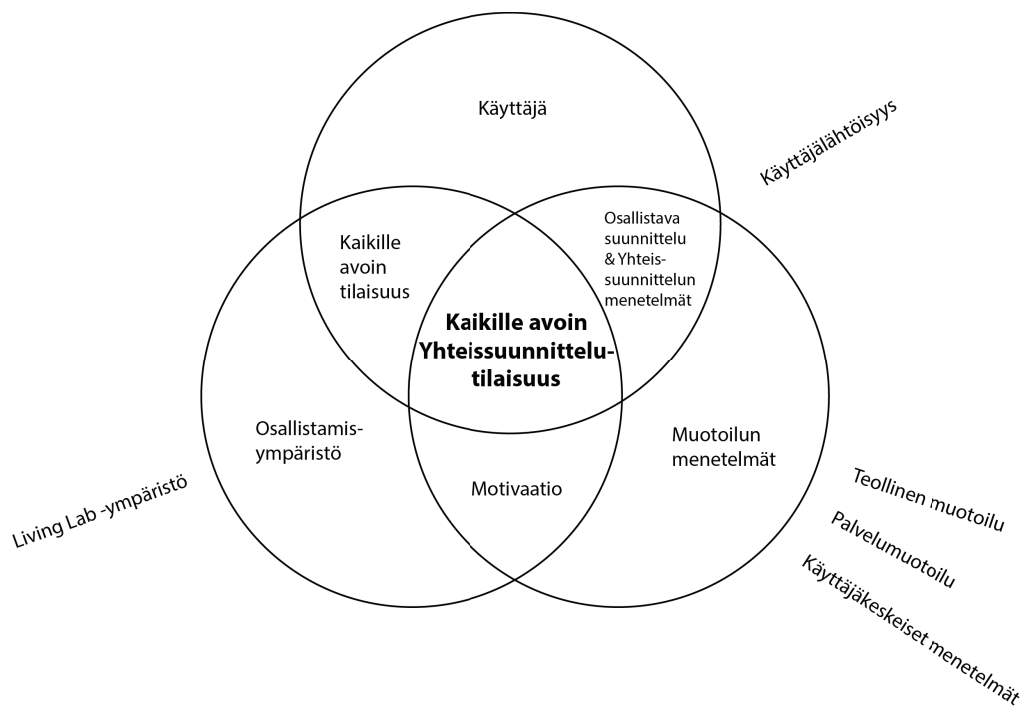
Tässä luvussa perehdytään tutkimukseen liittyviin teorioihin. Ensimmäiseksi selvennän tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Keskeisenä tutkimuksessa on käyttäjän osallistaminen suunnitteluprosessiin muotoilun keinoin. Olen rajannut aihetta edelleen kaikille avoin yhteissuunnittelu -määritelmän kautta. Viitekehyksen jälkeen kerron miten käyttäjän rooli on muuttunut muotoilussa tarkastelemalla käyttäjäkeskeistä muotoilua ja vertaamalla sen lähtökohtia yhteissuunnittelun kanssa. Sen jälkeen esitän osallistavan suunnittelun ja yhteissuunnittelun periaatteita, jota seuraa luku osallistamisen menetelmistä ja työkaluista. Kirjoitan myös palvelumuotoilun näkökulmasta yhteissuunnitteluun ja nostan esiin Living Lab -toimintamallin, johon sisältyy avoimen, tosielämän ympäristön käyttö, jota käytettiin tutkimissani tapauksissa. Living Lab -toimintamalli sisältää myös yhteissuunnittelun periaatteen.

3.1 Teoreettinen viitekehys

Teoreettinen viitekehys auttaa hahmottamaan tutkimukseen liittyviä tekijöitä esimerkiksi kaavion muodossa (Anttila, 2005, 167). Tutkimukseni teoreettinen viitekehys on saanut lopullisen muotonsa vasta aineiston analyysin jälkeen. Tämä on yleistä laadullisessa tutkimuksessa (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 150). Abduktiivinen päättely, joka kuvaa päättelyn logikkaani tässä tutkimuksessa, perustuu yleensä johonkin johtoajatuksen (Anttila, 2005, 118). Aloittaessani tutkimusta, johtoajatukseni oli muotoilun menetelmien käyttö osallistavassa suunnittelussa. Tästä ajatuksesta lähdin tarkastelemaan miten se toteutuu käytännössä. Havaintojen ja kokemusten perusteella tutkimusongelma ja -kysymykset vielä vaihtoivat muotoaan ja tarkentuivat, ja sen mukana myös viitekehys. Tämä on tyypillistä myös konstruktivisessa muotoilun tutkimuksessa, jossa kenttätöskentely monesti johtaa asian parempaan ymmärtämiseen, ja sitä kautta huomataan ehkä parempia mahdollisuuksia tutkimukselle (Koskinen et al.

2011, 130). Toteuttaessa tapauksia huomasin kuinka osallistamisympäristön luonne vaikutti koko yhteissuunnittelutilaisuuteen. Esimerkiksi ei ollutkaan itsestäänselvää, että ihmiset olisivat valmiita osallistumaan.

Tutkimuksen keskiössä on käyttäjän osallistuminen suunnitteluprosessiin. Käyttäjän osallistamista voidaan tarkastella eri näkökulmista, mutta tässä tutkimuksessa oleellista on miten heitä voidaan osallistaa muotoilun keinoin. Muotoilun osallistavien menetelmien taustalla ovat osallistava suunnittelu, yhteissuunnittelu ja käyttäjälähtöisyys. Olen vielä jatkanut rajausta niin, että kyseessä on kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus, joka toivottavasti tuo uudenlaista näkökulmaa käyttäjien osallistumiseen.



(Kaavio 3. Teoreettinen viitekehys. Mathaldi 2014)

Tutkimuksen kohdeilmioon vaikuttavat tekijät ovat käyttäjät, muotoilun menetelmät, sekä osallistamisympäristö, jotka on kuvattu isoissa ympyröissä. Ympyröiden ulkopuolella olevat käsitteet kuvaavat niitä tekijöitä, jotka ovat tutkimuksessani vaikuttaneet ympyrän sisällä kuvattuihin ilmiöihin. Isojen

ympyröiden yhtymäkohtiin olen nimennyt ilmiöt, jotka muodostuvat näiden laajojen käsitteiden yhdistämisestä. Kun muotoilun menetelmiin otetaan mukaan käyttäjät, tarkastellaan osallistavan suunnittelun ja yhteissuunnittelun menetelmiä. Kun osallistamisympäristöä määritellään käyttäjien kautta, tutkimuksessa on kyseessä kaikille avoin tilaisuus. Osallistamisympäristö yhdessä muotoilun menetelmien kautta taas voivat vaikuttaa käyttäjien motivaatioon. Tietenkin motivaatio syntyy käyttäjissä itsessään, mutta tässä tutkimuksessa tarkastelen, miten osallistumisympäristö ja muotoilun menetelmät voivat siihen vaikuttaa. Ilman käyttäjien motivaatiota, ei kaikille avoin yhteissuunnittelu voi toteutua. Nämä ovat tutkimustani tarkemmin määrittelevät käsitteet, ja kun ne yhdistetään, syntyy kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus.

Kuten aikaisemmin olen maininnut, case-esimerkit toteutettiin kaikille avoimessa tilaisuudessa, johon kuka vain kiinnostunut pystyi osallistumaan. Kaikille avoin yhteiskehittelytilaisuus tuli tapauksiin Living Lab -ajatusmallin kautta, jossa käyttäjiä halutaan osallistaa tosielämän ympäristössä sen oikeassa kontekstissa. Toimintamalliin liittyy myös ajatus avoimesta innovaatiosta, mutta se ei tarkoita samaa kuin mitä tässä tutkimuksessa tarkoitan avoimella yhteissuunnittelulla.

Muotoilun menetelmillä tarkoitan muotoilun alalla käytettyjä keinoja, jotka ovat yleensä luovia ja visuaalisia. Muotoilijoille tunnistettavia piirteitä ovat juuri visuaalinen ajattelu ja luovien prosessien toteuttaminen. He pystyvät tekemään tarpeellisia päätöksiä, vaikka tieto ei olisi täydellistä. (Sanders & Stappers, 2008, 15.) Kun käyttäjille annetaan mahdollisuus luovaan ilmaisuun, voidaan päästä käsiksi tietoon, jota ei perinteisin tutkimuksen keinoin voida saavuttaa, koska piilevät tarpeet voivat olla tiedostamattomia jopa käyttäjille itselleen (Hanington, 2003, 15). Visuaalisten menetelmien tärkeydestä sopii myös käytettäväksi sanonta ”yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa”.

3.2 Käyttäjistä yhteissuunnittelijaksi

Käyttäjakeskeisyyden edut on tunnustettu muotoilussa jo vuosikymmenien ajan, ja käyttäjakeskeinen muotoilu onkin yksi suurimmista muotoilun tutkimuksen alueista (Sanders, 2002; <http://design.aalto.fi/fi/research/>). Sanders, joka on tehnyt pitkään tutkimusta osallistavasta suunnittelusta, on kirjoittanut useita artikkeleita, kuinka käyttäjakeskeisestä muotoilusta (user-centered design) ollaan siirtymässä osallistaviin lähestymistapoihin (Sanders, 2002, 2008). Ennen kuin kerron tarkemmin osallistavasta suunnittelusta ja sen periaatteista, haluan selventää suhdetta käyttäjakeskeisen muotoilun ja osallistavan näkökulman välillä, sekä miten käyttäjien rooli on muuttunut muotoilun näkökulmasta.

Käyttäjakeskeisessä muotoilussa tulee ottaa huomioon tuotteen tai palvelun lopulliset käyttäjät. Käyttäjätietoa kerätään erilaisin menetelmin, tarkoituksena, että suunniteltava tuote tai palvelu olisi mahdollisimman hyvä ja tarkoituksenmukainen käyttäjille. Käyttäjakeskeinen muotoilu on asiantuntijalähtöinen näkökulma, jossa muotoilija (suunnittelutiimin kanssa) on asiantuntija, joka suunnittelee tuotteen ja tekee tuoteratkaisut käyttäen hyväksi kerättyä käyttäjätietoa. Suunniteltua tuotetta tai palvelua, tai niiden prototyyppejä, voidaan sittemmin testata käyttäjillä, jolloin muotoilija tai tutkija havainoi käyttötilannetta. Käyttäjiä voidaan myös haastatella heidän käyttökokemuksistaan ja mielipiteistään tuotekonsepteista ja prototyypeistä. (Sanders & Stappers, 2008, 5.) Käyttäjakeskeinen suuntaus näkee käyttäjän passiivisena tutkimuksen kohteena (Sanders & Stappers, 2008, 11). Käyttäjakeskeisen muotoiluprosessin tiimiin kuuluu yleensä muotoilijoiden lisäksi markkinatutkijoita ja teknisiä suunnittelijoita, jotka Cagan & Vogel (2003, 167) mukaan ovat kolme tärkeintä osaamisaluetta tuotekehityksessä. Monesti jokainen pitää omaa erikoisalaansa tärkeimpänä, joskin siitä tulisi pyrkiä eroon ja antaa käyttäjiin perustuvan tiedon ohjata. (Cagan & Vogel, 2003, 167-168.) Jos käyttäjän tulee olla muotoilun keskiössä, ja kuten Cagan & Vogel (2003, 167-168) ilmaisevat: tulisi koko ajan olla mielessä suunnitteluprosessin ajan, miksei käyttäjä voisi olla osana jo valmiiksi

monialaista muotoilutiimiä? Jääkö oleellinen puuttumaan, kun käyttäjä jätetään ulkopuolelle?

Sandersin ja Stappersin (2008, 10) mukaan käyttäjakeskeinen näkökulma ei sellaisenaan pysty vastaamaan nykypäivän monimuotoisiin haasteisiin, ja vaikka yritykset käyttäisivätkin käyttäjakeskeisiä menetelmiä, ne eivät yleensä ole osana pitkäjänteistä kehitystyötä (Ranti & Kivikangas, 2011, 16). Esimerkiksi Hyysalo (2009, 291, 293) esittää, että käytettävyydestä ei riitä. Markkinatutkimusten riittämättömyydestä toimii esimerkkinä Nokia, jossa keskeytettiin kosketusnäyttöpuhelinien kehittäminen, sillä markkinatutkimuksen mukaan käyttäjät halusivat puhelimiinsa näppäimistön (Peltola, 2013). Kuitenkin nykyiset puhelimet alkavat olla lähes kaikki kosketusnäytöllisiä ja ilman erillistä näppäimistöä. Peltolan mielestä käyttäjille ei pitäisi antaa mitä he pyytävät, vaan tarjota sellaista mitä he eivät ole uskaltaneet tai kehdanneet pyytää. (Peltola, 2013.) Uskon, että tässä ollaan oikeilla jäljillä, koska eiväthän ihmiset yleensä osaa pyytää tai kuvitella tarvitsevansa sellaista, jota ei vielä edes ole olemassa. Hyvönen ym. (2007) kuitenkin näkevät markkinatutkimukselle olevan tarvetta, vaikka käyttäjiä osallistettaisiin tuotekehitykseen, koska suunnittelun tuloksia yleensä kuitenkin testataan ”tavallisilla käyttäjillä” (Hyvönen, Heiskanen, Repo & Saastamoinen, 2007, 35). Markkinatutkimuksista ei kuitenkaan selviä syitä käyttäjien toiminnalle, eikä markkinatutkimusten keskivertokäyttäjistä ole muotoilijoille yhtä paljon hyötyä, kuin oikeiden ihmisten ja tilanteiden kohtaamisesta (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen, 2011, 62-63).

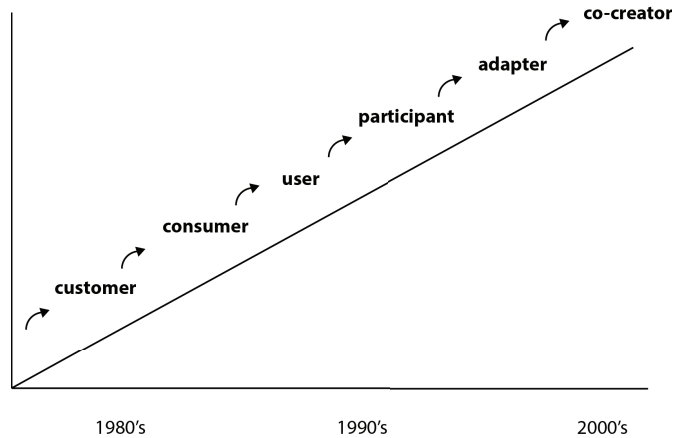
Muotoilijoiden tulisi siis osata lukea käyttäjiä, jopa niitä asioita joita he eivät osaa juuri tällä hetkellä ilmaista. Käyttäjiä osallistavat näkökulmat näkevät käyttäjän aktiivisena osana suunnittelutiimiä, toisin kuin käyttäjakeskeinen näkökulma, joka näkee käyttäjät enemmänkin pelkästään tiedonantajina (Robertson & Simonsen, 2013, 5; Sanders & Stappers, 2008, 12). Sinänsä termi käyttäjakeskeisyys on altis väärinymmärrykselle, koska se antaa kuvan, että käyttäjä on otettu huomioon parhaimmalla mahdollisella tavalla. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa lähtökohdat

tulevat käyttäjiltä ei yrityksiltä. Yhä useammat yritykset ovatkin valmiita suunnittelemaan tarjottavaansa sillä perusteella, mitä käyttäjät tarvitsevat (Sanders & Stappers, 2008,5). Ottamalla käyttäjät mukaan jo suunnitteluprosessin alkuvaiheessa, voidaan saavuttaa pitkäaikaisia positiivisia vaikutuksia (Sanders & Stappers, 2008, 9). On todettu, että panostaminen prosessin alkupäähän hyödyntäen laadullisia menetelmiä vähentävät virheitä tuotekehityksen myöhemmissä vaiheissa (Cagan & Vogel, 2003, 165). Virheiden ennakointi tulee myös monta kertaa edullisemmaksi kuin valmiin tuotteen muokkaaminen (Hyysalo, 2009, 290). Tässä tapaustutkimuksessa keskitytään juuri tähän suunnitteluprosessin alkupäähän ideointivaiheeseen, kun ei vielä tiedetä mitä tarkalleen suunnitellaan.

Yleisimmin heitä, joita muotoilu palvelee, ajatellaan käyttäjinä tai loppukäyttäjinä, mutta uudemmat suuntaukset alkavat näkemään heidät yhä enemmän osallistujina tai jopa yhteiskehittelykumppaneina (Sanders, 2005, 4). Seuraavalla sivulla oleva kaavio kuvaa käyttäjien muuttuvaa roolia. Millä ihmisillä kutsutaan, on vaikutusta siihen, miten heihin suhtaudutaan. Esimerkiksi kuluttaja -termi ei sisällä minkäänlaista vihjausta aktiivisuudesta tuotesuunnitteluun, toisin kuin ”osallistuja”, ”adaptoija” tai ”yhteiskehittäjä” (Von Hippel, 2005, 19). Käyttäjiä kuvaava sanasto on kehittymässä ja on riippuvainen siitä, miten heidät nähdään. Yhteistä kehityksessä, oli se sitten muotoilun, markkinoinnin tai julkisen sektorin alalla, on yritys antaa käyttäjille aktiivisempi rooli tuote- ja palvelukehityksessä passiivisen vastaanottajan sijasta. (Langergaard, 2011, 214-215.)

Tuotemuotoilun näkökulmasta käyttäjästä puhuminen tuntuu luonnolliselta. Sana käyttäjä tuo heti mieleen, että henkilö käyttää jotain tuotetta tai välinettä. Palvelumuotoilun näkökulmasta asia ei ole yhtä yksinkertainen, koska palvelu on aineetonta, vaikka siihen voikin kuulua tuotteita, joten monesti palvelusta maksavasta puhutaan asiakkaana. Sundbo & Toivonen (2011, 7) esittävät, että käyttäjään liitetään pitkäaikaisempi, mahdollisesti jokapäiväinen, tuotteen tai palvelun käytön merkitys kuin asiakkaaseen. Langergaardin (2011, 214) mielestä

myös julkisella sektorilla sana käyttäjä viestittää aktiivisesta roolista, kun taas asiakas viestittää vastaanottavasta ja passiivisemmasta roolista.



(Kaavio 4. Sanders, 2005,4)

Myös Prahalad ja Ramaswamy (2004) kirjoittavat käyttäjien muuttuvasta roolista. Käyttäjät ovat entistä tietoisempia maailmalla tapahtuvista asioista ja etsivät tietoa tuotteista, ja tietoa on yhä helpompi saada. Maantieteelliset rajoitteet eivät enää ole niin suuria, Internetistä voi helposti tilata mitä haluaa vaikka toiselta puolen maapalloa. Myös erilaiset käyttäjäverkostot joissa ihmiset jakavat kokemuksiansa tuotteista ja palveluista ovat yleistyneet. Nämä kaikki asettavat yritykset uusien haasteiden eteen, kun asiakas on muuttunut passiivisesta aktiiviseksi ja tietoiseksi kannanottajaksi. (Pralhad & Ramaswamy, 2004, 2-5.) Jokainen on varmasti huomannut Internetin ja sosiaalisen median vaikutuksen ihmisten jokapäiväisessä elämässä, ja miten se on helpottanut tiedon saavutettavuutta sekä alentanut kynnystä ottaa kantaa asioihin.

Von Hippel (2005) tuo esille termin "lead-users", eli "johtavat käyttäjät" suomennettuna Hyysalon (2009, 96) mukaan. Von Hippel (2005) esittää kirjassaan Democratizing Innovation useiden esimerkkien avulla johtavien käyttäjien kehittävän enemmän ja miellyttävämpiä innovaatioita, kuin muut käyttäjät. Johtavat käyttäjät ovat edelläkävijöitä, joiden tämänhetkiset tarpeet tai ongelmat

ovat ajankohtaisia muille käyttäjille vasta myöhemmin, ja täten heillä on suurempi tarve löytää ratkaisuja ja hyötyvät enemmän uusista innovaatioista. Johtavat käyttäjät ovat haluttavia yhteistyökumppaneita, koska mitä enemmän heillä on johtavan käyttäjän ominaisuuksia, sitä parempia innovaatioita he tuottavat (Hyysalo, 2009, 97; Von Hippel, 2005, 4-5, 22). Kuitenkin esimerkiksi Sanders ja Stappers (2008, 8) ja Hyysalo (2009, 97) epäilevät, voivatko tällaiset valitut ryhmien edustajat puhua koko ryhmän puolesta.

Käyttäjälähtöisyys nähdään tapana luoda uudenlaista arvoa käyttäjien kanssa (Lehto, 2011, 10). Käytännössä arvo syntyy käyttäjien ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa. (Pralad & Ramaswamy, 2004, 20). Arvon katsotaan syntyvän tuotteen tai palvelun käytöstä ja siihen liittyvistä toiminnoista. Se ei ole jotain, jota on tuotteessa itsessään valmiina ja joka vaihtaa omistajaa. Tämä johtaa siihen, että tuote- ja palvelukehityksessä huomio siirtyy suunnittelun kohteiden sijasta prosesseihin ja vuorovaikutussuhteisiin. (Sangiorgi, 2012, 96.) Vuorovaikutussuhde auttaa yrityksiä toimimaan proaktiivisesti ratkaisemaan ongelmia käyttäjien kanssa, eikä vain reagoimaan jälkepäin käyttäjiltä tulleeseen palautteeseen. Tällaisessa suhteessa läpinäkyvyys kaikissa tuote- ja palvelusuunnitteluprosessin vaiheissa on tärkeää. (Pralad & Ramaswamy, 2004, 20-21).

3.3 Osallistavan suunnittelun periaatteet ja yhteissuunnittelu

Tutkimukseni aikana huomasin, että useita keskeisiä käsitteitä tutkimukseni kannalta käytetään ristikkäin, tai että ne ovat harhaanjohtavia tai epäselviä. Käyttäjien osallisuuden kannalta tällaisia ovat yhteiskehittely (co-creation), yhteissuunnittelu (co-design) ja osallistava suunnittelu (participatory design). Mattelmäki ja Sleeswijk Visser (2011) selittävät kattavasti artikkelissaan ”Lost in co-x: interpretations of co-design and co-creation”, miten yhteiskehittelyä ja

yhteissuunnittelua on yritetty ymmärtää eri tutkijoiden mukaan, ja miksi käsitteet aiheuttavat sekaannusta. Sanders ja Stappers (2008, 6) määrittelevät yhteiskehittelyn toiminnaksi, jossa kaksi tai useampi henkilö toimivat luovasti yhdessä. Kenelläkään heistä ei tarvitse olla muotoilualan koulutusta. Yhteissuunnittelun he näkevät luovana toimintana liittyen muotoilun suunnitteluprosessiin, jossa toimijoina ovat muotoilijat yhdessä henkilöiden kanssa, joilla ei ole muotoilualan koulutusta. Yhteiskehittely voidaan siis nähdä yhteissuunnittelun yläkäsitteenä, koska sen merkitys on laajempi. (Sanders & Stappers, 2008, 6.) Mattelmäki ja Sleeswijk Visser (2011, 6-7) puolestaan esittävät, että muotoilun näkökulmasta yhteiskehittely on hetkellistä toimintaa, joka sisältyy yhteissuunnitteluprosessiin. Tämä ajatus on vastakkainen Sanders & Stappersin ajatuksen kanssa. Mattelmäki ja Sleeswijk Visser huomauttavat kuitenkin, että yhteiskehittelyllä on myös laajempia merkityksiä, jotka ulottuvat muotoilun ulkopuolelle, kuten esimerkiksi edellä esitetty näkökulma Sandersilta ja Stappersilta (Mattelmäki & Sleeswijk Visser, 2011, 7).

Yhteissuunnittelua ja osallistavaa suunnittelua käytetään monesti synonyymeinä, varsinkin pohjoismaissa, joskaan yhteissuunnitteluun ei välttämättä liitetä samanlaista poliittista kantaa kuin osallistavaan suunnitteluun (Mattelmäki & Sleeswijk Visser, 2011, 3). Yhteissuunnittelua pidetään viimeisimpänä trendinä esimerkiksi markkinoinnissa, ja se nähdään tehokkaana työkaluna uusien tuotteiden ja palveluiden tuottamiseen ja markkinoimiseen. On huomionarvoista, että yhteissuunnittelun tunnetuimmat kannattajat tulevat kaupalliselta tai markkinoinnin alalta. (Sanders & Stappers, 2008, 8.) Vaikka perusajatus on käyttäjien osallisuus suunnitteluprosessiin, mutta motivaatio ja perustelut käyttäjän osallistumiselle on eri, vaikuttaako se lopputulokseen?

Keinonen (2009) on määritellyt yhteissuunnittelun sellaiseksi toiminnaksi, jossa niin käyttäjä kuin muotoilija toimivat proaktiivisesti. He toimivat luovasti yhdessä suunnittelun aikana. (Keinonen, 2009, 145). Rovaniemi Living Lab ja Rajalla Living Lab -tilaisuuksissa ei aina ylletty tälle tasolle, vaan usein käyttäjällä oli

aktiivisempi rooli, eikä osallistava henkilö välttämättä ollut muotoilija. Toisinaan jos heitä osallisti muotoilija, se lähenteli enemmän yhteissuunnittelun piirteitä Keinosen tarkoittamalla tavalla. Toisaalta osallistuminen oli jakautunut niin pitkälle aikavälille, kävijöitä ja henkilökuntaa oli paljon, joten on luonnollista, että käyttäjien ja henkilökunnan aktiivisuus vaihtelee.

Niin yhteissuunnittelussa kuin osallistavassa suunnittelussa käyttäjille annetaan mahdollisuus vaikuttaa suunnitteluprosessin aikana suunniteltavaan kohteeseen. Vaikka yhteissuunnittelulle ja osallistavalle suunnittelulle on jokseenkin eriäviä määritelmiä ja erilaisia lähtökohtia, yhteistä niissä on käyttäjien (ja muiden ei-suunnittelijoiden) osallistaminen, ja juuri se on tärkeää tutkimuksen kannalta. Huomasin, että luettavuuden ja vivahde-erojen vuoksi, tietyissä tilanteissa toinen käsitteistä kuulostaa jostain syystä luontevammalta. Ehkä yhteissuunnittelu (ja co-design) ovat termeinä ”käyttäjäystävällisempiä”. Steen, Manschot ja De Koning (2011, 53) uskovat, että co-design termiä käytetään joskus vain muotisanana, ilman että oikeasti ymmärretään yhteissuunnittelun hyödyt. Jotta käyttäjien osallistumista suunnitteluprosessiin ymmärrettäisiin, on syytä tarkastella, millaisista aatteista osallistava suunnittelu sai alkunsa. Tässä luvussa erottelen näkökulmia sen verran, että suuntauksien lähtökohdat tulevat selville. Muuten käytän osallistavaa suunnittelua ja yhteissuunnittelua synonyymeinä, koska niiden perusidea eli käyttäjien osallistaminen on sama.

Osallistavan suunnittelun (participatory design) katsotaan saaneen alkunsa 1970-luvulla, kun Skandinaviassa haluttiin demokratisoida työolosuhteita (Ehn, 2008, 3). Käytännössä kaikki sai alkunsa, kun tietokoneet saapuivat työpaikoille. Työntekijöiden panos tulevaisuuden hahmottamisessa oli tärkeää, koska tietotekniikan asiantuntijat eivät voineet tietää, miten uusia järjestelmiä käytettäisiin hyväksi työpaikoilla. Tämän vuoksi osallistava suunnittelu tunnetaan parhaiten informaatioteknologian parista. (Robertson & Simonsen, 2013, 2-4.) Nykyään sen käyttö on levinnyt laajasti työpaikkojen ja informaatioteknologian ulkopuolelle, muun muassa tuotesuunnitteluun ja teolliseen muotoiluun,

arkkitehtuuriin ja palvelumuotoiluun (Sanders, Brandt & Binder, 2010, 1).

Osallistavan suunnittelun perusidea on, että ihmisillä on oikeus vaikuttaa käyttämiensä tuotteiden suunnitteluun. Toinen perustelu osallistavalle suunnittelulle oli varmistaa, että käyttäjien tieto saataisiin hyödynnettyä suunnittelu-prosessissa. (Ehn, 2008, 3.) Toisin kuin käyttäjäkeskeisessä muotoilussa, käyttäjät nähdään samanarvoisina asiantuntijoina, ei passiivisena tutkimuksen kohteena. Osallistavan suunnittelun mukaan kukaan suunnitteluprosessiin osallistujista ei tiedä kaikkea, vaan jokainen on omalla alueellaan asiantuntija. Muotoilijat ovat suunnittelun ja muotoiluprosessien asiantuntijoita, käyttäjät käyttökokemuksen ja -tilanteen asiantuntijoita. (Bratteteig et al. 2013, 132.)

Osallistavan suunnittelun menetelmiin voidaan laskea kolme tärkeää periaatetta: vaikutusvalta, vastavuoroinen oppiminen ja yhdessä toteuttaminen. Käyttäjien mahdollisuus vaikuttaa tuotteiden suunnitteluun voi tapahtua ainoastaan, jos heille annetaan päätösvaltaa suunnitteluun vaikuttavien päätösten teossa. Käyttäjillä nähdään olevan oikeus tietoon tarpeeksi aikaisessa vaiheessa, jotta he pystyvät ilmaisemaan oman mielipiteensä kun asioihin vielä on mahdollisuus vaikuttaa. Tämän vuoksi loppukäyttäjät tulisi ottaa mukaan jo heti suunnittelun alkuvaiheessa. Päätösvalta ei kuitenkaan kokonaan voi olla käyttäjillä, vaan se tulee jakaa tasa-arvoisesti muotoilijoiden ja muiden asiantuntijoiden kesken. Niin tekninen tieto kuin kokemus itse käyttötilanteesta tulee nähdä yhtä tärkeänä ja arvostettavana tietona. (Bratteteig et al., 2013, 129.)

Jotta suunnitteluprosessin osapuolet osaisivat arvostaa toistensa erilaisia näkökulmia, täytyy heidän ymmärtää syyt ajattelutapojen takana. Tämän vuoksi osallistavassa suunnittelussa painotetaan vastavuoroista oppimista. Käyttäjien tulee yhtä lailla oppia *tarpeeksi* esimerkiksi teknologisista mahdollisuuksista, kuin muotoilijan tulee oppia käyttäjien käyttökokemuksista. Tämä mahdollistaa osapuolten keskustelun samanvertaisina erilaisia valintoja tehdessä, jokaisen ollessa oman alansa asiantuntija. (Bratteteig et al., 2013, 132.)

Käyttäjillä tulisi olla mahdollisuus ilmaista itseään omalla tavallansa, ilman että heillä olisi tuntemusta esimerkiksi teknisestä kielestä tai muotoilun ilmaisuista (Bratteteig et al., 2013, 134). Jokainen tietää kokemuksesta, että on paljon helpompaa ilmaista itseään äidinkielellään, kuin jollain vieraalla kielellä, vaikka sen hallitsee suhteellisen hyvin. Nähtiin siis tärkeänä, että käyttäjät saisivat säilyttää oman kielensä, tai vaihtoehtoisesti ilmaista itseään ilman sanoja. Tähän tarkoitukseen kehitettiin erilaisia prototyyppimenetelmiä, jotka mahdollistivat käyttötilanteiden mallintamisen käyttäjien kanssa. (Bratteteig et al., 2013, 134.) Osallistamisen menetelmistä, joiden tarkoituksena on toimia yhteisenä kielenä muotoiluprosessin ajan, kerron lisää seuraavassa luvussa.

Ajatukset osallistavan suunnittelun takana ja menetelmien periaatteet kuulostavat loogisilta muotoilijan näkökulmasta. Muotoilijat tekevät yhteistyötä monien eri alojen asiantuntijoiden kanssa, joten miksei myös käyttäjien kanssa. Toisaalta, jos muotoilijat ovat itsekin kehitettävän palvelun tai tuotteen käyttäjä, voidaan pohtia, tuoko käyttäjien kanssa työskentely millaista lisäarvoa. Käytännössä näiden periaatteiden noudattaminen voi olla hankala toteuttaa, varsinkin kun suunnitteluprojektiin tuodaan mukaan yhä useampia näkökulmia. Haastavuudesta huolimatta yhteissuunnittelun vahvuus on juuri asian käsittely eri näkökulmista ja niiden tuominen yhteen (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 80). Mitä useampi näkökulma, sitä vaikeampi on löytää kaikkia miellyttävä ratkaisu. Jos tehtävässä onnistutaan, voi lopputuloksen kuitenkin olettaa olevan parempi kuin jos lopputuloksessa ei otettaisi huomioon eri asianomaisia. Eri näkökulmien ottaminen huomioon voi myös paljastaa uudenlaisia suunnittelumahdollisuuksia ja -ratkaisuja (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 80).

Kuten muotoilu yleensä, yhteissuunnittelu on, tai ainakin tulisi olla, iteratiivinen prosessi (Mattelmäki, 2007, 233). Käyttäjien osallistuminen koko prosessin aikana iteratiivisesti on suositeltavaa, ja suunnitteluprosessin ajan tulisi tuoda koko ajan uusia henkilöitä mukaan, jotta erilaiset näkökulmat tulevat esille (Sanders, Brandt & Binder, 2010, 4). Hyysalon (2009) mukaan käyttäjäyhteistyön onnistuminen

riippuu kuitenkin siitä, kuinka innostuneita käyttäjät ovat tuotteen kehittämisestä, keitä on valittu yhteistyökumppaneiksi ja mitä heidän kanssa tehdään. Sen vuoksi yhteistyökumppanit tulisi seuloa hyvin tarkasti. Hän huomauttaa myös, että käyttäjät eivät aina itse tiedä mitä he tarvitsisivat tulevaisuudessa, tai edes nykyhetkessä. (Hyysalo, 2009, 95-96.) Verrattuna suljettuihin työpajoihin, kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus voi osaltaan vastata osallistujien vaihtuvuuteen. Kun tilaisuus asetetaan julkiselle paikalle, kehittämistehtävän oikeaan kontekstiin, voidaan myös olettaa että paikalla liikkuvat henkilöt ovat mahdollisia palvelun tai tuotteen käyttäjiä, vaikka heitä ei sen tarkemmin valikoitaisi. Julkisilla palveluilla on hyvin erilaisia asiakkaita, joten avoimella yhteissuunnittelulla julkisilla paikoilla voidaan yrittää tavoittaa samanlainen laaja skaala osallistujia.

Yhteissuunnittelulla on myös ongelmansa. Monesti käytetään liikaa aikaa ensimmäisiin ideoihin, kun olisi parempi keskittyä ideoiden generointiin ja monien mahdollisuuksien tarkastelemiseen. Voi myös olla hankalaa saada ihmiset uskomaan omaan luovuutensa, jos heistä tuntuu siltä, etteivät he ole luovia tai heillä ei ole tarpeeksi kokemusta ja tietoa kehittääkseen ideoita. (Sanders & Westerlund, 2011, 1.) Muita tunnistettuja haasteita tutkimusten mukaan ovat käyttäjien tietämättömyys tuotekehitysprosesseista, miten varmistaa tarpeeksi edustava joukko käyttäjiä sekä osaavatko he ilmaista ja ennustaa tulevaisuuden tarpeitaan (Hyvönen ym. 2007, 34). Suunnitteluongelmat voivat olla vaikeasti havaittavissa ja ratkaistavissa koska ne ovat usein monitahoisia ja riippuvaisia toisistaan. Ideoita ja ratkaisuehdotuksia voi olla hankala konkretisoida. On myös haastavaa löytää yhteinen kieli eri toimijoiden välille, painottaa oikeita vaatimuksia, ja kaiken lisäksi lopullisen ratkaisun pitäisi miellyttää kaikkia osapuolia. (Mattelmäki, 2007, 233, 236.) Hyysalo esittää suurimmiksi riskeiksi ajan haaskaamisen käyttämällä tehottomia tai epärealistisia työskentelymenetelmiä. Myös väärin käyttäjien valinta on riski, joka voi johtaa pelkästään tietyn käyttäjäryhmän näkökulman huomioimiseen. (Hyysalo, 2009, 95.) Kaikki nämä havaitut ongelmat osoittavat sen, että aihetta tulisi tutkia lisää ja etsiä ratkaisuja haasteisiin.

Sanders (2002, 1) näkee, että yhteissuunnittelu ja osallistavat näkökulmat suunnitteluun eivät ole pelkästään menetelmiä suunnitteluun, vaan ajattelutapa, jossa uskotaan jokaisen pystyvän luovuuteen ja osallistumaan suunnittelu-prosessiin, kunhan heille tarjotaan oikeanlaiset välineet ilmaista itseään. Usko käyttäjien kykyyn tuottaa luovia ideoita voi olla haasteellista niin muotoilijoille kuin yrityksille ja käyttäjille itselleen (Sanders, 2002, 9). Seuraavassa luvussa kerron menetelmistä, joilla halutaan tukea käyttäjien luovuutta ja osallisuutta suunnitteluun.

3.4 Osallistamisen menetelmät ja työkalut

Menetelmiä käyttäjien ja muiden sidosryhmien osallistamiseen on paljon, ja niitä on yritetty viime vuosien aikana järjestää ymmärrettäviin kokonaisuuksiin, joista kerron tässä luvussa. Menetelmiä on kehitetty erilaisiin käyttötarkoituksiin riippuen projektien tavoitteista. Onnistumisen kannalta on tärkeää tietää millaiset menetelmät sopivat juuri mihinkin projektiin. (Brandt, Binder & Sanders, 2013, 150; Sanders, Brandt & Binder, 2010, 1.) Valittaessa ja suunniteltaessa osallistamismenetelmiä, tulisi miettiä, mitä kullakin menetelmällä halutaan saada selville, ja mikä tarkoitus menetelmällä on. Parhaimmat tulokset saavutetaan, kun työkaluja ja menetelmiä yhdistellään ja käytetään iteratiivisesti. (Sanders et al. 2010, 4.) Haasteena on hahmottaa missä tilanteissa mikäkin menetelmä on sopivin, ja mihin kohtaan suunnitteluprosessia ne sopivat parhaiten (Brandt et al. 2013, 175).

Menetelmät voidaan jakaa neljään ryhmään niiden tarkoituksen mukaan:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. Käyttäjien luotaus | 3. Käyttötilanteen ymmärtäminen |
| 2. Käyttäjien pohjustamiseen aihealueeseen | 4. Ideoiden ja konseptien tuottaminen |

(Sanders, Brandt & Binder, 2010, 2.)

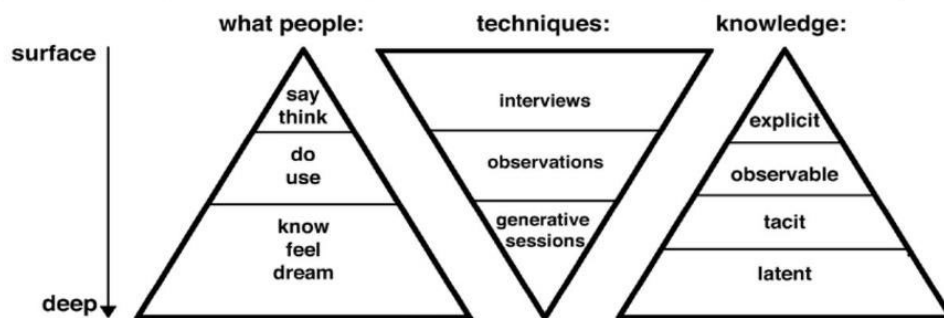
Käyttäjiä voidaan osallistaa yksittäin tai ryhmissä, kasvokkain tai Internetin

välityksellä. Tietyissä tilanteissa yksittäin suoritettavat tehtävät sopivat paremmin käytettäväksi, jotta käyttäjien yksilöllisiä kokemuksia saataisiin esille. Luotaukseen, pohjustamiseen ja ymmärtämiseen tarkoitettavat menetelmät ovat Sanders et al. (2010, 3) mielestä parempi suorittaa yksittäin. Kun näitä yksilöllisiä kokemuksia jaetaan ja niistä keskustellaan, voidaan luoda edellytykset onnistuneille tuleville yhteissuunnittelutilaisuuksille. Nykyiset menetelmät ovat keskittyneet kasvokkain toteutettavaan osallistamiseen, mutta ajan kuluessa myös uusien kommunikaatio-tekniologioiden hyödyntäminen luultavasti kasvaa. (Sanders et al. 2010, 3.) Crowdsourcing on esimerkki verkkoyhteisöjen osallistamisesta tuotesuunnitteluun. Ehkä tulevaisuudessa kehitetään ohjelmistoja ja appseja käyttäjien osallistamiseen muotoilutoimintaan.

Osallistavan suunnittelun työkalut ovat innovatiivisia Haningtonin (2003, 13) määritelmän mukaan, josta kirjoitin aikaisemmin luvussa 2.2.1 Osallistava suunnittelu aineistonkeruumenetelmänä. Innovatiiviset menetelmät ovat yleensä visuaalisia ja ne osallistavat käyttäjiä luovuuteen (Hanington, 2003, 15). Sanders (2005, 3) taas kutsuu tutkimusta, jonka tarkoitus on löytää uusia mahdollisuuksia ja ideoita suunnitteluprosessin alkupäässä generatiiviseksi tutkimukseksi. Generatiiviseen tutkimukseen käytetään generatiivisia menetelmiä ja työkaluja. 2000-luvun alkupuolella Sanders toi tutkimuksiinsa perustuen esille Make Tools -työkalupakit yhteissuunnittelun toteuttamiseen erityisesti suunnitteluprosessin generatiivisessa vaiheessa. Työkalupakkien avulla käyttäjät tekevät esimerkiksi kollaaseja tai rakentavat 3d-malleja. Make Tools voidaan nähdä yhteisenä kielenä muotoilijoiden ja käyttäjien välillä kommunikoinnin helpottamiseksi. Vuonna 2002 Sanders näki Make Tools:it muotoilun tutkimuksen uusimpana kehityksenä ja yhteissuunnittelun tulevana kielenä. (Sanders, 2002.) Sen jälkeen on ilmestynyt useita erilaisia työkaluja käyttäjien osallistamiseen, ja niitä kehitetään koko ajan lisää.

Generatiiviset menetelmät tuottavat tietoa niin muotoilulle kuin toimii inspiraationa muotoilutyölle (Sanders 2005, 9). Innovatiivisten ja generatiivisten

työkalujen tarkoitus on tuoda esille käyttäjien toiveita, unelmia ja tarpeita, joita he eivät välttämättä osaa ilmaista sanallisesti tai edes tunnista niiden olemassaoloa. Menetelmille on oleellista, että niitä käytetään suunnitteluprosessin alussa. Työkalujen avulla käyttäjiä autetaan ilmaisemaan itseään luovim tavoin, ja ne voivat paljastaa käyttäjien tiedostamattomia tarpeita ja toiveita. (Mattelmäki, 2006, 31.) Kun käyttäjien kokemuksia ymmärretään kokonaisvaltaisemmin, voidaan tietoa käyttää hyväksi muotoiltaessa heille tuotteita ja palveluita (Sleeswijk Visser et al, 2005, 4-5.) Sleeswijk Visser et al. (2005, 4) havainnollistavat kaavion avulla, miten erilaista tietoa saadaan eri menetelmien avulla.



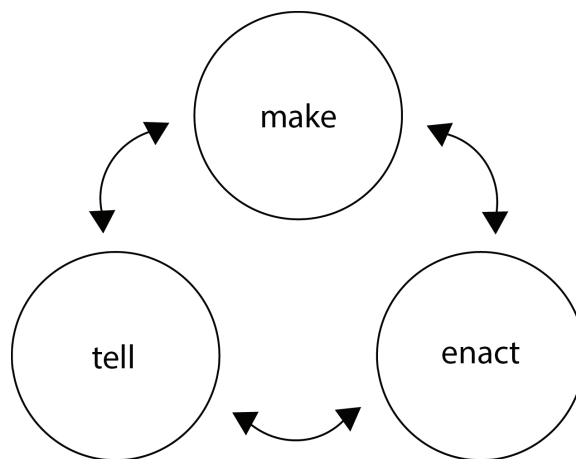
(Kaavio 5. Sleeswijk Visser, Stappers & Van Der Lugt, 2005, 4)

Mattelmäki esittää väitöskirjassaan esimerkkien avulla, miten muotoiluluotaimia voidaan käyttää muotoilijoiden inspiraationa, käyttäjätiedon keräämiseen, osallistamisen menetelmänä ja keskustelun avaajana (Mattelmäki, 2006, 58-62). Muotoiluluotaimilla osallistetaan käyttäjiä antamalla heille itsedokumentointityökaluja. Erilaisten tehtävien avulla käyttäjät dokumentoivat omia jokapäiväisiä kokemuksiaan ja ajatuksiaan esimerkiksi päiväkirjamerkinkein ja kameran avulla. Luotaimien tarkoituksena on rikastuttaa muotoilua käyttäjien näkemysten avulla ja keskittyä pikemminkin mahdollisuuksien löytämiseen kuin ongelmanratkaisuun. (Mattelmäki, 2006, 40.) Vaikka muotoiluluotaimia ei käytetä yhteissuunnittelutyöpajoissa, ne voivat olla alustus sellaiselle.

Tärkeä työväline muotoilijoille on prototyypointi. Prototyyppejä voidaan myös

käyttää käyttäjien osallistamista varten. Perinteisesti prototyyppien piti kuvata tulevaa tuotetta mahdollisimman realistisesti ja niitä käytettiin suunnittelu-prosessin loppupäässä. On kuitenkin huomattu, että mitä aikaisemmin prototyyppiä aloitetaan ja mitä karkeampia ne ovat, sitä enemmän niistä voidaan oppia. Erilaiset visualisointimenetelmät voivat auttaa käyttäjiä rakentamaan prototyyppiä heidän toiveistaan. (Sanders, 2005, 5.) Prototyyppiä käytetään kuvaamaan mahdollisia vaihtoehtoja, eli konkretisoimaan mikä suunnittelun tulos voisi olla (Brandt et al. 2013, 155).

Yhteistä osallistamisen työkaluille on, että ne mahdollistavat kertomista, tekemistä ja näyttelemisen, joko erikseen tai yhdessä (Brandt et al. 2013, 150). Kerron seuraavaksi esimerkkejä jokaisesta alueesta erikseen, mutta monesti ne yhdistyvät joko luonnostaan tai suunnitellusti.



(Kaavio 6. Brandt, Binder & Sanders, 2013, 150)

Tell – kertominen: Käyttäjien osallistaminen sai alkunsa, kun käyttäjät saivat mahdollisuuden kertoa käyttöön liittyvistä ajatuksistaan. Kertomista käytetään nykyään myös luovasti esimerkiksi narratiivien muodossa. (Brandt et al. 2013, 149, 153.) Kertomista yhdistetään luonnollisesti myös tekemiseen ja esittämiseen.

Make – tekeminen: Tekemällä ihminen pystyy käsillensä ilmaisemaan ajatuksia ja ideoita fyysisten artefaktien muodossa. Tekemiselle on tällä hetkellä kolme lähestymistapaa, jotka ovat prototypointi, luotaimet ja generatiiviset työkalut. Menetelmät eivät ole toisiaan poissulkevia. (Brandt et al. 2013, 155.) Varsinkin Sanders on tutkinut tekemis-työkaluja (Make Tools) joista kerroin aikaisemmin.

Enact – näyttelemine: Tällä tarkoitetaan toimintoja, joissa kuvitellaan ja näytellään mahdollisia tulevaisuuksia kokeilun kautta liikkuen ja käyttäen vartaloa. Apuna voidaan käyttää malleja ja prototyyppejä ja näytellä esimerkiksi skenaarioita tulevaisuudesta. (Brandt et al. 2013, 164-168.)

Menetelmien kirjosta johtuen on nähty tarvetta ymmärtää ja järjestellä osallistavia menetelmiä suuremman kehikon avulla. Edellä esitetyn tell-make-enact lajittelun lisäksi esimerkkinä tästä on design games -konsepti, jota on esitetty osallistavan suunnittelun menetelmien kehykseksi (Brandt et al. 2013, 171). Brandt et al. (2013, 171-173) esittävät, että käsite ”design games” toimii niin metaforana kuin konkreettisenä alustana jonka avulla edellä esitetyt osallistamisen kolme osa aluetta: kertominen, tekeminen ja esittäminen, voidaan tuoda yhteen. Vaajakallio (2012) on tutkinut väitöskirjassaan design games -konseptia. Hänen mielestään design games -käsite on liian hajanainen ja epäselvä, jonka vuoksi hän tuo keskusteluun mukaan myös play -termin, joka suomeksi käännettynä voisi olla joko leikki, peli, tai näytelmä. (Vaajakallio, 2012, 116.) Hän kuvailee käsitettä sanoin vapaaehtoinen, ei-vakava, intensiivinen, mukaansatempaava, joka itsessään tuottaa mielihyvää tai iloa (Vaajakallio, 2012, 119). Vaajakallion ehdotus on play -kehys, joka sisältää design games -työkaluja yhteissuunnitteluun. Työkalut ja suunnittelu painottavat leikkisyyden kautta kokeilevia, mielikuvituksellisia, dialogisia sekä empaattisia näkökulmia. Play -kehyksessä design games -työkaluja tarkastellaan niin työkaluina, ajattelutapana kuin kehikkona. (Vaajakallio, 2012, 218.)

Design games ja play -viitekehys kuvaavat mielestäni hyvin osallistavien menetelmien luonnetta, ja nimenä se voi rohkaista käyttäjiä irroittelemaan ja uskomaan omaan luovuuteensa huomaamatta. Kun ei ajatella, että ”nyt pitää keksiä innovaatio”, ihminen rentoutuu ja pystyy paremmin luovuuteen. (Koski, 2013, Elävä Lappi Seminaari) Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö osallistuminen otettaisi vakavasti, ja että osallistumisella, oli se sitten kuinka leikkisää, ei tuotettaisi vakavasti otettavia ratkaisuja (Vaajakallio, 2012, 126). Kun käyttäjä näkee osallistumisen pelinä tai leikkinä, paineet mahdollisesti lievittyvät, joka taas voi edesauttaa luovuutta.

3.5 Yhteissuunnittelu palvelumuotoilun näkökulmasta

Tässä luvussa tarkastelen yhteissuunnittelua palvelumuotoilun näkökulmasta, koska tapauksen tarkoituksena oli hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä Living Lab -kontekstissa. Palvelumuotoilussa painotetaan monesti yhteissuunnittelua, ja se nähdään oleellisena osana onnistunutta palvelumuotoiluprojektia (Steen, Manschot, & De Koning, 2011, 53). Palvelun käyttäjää, hänen toimintaansa, tunteita ja tarpeita, halutaan ymmärtää kokonaisvaltaisesti jonka vuoksi palvelumuotoilijoilta vaaditaan halua työskennellä käyttäjien kanssa (Miettinen, Raulo & Ruuska, 2011, 13; Miettinen, 2011, 22). Innovatiiviset ja generatiiviset työkalut sopivat hyvin siis myös palvelumuotoiluun. Holmlid (2009, 1) esittää, että palvelumuotoilu on jopa elvyttänyt osallistavaa suunnittelua. Osallistavalla suunnittelulla ja palvelumuotoilulla on paljon yhteistä, kuten osaksi samoja osallistamisen menetelmiä, molemmissa on osallistava lähestymistapa sekä niistä löytyy emansipatorisia päämääriä (Holmlid, 2009, 1).

Palvelumuotoilu on suhteellisen uusi tieteenala, sillä se on saanut alkunsa 1990-luvulla (Sangiorgi, 2012, 98). Verrattuna perinteiseen muotoiluun, palvelumuotoilu katsoo suunnitteluongelmaa laajemmasta näkökulmasta, eikä muotoilun tuloksena tarvitse olla tuote (Miettinen, 2011, 26). Palvelumuotoilussa käyttäjä pääsee vaikuttamaan oman palvelukokemuksensa kehittämiseen yhteissuunnittelun

avulla. Palvelukokemuksen muokkaaminen voi olla osana itse palvelukokemusta. (Miettinen, 2011, 25.) Palvelumuotoiluprosessin tuloksena on oma prosessinsa, eli palvelu, jossa yritys luo käyttäjien kanssa arvoa (Holmlid, 2009, 2).

Mager (2009) näkee yhteissuunnittelulla olevan kaksi tarkoitusta palvelumuotoilussa. Yhteissuunnittelun avulla käyttäjä saadaan mukaan suunnittelu-prosessiin ja yritys saa suoraan palvelunsa käyttäjiltä arvokasta tietoa heidän tarpeistaan ja toiveistaan. Yhteissuunnittelun kautta käyttäjistä tulee aktiivisia yhteistyökumppaneita palveluiden ja arvon luomisessa. (Mager, 2009, 38.) Vaajakallion ja Mattelmäen (2011) kokemusten mukaan palvelumuotoilussa käytetään yhteissuunnittelua, jotta käyttäjätieto pystyttäisiin jalkauttaa osaksi suunnittelua ja myös lisäämään suunnittelijoiden tietoa ja inspiraatiota. Kun suunnittelijat ja muotoilijat tapaavat käyttäjiä, on helpompi tuntee empatiaa heitä kohtaan ja sitä kautta käyttäjien tapaaminen voi olla hyvin inspiroivaa muotoilijoille. (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 82-83.) Steen, Manschot ja De Koning (2011) esittävät artikkelissaan useita syitä yhteissuunnittelun käytölle palvelumuotoilussa. Yhteissuunnittelu voi olla hyödyllinen niin asiakkaille ja käyttäjille, yrityksille tai organisaatioille kuin yhteissuunnitteluprojektille. He jakavat hyödyt neljään ryhmään: hyödyt luovan prosessin kannalta, esimerkiksi ideoinnin parantaminen; hyödyt palvelun kannalta, eli itse palvelun parantaminen; hyödyt projektin hallinnon kannalta, esimerkiksi liiketoiminnan kannalta; sekä pidemmän aikavälin hyödyt, jotka voivat olla vaikka yhteiskunnallisia hyötyjä. (Steen, Manschot & De Koning, 2011, 57.)

Yhteissuunnittelulle on siis monia perusteluita palvelumuotoilussa. Kuten osallistavan suunnittelun alalla, myös palvelumuotoilun alalla painotetaan, että ennen yhteissuunnittelun aloittamista, tulisi tiedostaa mitä siltä odotetaan. Tavoitteet pitäisi pitää mielessä, kun valitaan työkaluja ja menetelmiä käyttäjien osallistamiselle. (Steen, Manschot & De Koning, 2011, 59.) Palvelumuotoilussa ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa tehdä suunnitteluprosessi, vaan menetelmät

ja työkalut riippuvat aina jokaisesta suunnitteluprojektista (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 77-78).

Koska palvelumuotoilu on monialaista toimintaa, tuo se erityishaasteita yhteissuunnittelulle. Palveluilla on joskus hyvin laaja palveluverkosto, jolla on useita palveluntuottajia. Kaikkien osapuolien täytyy olla motivoituneita, jotta yhteissuunnittelu onnistuu. Koska palvelumuotoilu yleensä muuttaa vanhoja käytäntöjä, tulee palveluhenkilökunnan olla sitoutuneita tuleviin muutoksiin. (Mattelmäki & Vaajakallio, 2011, 83.) Kuten aikaisemmin olen maininnut, tarkastelen tämän tutkimuksen puitteissa vain käyttäjän osallistumista yhteissuunnitteluun. Käyttäjien motivaation syyt ovat varmasti hyvin erilaiset kuin muiden sidosryhmien.

Yksi palvelumuotoilun menetelmistä on SINCO, eli Service Innovation Corner. Se on palveluprototyypointilaboratorio, joka sijaitsee Lapin Yliopistossa. SINCO on luotu vastaamaan prototyypointitarpeita palvelumuotoilussa, ja sen tarkoituksena on helpottaa kokemusten prototyypointia (engl. experience prototyping, (Buchenau & Fulton Suri, 2000)) (Rontti, Miettinen, Kuure & Lindström, 2012, 190.) SINCO:n teknologia helpottaa käyttäjien kanssa yhdessä suunnittelua, koska ideat voidaan visualisoida ja konkretisoida nopeasti, kuten teimme Rovaniemi Living Labissa ja Rajalla Living Labissa SINCO:n take-away version avulla.

Esimerkiksi Sangiorgi (2012) on pohtinut, tulisiko tuote- ja palvelumuotoilua ollenkaan erottaa toisistaan. Jos ajatellaan, että tuotteen tai palvelun arvo syntyy vasta sen käytöstä, huomion kohde siirtyy vuorovaikutussuhteisiin, joiden kautta arvo luodaan. Hän tuo esille termin ”Service Thinking”, joka ei keskity siihen, onko suunnittelun kohde materiaallinen vai immateriaalinen, vaan vuorovaikutuksiin, hyötyihin ja vaihtokauppoihin. Sangiorgin mukaan Service Thinking -ajattelumalli mahdollistaisi yritysten paremman keskittymisen käyttäjien tarpeiden ymmärtämiseen. (Sangiorgi, 2012, 97-99.) Koska muotoilun päämääränä tulisi olla käyttäjien palveleminen, ei ole väliä onko tulos tuote tai

palvelu, jos se helpottaa ihmisten elämää. Tietenkin mukana on myös yritysten tavoitteet, mutta ne toteutuvat vasta sitä kautta, kun suunnittelun tulos on käyttäjille oikeasti hyödyksi.

3.6 Living Lab -toimintamalli

Case: Hotelli ja Case: Kauppakeskus toteutettiin Living Lab -toimintamallin mukaan. Tämän vuoksi haluan kertoa, mitä toimintamallin periaatteisiin kuuluu, ja miten ne tulevat esille tutkimuksessani ja mahdollisesti vaikuttavat tutkimustuloksiin.

Living Lab -nimitys tarkoitti alunperin kotia imitoivaa tutkimisympäristöä. ”Living” viittasi kodinomaiseen ympäristöön ja ”Lab” tutkimusmenetelmiin. Myöhemmin termin käyttö laajeni asuinolojen ulkopuolelle. (Jussila, 2013, 16-17.) Living Lab -toimintamallin tarkoituksena on osallistaa käyttäjiä ja sidosryhmiä tosielämän tilanteissa luodakseen käyttäjälähtöisiä innovaatioita. Living Lab -toiminta on tutkimustoimintaa, jonka kautta halutaan löytää käyttäjälähtöisiä innovaatioita. Kuten aikaisemmin kerroin käyttäjien roolien muutoksesta, niin myöskään Living Lab -toiminnassa käyttäjiä ei haluta nähdä passiivisina objekteina vaan lähteenä uusille ideoille. (Ranti & Kivikangas, 2011, 15.) Living Lab -toiminnalle ei kuitenkaan ole yhtä selkeää määritelmää (Heikkanen & Österberg, 2012, 9). Muotoilun menetelmiä ei olla liitetty Living Lab -toimintaan kuin vasta viime aikoina. IDeALL -hankkeessa onkin haluttu tutkia, miten ne soveltuvat Living Lab -toimintaan. Koska Living Lab -toiminta tähtää käyttäjälähtöiseen tuotekehitykseen, tuntuisi luonnolliselta, että myös muotoilun osallistavat menetelmät voivat olla hyödyllisiä.

Living Lab -toiminnan neljä ydinelementtiä ovat käyttäjälähtöisyys, avoin innovaatio, ekosysteemi ja tosielämän ympäristö (Heikkanen & Österberg, 2012, 11). Käyttäjälähtöisyydestä olen kertonut luvussa 3.2 Käyttäjistä yhteissuunnittelijaksi. Avoimella innovaatiolla tarkoitetaan, että yritys etsii ja käyttää

resursseja yrityksen ulkopuolelta innovaatiotoimintaan (Ranti & Kivikangas, 2011, 17). Ekosysteemi muodostuu käyttäjästä, hyödyntäjästä, kehittäjästä, mahdollistajasta ja Living Lab -operaattoritiiimistä. Käyttäjä on henkilö, joka käyttää tuotetta tai palvelua. Hyödyntäjä voi olla joko yritys tai julkinen toimija, joka hyödyntää Living Lab -toiminnassa syntyneitä tuloksia. Kehittäjä voi olla esimerkiksi yliopisto tai muu tutkimuslaitos, joka tarjoaa menetelmät, työkalut ja resursseja toteuttamaan Living Lab -toiminta. Mahdollistaja voi olla esimerkiksi kaupunki tai kunta, joka ei suoraan osallistu Living Lab -toimintaan, vaan voi tukea sitä rahoittajana. Living Lab -operaattoritiiimi hallinnoi ekosysteemiä. (Heikkanen & Österberg, 2012, 15.) Tosielämän ympäristöllä tarkoitetaan, että tuote- ja palvelunkehitys tapahtuu siinä ympäristössä, missä niitä oikeasti käytetään (Heikkanen & Österberg, 2012, 16). Näin toimittiin myös tutkimuksen case-esimerkeissä. Kun kehityskohteena olivat hotellin aulatilat, Living Lab vietiin hotellin aulaan. Kun haluttiin kehittää kauppakeskuksen elämyksellisyyttä, Living Lab vietiin kauppakeskukseen. Tämä mahdollisti oikeiden käyttäjien osallistamisen, eikä heitä tarvinnut erikseen etsiä. Esimerkiksi Hanington (2003, 11-12) esittää, että käytettävyyss-testausta tulisi aina kun mahdollista suorittaa oikeassa ympäristössä ja kontekstissa. Vaikka laboratorioympäristössä pystyykin kontrolloimaan tarkasti erilaisia muuttujia, tulokset eivät ole yhtä todenmukaiset kuin oikeassa ympäristössä ja kontekstissa tehdyt tutkimukset. (Hanington, 2003, 13.)

Living Lab -verkostoja on kritisoitu muun muassa siitä, että yritykset voivat käyttää tilaisuutta hyväkseen hakien tuotekehitysideoita sekä tuotteiden ja palveluiden käytön testausta ilmaiseksi (Hintikka, 2008, 41). Myös Ranti ja Kivikangas (2011, 16) huomauttavat, että juuri markkinoinnilliset tavoitteet ovat usein olleet yritysten motivaatio olla vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa, mutta sitä kautta toisaalta heidän kiinnostus käyttäjien tarpeisiin voi lisääntyä.

Tämän tutkimuksen kannalta Living Lab -toimintamalli määritteli käyttäjien osallistamiselle tosielämän, julkisen ympäristön. Tämän vuoksi myös osallistamisen menetelmät tulivat sopeutua kaikille avoimiin tilaisuuksiin.

4. Osallistamisen toteutus

Tämän luvun tarkoituksena on antaa kokonaiskuva siitä, miten osallistaminen toteutui käytännössä. Kerron tarkemmin Case: Hotellista ja Case: Kauppakeskuksesta, sekä jokaisesta osallistamismenetelmästä, joita käytimme. Esitän myös yhteenvedot osallistujien haastatteluista sekä hyödyntäjien näkökulmaa yhteissuunnitteluun.

Osallistamistapoja valittaessa ja suunniteltaessa lähtökohtana oli, että erilaisille ihmisille löytyisi mieluisa tapa osallistua. Koska tilaisuudet pidettiin julkisilla paikoilla, ja kehityskohteena olivat julkiset tilat, halusimme, että kaikenlaiset ihmiset pystyisivät osallistumaan. Tarvitsimme siis erilaisia osallistamistapoja, joista osa voisi olla nopeita tehtäviä ja osa vaatisi osallistujalta enemmän aikaa ja paneutumista. Case: Hotellissa ja Case: Kauppakeskuksessa käytettiin osittain samoja osallistamismenetelmiä. Koska Case: Hotelli toteutettiin ennen Case: Kauppakeskusta, pystyimme parantamaan joitain osallistamismenetelmiä kokemusten mukaan Case: Kauppakeskusta varten. Case: Hotellissa osallistamistapoja oli kolme ja Case: Kauppakeskuksessa neljä.

Molemmat Living Lab -ympäristöt olivat ns. ”drop in” -tyylisiä, eli ne olivat avoimet kaikille ohikulkijoille ja kiinnostuneille. Osa osallistujista tiesivät tapahtumasta etukäteen, mutta useimmat tulivat osallistumaan siinä hetkessä syntyneestä kiinnostuksesta johtuen. Osallistujia ei siis oltu valittu tai pyydetty osallistumaan etukäteen, kuten voisi olla esimerkiksi erilaisissa yhteissuunnittelu-työpajoissa.

4.1 Case 1: Hotelli

Rovaniemi Design Week 2013 yhteydessä järjestettiin Rovaniemi Living Lab -päivä Hotel Santa Clausilla 19.2.2013. Päivän tarkoituksena oli kerätä tietoa ja ideoita asiakkailta hotellin aulan ja portaikon elävöittämiseksi. Asiakkaat saivat myös mahdollisuuden suunnitella mieleisensä aulatilaa. Rovaniemi Living Lab -päivä järjestettiin yhteistyössä IDeALL, Magenta ja Elävä Lappi -hankkeiden kanssa.

Pystyimme Hotel Santa Clausin sisääntuloaulaan Living Lab -ympäristön, johon kuului kolme eri osallistumistapaa ohikulkijoille. Osallistamismenetelmiin kuului karkkipaperiäänestys, A4-kuvakollaasit sekä puolet SINCO:n take-away setistä. Koska tilaisuus pidettiin hotellin aulassa, osallistujina oli lähinnä hotellin asiakkaita. Jotkut olivat tulleet paikalle, koska olivat lukeneet tai kuulleet tapahtumasta. Eniten osallistuttiin karkkipaperiäänestykseen, joka jo oletetusti oli helpoin ja vähiten vaivaa vaativa tehtävä. Seuraavaksi eniten käyttäjät osallistuivat suunnittelemalla mieluisensa tilan A4 -kollaasien avulla. SINCO:n käyttö jäi käytännössä melko vähäiseksi, mutta se toi näkyvyyttä tilaisuudelle. Koska hotellilla on paljon ulkomaalaisia vieraita, huomasimme, että myös englanninkieliset ohjeistukset olivat tärkeitä, jotta kaikkien halukkaiden osallistuminen olisi mahdollista.

4.2 Case 2: Kauppakeskus

Rajalla Living Lab pidettiin maaliskuussa 2013 kolmen päivän ajan. Tarkoituksena oli suunnitella moniaistillista ja elämyksellistä kauppakeskusta yhdessä kauppakeskuksen asiakkaiden kanssa. Osallistamismenetelminä olivat karkkipaperiäänestys, paperikauppakeskus, SINCO take-away prototyyppi-ympäristö ja mielipideseinä. Osallistamismenetelmät oltiin numeroitu ja erotettu toisistaan eri värein, jotta kokonaisuus olisi selkeä. Osallistumaan pystyi kolmen

päivän ajan, jonka aikana osallistujia oli kaiken kaikkiaan noin 150. Opittuamme aiemmasta Living Lab -päivästä, teimme selkeät ohjeistukset kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kauppakeskus on Suomen ja Ruotsin rajalla, joten on yhtä tärkeää, että myös ruotsinkieliset kokevat itsensä tervetulleiksi osallistumaan.

Tilaisuuden toteuttamista avustamassa oli Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoita. Jokaisella osallistumispisteellä oli henkilökuntaa opastamassa osallistumismenetelmien käyttöä. Ovella oli myös sisäänheittäjiä, joka osoittautui erittäin tärkeäksi. Sisäänheittäjät houkuttelivat ohikulkijoita osallistumaan ja he yleensä myös kävivät osallistumispisteet läpi osallistujan kanssa. Useimmat kävivät osallistumispisteet läpi järjestyksessä, eikä syntynyt tilannetta jossa osallistujat tulisivat tilaan ja osallistuisivat siihen mikä herättää heidän mielenkiinnon. Poikkeuksena oli kuitenkin nuori poika, joka käveli suoraan SINCO:n eteen, selvästi kiinnostuneena.

Aluksi kävijöinä oli paljon miehiä, eläkeläisiä, ja miehiä lastensa kanssa. Lapset viihtyivätkin hyvin ja olisivat usein jääneet pidemmäksi aikaa vaikka vanhemmilla oli jo kiire. Heitä kiinnosti erityisesti paperikauppakeskus ja mielipideseinään viritetyt äänet, jotka toimivat kosketuksen kautta. Joskus lapset lähtivät hakemaan vanhempiaan jotta he voisivat näyttää sen heille. Eräs isä ja lapsi katselivat ympärilleen oikein etsien olisiko vielä jotain muuta tekemistä. Alun osallistujat vaikuttivat kuluttavan aikaansa.

Toisena päivänä käytössämme oli kahvilippuja, joilla palkita osallistujia. Tämä helpotti jonkin verran sisäänheittäjien työtä. Sisäänheittäjät hakivat ihmisiä myös ympäri kauppakeskusta, lupaamalla kahvilipun osallistumisesta. Toisen päivän lopussa saimme vielä lahjakortin, joka arvottaisiin osallistujien kesken. Mainostimme arvontaa sisäänkäynnillä, mutta moni käveli siitä huolimatta ohi. Tarvittiin paljon suostuttelua, että osallistujamäärä kasvoi.

4.3 Valitut osallistamismenetelmät

Seuraavaksi esittelen osallistamismenetelmät, joita käytimme. Jokaista menetelmää muokattiin tilanteeseen sopivaksi, ja osa menetelmistä muokkautui jopa osallistumisen kuluessa tilanteen mukaan.

4.3.1 Karkkipaperiäänestys

Koska osa ihmisistä voi olla kiireisiä tai heitä ei muuten kiinnosta osallistuminen, halusimme yhden osallistumistavan joka olisi nopea, helppo ja yksinkertainen, eikä vaatisi paljon osallistujalta. Tähän näimme parhaaksi lyhyen mielipidekysymyksen. Päädyimme karkkipaperiäänestykseen, jossa osallistuja saa karkin ja äänestää heittämällä karkkipaperin mieluisimman vaihtoehdon kohdalle. Karkin oli tietenkin myös tarkoitus houkutella kävijöitä osallistumaan.



(Kuva 1. karkkipaperiäänestys, hotelli. Mathaldi, 2013)

Rovaniemi Living Lab -tilaisuudessa karkkipaperiäänestyksellä kysimme osallistujien mielipidettä siitä, millaisen ympäristön ja tunnelman he haluaisivat hotelliin. Asetimme viisi eri kuvakollaasivaihtoehtoa erilaisista tunnelmista ja ympäristöistä pöydälle, ja jokaisen kollaasin viereen lasipurkki johon karkkipaperit laitettaisiin. Pöydälle asetettiin lappu, jossa kehoitettiin suunnittelemaan

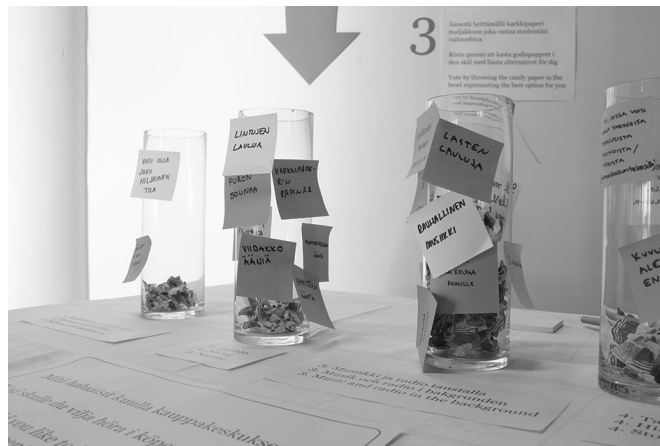
hotellielämys, sekä kysymys: ”Mikä viidestä vaihtoehdosta viehättää sinua eniten?”. Karkit ripoteltiin joka puolelle pöytää lasipurkkien viereen. Sama kysymys ja vaihtoehdot olivat olleet esillä myös nettikyselyssä hieman aikaisemmin hotellivarausten yhteydessä, mutta kyselyyn ei oltu saatu vastaajia. Syynä on oletettavasti etteivät ihmiset innostu vastaamaan nettikyselyihin ilman minkäänlaista palkintoa, tai sitten nettikysely oli esillä liian lyhyen ajan.

Karkkipaperiäänestys herätti selvästi mielenkiintoa ja sen avulla saatiin asiakkaita lähestymään osallistumispisteitä. Kun ihmiset ottivat karkin ja tarkastelivat äänestysvaihtoehtoja, oli helppo mennä esittelemään osallistumisen tarkoitus ja samalla kysyä halusivatko he jatkaa suunnittelemalla mieleisensä aulatilaa hotellille. Jossain vaiheessa päivää huomattiin, että helposti lähellä oleva kulho oli saanut eniten ääniä, joten vaihdoimme vaihtoehtojen paikkaa kesken päivän. Osoittautui kuitenkin, että suosittu vaihtoehto pysyi suosittuna vaikka paikkoja vaihdettiin, joten tuloksen luotettavuus säilyi. Pitkin päivää pystyi seuraamaan äänestyksen kehitystä ja päivän päätteeksi tuloksena oli selkeä voittaja.

Tilaisuutta havainnoidessa huomasimme myös kehitettävää. Osa ei ymmärtänyt syödä karkkia ja heittää pelkkää karkkipaperia äänestämistä varten, vaan he ottivat karkin ja heittivät sen suoraan astiaan. Jotkut myös vaikuttivat heittävän paperin vain lähimpään kulhoon miettimättä mitä äänestää. Ohjeistusta olisi siis syytä selkeyttää. Huomasimme myös englannin kielen tärkeyden. Mietimme myös vaihtoehtojen vähentämistä ja kyllä / ei kysymysten käyttämistä. Vaihtoehdot tulisi myös asettaa niin, että ne ovat saman arvoisia ja yhtä helposti saavutettavia.

Koska karkkipaperiäänestyksestä oli hyviä kokemuksia Rovaniemi Living Lab -päivän yhteydessä, haluttiin sitä myös käyttää Rajalla Living Lab -päivänä. Aikaisemman kokemuksen perusteella ohjeistusta selkeytettiin ja kysymysten vastausvaihtoehtoja vähennettiin. Koska osallistuminen oli mahdollista useampana päivänä, päätettiin vaihtaa kysymys joka päivä. Tämä osoittautui toimivaksi ja näin saimme tietoa useammasta asiasta.

Karkkipaperiäänestys toimi myös kauppakeskuksessa hyvin niin houkuttimena kuin menetelmänä. Karkkipaperiäänestyksen pöytä asetettiin lähelle sisäänkäyntiä, jotta ”Aloita tästä!” -kehotus näkyisi ohikulkijoille. Kysymykset herättivät keskustelua, ja osallistujat alkoivat liimailla lisätietoa post-it lapuilla lasipurkkeihin (esim. millaisia ääniä haluaisit kuunnella? Valmis vastaus: luonnon ääniä. Tarkennusta post-it lapulle: linnun laulua, puron solinaa jne.) Näin osallistumisprosessi kehittyi ja muuttui tarpeen mukaan. Viimeisenä päivänä oli yhtäaikaan esillä kaksi kyllä / ei kysymystä, joka osoittautui epäselväksi osallistujille. Kysymys liittyi kahteen kuvaan, pitikö niistä vai ei. Olisi siis selkeämpää pitää esillä vain yhtä kysymystä kerrallaan, tai erottaa selvemmin kysymykset toisistaan.



(Kuva 2. karkkipaperiäänestys, kauppakeskus. Mathaldi, 2013)

Karkkipaperiäänestys on helppo ja nopea järjestää eikä sitä varten tarvitse paljoa tai kallista rekvisiittaa. Sitä on myös helppo muokata (kuten vaihtaa kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja) kun on tarvetta. Kysymysten tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä. Äänestyksessä voisi toki käyttää jotain muutakin kuin karkkia, vaikka karkki toimiiikin hyvin palkintona osallistujille.

Karkkipaperiäänestyksessä pystyi ohjaamaan ja rajaamaan aihetta melko tarkasti oikeiden aiheiden ääreen kysymyksellä. Kun kysymykset liittyivät johonkin elämyksellisyyteen kuten aisteihin, vastauksetkin olivat yleisesti juuri siihen

sopivia. Tarkka tulos saatiin selville, kun karkkipaperiäännet laskettiin päivän päätteeksi.

Toimivaa:

- houkuttelee osallistumaan
- kysymyksen asettelulla voidaan rajata ja ohjata hyvin aihetta
- selkeä tulos
- nopea osallistua
- helppo toteuttaa vähäisen rekvisiitan ansiosta

Huomioitavaa:

- Ohjeistuksien ja kysymysten selkeys
- Vaihtoehtojen määrä tai kyllä / ei -kysymys
- Vaihtoehtojen asettelu

4.3.2 A4 - Kuvakollaasit

Rovaniemi Living Labin toiseksi osallistamistavaksi haluttiin hiukan vaativampi tehtävä, jossa osallistuja saisi käyttää mielikuvitustaan. Suunnittelun taso olisi tässä korkeampi. Osallistuja pääsisi itse ilmaisemaan ideoitaan, eikä pelkästään kertomaan mielipiteensä, kuten karkkipaperiäänestyksessä. Tulostimme hotellin kahdesta sisäänkäynnistä A4 kokoiselle paperille himmennetyt kuvat. Tarkoituksena oli, että osallistajat pystyvät piirtämään ja kokoamaan kuvan päälle kollaasin unelmiensa hotelliaulasta.

Osallistujien inspiraationa toimivat valmiiksi tulostetut kuvat, joita osallistuja pystyi leikkaamaan ja liimaamaan kollaasipohjalle. Yritimme valita kuvia, jotka voisivat kuvata tuoksua ja makuja. Paperille oli myös mahdollisuus piirtää ja/tai kirjoittaa erivärisillä tusseilla. Kuvapohjana toimi hotellin 2 sisäänkäyntiä, ja osallistaja pystyi valitsemaan kumpaa sisäänkäyntiä hän halusi ideoida. Toki oli mahdollista myös tehdä molemmista sisäänkäynneistä ehdotus. Kuvapohjan alareunassa oli myös kysymys: ”mille tilasi tuoksu?”, koska halusimme huomioida myös hajuaistin elämyksessä. Vastauksia saatiin yhteensä 23 kpl, 11 sisääntulo 1:stä ja 12 sisääntulo 2:sta. Osallistujia oli selvästi vähemmän kuin karkkipaperiäänestyksessä, mikä toisaalta oli odotettavissa, koska osallistumispiste vaati

enemmän aikaa ja paneutumista asiaan. A4 kuvakollaasit toimivat hyvin yksilölliseen tehtävään. Osa halusi kuitenkin pelkästään selittää ja ilmaista suullisesti mielipiteensä, tällöin osallistamassa ollut henkilö piirsi ja kirjoitti osallistujan puolesta.



(Kuva 3. A4 kuvakollaasit, hotelli. Mathaldi, 2013)

Tulosten tallentamiseen ei tarvittu muuta kuin kerätä valmiit kollaasit. Ne olivat helposti käsiteltävässä muodossa tuloksien läpikäymistä varten. Kollaaseista pystyi lajittelemaan eri teemoja joita niissä esiintyi, sekä nähdä konkreettiset ehdotukset sijoitettuna tilaan. Kuvakollaasipohjaa käytettiin pelkästään hotelli-casessa, mutta se olisi varmasti myös toiminut hyvin kauppakeskus-casessa.

Toimivaa:

- kuvamateriaalin inspiraatio
- toimii yksilöllisessä tehtävässä
- lisäkysymys tuoksusta lisäsi aiheen ”ohjattavuutta”
- paljon erilaisia ideoita, sijoitettuna konkreettisesti tilaan

Huomioitavaa:

- Kaikki eivät halua piirtää tai askarrella
- Kuinka paljon valmiiksi leikatut kuvat vaikuttavat tulokseen?

4.3.3 Paperikauppakeskus

Paperikauppakeskusta käytimme kauppakeskus-casessa. Se on muunnelma Reetta Kerolan kehittämästä Paperikaupungista, jota on käytetty palvelumuotoilun työkaluna. Paperikauppakeskuksen pohjana toimi kauppakeskuksen pohjapiirros. Siihen kuuluu myös erilaiset hahmot ja kuvat jalustoilla, joita osallistujat voivat asetella ympäri kauppakeskusta.



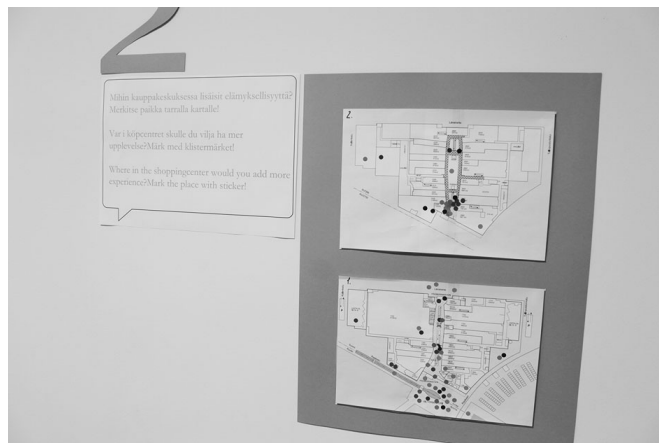
(Kuva 4. paperikauppakeskus. Mathaldi, 2013)

Paperikauppakeskus vaatii osallistujalta enemmän aikaa ja paneutumista, kuten edellä kuvatut kuvakollaasit. Se vaatii myös suunnittelijalta enemmän valmisteluja materiaalin suhteen. Paperikauppakeskuksessa, kuten kuvakollaaseissa, osallistuja sai inspiraatiota valmiista kuvista, mutta piirtäminen itse pohjaan ei ollut mahdollista. Tämän vuoksi myös post-it laput olivat käytössä. Osallistujan oli myös mahdollista tehdä oma hahmonsa, mutta kukaan ei käyttänyt tätä mahdollisuutta. Osallistajat monesti myös pelkästään sanelivat mitä heille tuli mieleen katsellessaan pohjapiirrustusta ja hahmoja. Tällöin osallistajana toiminut henkilö toimi ideoiden kirjurina. Tämä on yksi esimerkki siitä, miten innovatiiviset menetelmät voivat toimia keskustelun välineenä helpottaakseen käyttäjän ja suunnittelijan vuorovaikutusta (Mattelmäki, 2006, 58). Osallistujat ehdottivat enimmäkseen palvelutoiveita, eivätkä niinkään pystyneet suunnittelemaan niitä.

Osallistujien asetelmista otettiin kuva, jotta jokainen kehitysidea tulisi tallennettua. Jokaisen ideoijan jälkeen alusta jouduttiin tyhjentämään seuraavan tilalle.

Myös tämän menetelmän kohdalla tuli mieleen, kuinka paljon valmiit kuvat vaikuttivat tuloksiin. Tulisi siis myös kiinnittää huomiota siihen, miten nämä kuvat valitaan. Entä jääkö jotain oleellista puuttumaan, jos pelkästään käytetään jo valmiiksi olevia kuvia ja toisaalta sen mukaan ideoita? Toisaalta voidaan myös ajatella, että tyhjät ”pelinappulat” tai post-it laput paikkasivat tämän. Post-it laput osoittautuivatkin hyödyllisiksi myös muissakin tehtävissä lisätiedon kirjaamiseksi.

Tulosten käsittelyn kannalta olisi kehitettävää, koska tarvittiin henkilö, joka koko ajan ottaa kuvan, (tai vaihtoehtoisesti tilanne olisi pitänyt videoida), jokaisen henkilön luomasta kauppakeskuksesta. Post-it laput kerättiin ja tallennettiin sellaisenaan, mutta silloin niitä ei nähdä oikeassa kontekstissa, eli mihin kyseinen toive oltiin kauppakeskuksessa asetettu.



(Kuva 5. paperikauppakeskus. Mathaldi 2013)

Paperikauppakeskuksen yhteyteen kiinnitimme seinälle kauppakeskuksen kahdesta kerroksesta pohjakuvat, joihin kävijät saivat merkitä tarralla kohdat, joihin he kaipasivat lisää elämyksellisyyttä. Tämä toimi erittäin hyvin, ja se olikin

osallistujien mielestä konkreettinen tapa ilmaista itseään. Tulokset olivat heti nähtävissä ja esille tästä nousi selkeät kehityskohteet.

Toimivaa:

- Tarran liimaaminen pohjapiirrustukseen
- helposti lähestyttävä (tutut materiaalit)
- valmiit hahmot ja kuvat toimivat inspiraationa
- toimii myös useamman henkilön yhteistyönä

Huomioitavaa:

- valmiiden kuvien vaikutus tuloksiin?
- paperikauppakeskuksen ideoiden taltiointi

4.3.4 SINCO take-away

SINCO, josta kerroin aikaisemmin luvussa 3.5 Yhteissuunnittelu palvelumuotoilun näkökulmasta, on palveluiden prototointiympäristö. Siihen kuuluu kaksi valokangasta, joihin voidaan heijastaa erilaisia ympäristöjä. SINCON käyttötarkoitus tässä tapaustutkimuksessa oli prototypoida elämykskokemuksia. Lisäksi prototointiin voidaan liittää esimerkiksi ääniä. Rovaniemi Living Lab -päivän aikana meillä oli käytössä ½ SINCON take-away setistä, eli yksi valokangas, johon heijastettiin dokumenttikameran avulla sisäänkäyntien kuvia (A4 -kuvakollaasien pohjia). Kun paperille piirrettiin, kaikki heijastui isolle kankaalle. Tämä mahdollisti sen, että useampi henkilö pystyi seuraamaan ideointia ja osallistumaan siihen yhtä aikaa. Yksi pystyi piirtämään kuvaan sillä välin kun muut katsoivat ja heittelivät lisää ideoita piirrettäväksi. Näin saatiin yhteistyössä kehitetty ehdotus.

SINCO toimi Rovaniemi Living Labissa lisänä tai vaihtoehtona A4 -kollaaseille. Sisääntuloa voitiin näin kehittää ryhmässä ja nähdä visualisoinnit reaaliajassa ja suuremmassa koossa. Kankaan tarkoitus ei kuitenkaan tullut selväksi osallistujille, ellei joku ohjannut heitä SINCON pariin ja näyttänyt miten se toimii. Osallistuminen tarvitsi siis osallistajien aktiivisuutta. Myös kankaan ja osallistumispyödn asettelu vaikutti menetelmän käytettävyyteen. Jos pöydältä jolla

piirrettiin olisi ollut näkyvyys kankaaseen, olisi sitä ollut helpompi käyttää, ja myös helpompi huomata dokumenttikameran ja kankaan yhteys, ehkä myös ilman ohjausta.

Rajalla Living Labissä käytössämme oli koko SINCO:n take-away setti. Valokankaille heijastettiin kuvia tietokoneelta eri puolilta kauppakeskusta, joihin oli helppo lisätä erilaisia elementtejä. SINCO toimi kauppakeskustapauksessa huomattavasti paremmin kuin Rovaniemi Living Lab -päivänä. Huomattavaa kuitenkin jälleen oli vetäjän tärkeys, sillä hän ohjasi vaihtuvia kuvia ja ääniä. Monet näyttivätkin haluavan mennä ohjaustietokoneen taakse katsomaan mitä vetäjä teki, vaikka he näkivät saman isoilta valokankailta itse. Vetäjän esittämien erilaisten esimerkkien avulla saatiin osallistujia aktivoitua ja pohtimaan erilaisia mahdollisuuksia. Ideointi lähti helpommin käyntiin, kun vetäjä kyseli esimerkkien avulla ”miltä tällainen tuntuisi?” ”miltä tällainen näyttäisi?” ”mitä muuta siellä voisi olla kuin tämä?” jne. On hankalampaa lähteä tyhjästä miettimään ”mitä tässä voisi olla?”, vaan erilaiset virikkeet ja esimerkit saivat osallistujat innostumaan ideoinnista.



(Kuva 6. SINCO, kauppakeskus. Mathaldi, 2013)

Molemmissa tapauksissa heijastuskangas toi myös näkyvyyttä osallistumispaikalle, mutta sen käyttö yhteissuunnittelussa jäi tosiasiaa melko vähäiseksi verrattuna

muihin osallistumispisteisiin. SINCO mahdollistaa hyvin myös näyttelemisen menetelmät, mutta tässä tapauksessa niin ei tapahtunut. Tulisikin ehkä pohtia, miten SINCON voisi saada interaktiivisemmaksi? SINCO toimi hyvin inspiraationa ja se herätti huomiota ja houkutteli ihmisiä paikalle. SINCON tulokset voidaan tallentaa suoraan tietokoneelle visuaalisessa muodossa, mutta parhaamman ymmärryksen niistä saisi, jos ideointitilanne videoitaisiin.

Toimivaa:

- toimii ryhmätehtävissä(kin)
- havainnollistaa hyvin ja monipuolisesti myös äänien avulla
- herättää huomiota ja mielenkiintoa

Huomioitavaa:

- kankaan asettelu suhteessa pöytään (hotelli case)
- interaktiivisuus - osallistajan rooli ja merkitys suuri

4.3.5 Ideaseinä

Ideaseinää käytettiin Case: Kauppakeskuksessa. Sen alkuperäinen tarkoitus oli esittää kysymys, johon on helppo vastata, mutta joka mahdollistaa osallistujille myös lisätiedon antamisen jos näin haluavat. Vastauksen pystyisi asettamaan valmiiden kategorioiden alle, ja samalla näkisi visuaalisesti, mikä kategoria saa eniten kannatusta, vastausten lisätietoineen. Käytännössä karkkipaperiäänestyksessä kuitenkin otettiin käyttöön myös post-it laput, joten ideaseinän idea toteutuikin jo siinä. Myös paperikauppakeskuksessa otettiin post-it laput käyttöön, joten ideaseinä ei tuonut muuta uutta kuin eri kysymyksen. Toisaalta ideaseinän käyttö muovautui vapaaksi ideoinniksi, jossa kaikki ideat olivat esillä. Koska tilassa kävi myös henkilöitä pelkästään keskustelemassa, henkilökunta pystyi kirjaamaan heidän ideoitaan ja asettamaan ne ideaseinälle.

Ideaseinän kysymyksenä oli: ”millaisia elämyksiä haluaisit kauppakeskukseen?” Kategoriat, joiden ympärille vastaukset pystyi asettamaan, olivat: hauskoja, rentouttavia, jännittäviä, informatiivisia tai muuta. Vaikka mielipideseinä oltiin

numeroitu 3. pisteeksi, se jäi usein viimeiseksi tai se jäi kokonaan huomioimatta. Tämä voi johtua osallistumispisteiden asetelusta, ja myös valaistus oli heikko mielipideseinän puolella, jotta Sincon heijastuskankaat näkyisivät hyvin. Valaistuksella sille olisi voinut saada lisänäkyvyyttä. Toisaalta koska paperikauppakeskuksessakin käytettiin post-it lappuja, se toisti jonkin verran itseään.



(Kuva 7. Ideaseinä. Mathaldi, 2013)

Seinä kuitenkin täyttyi ideoista. Seinään oltiin liitetty ääniä, jotka kuuluivat kun kädet asetettiin tietyille alustoille. Äänet herättivät kiinnostusta ja uteliaisuutta. Etenkin lapset pitivät siitä paljon ja ihmettelivät miten se toimii. Jotkut juoksivat myös hakemaan vanhempiaan jotta he tulisivat katsomaan ”ääniseinää”. Ideaseinä, kuten karkkipaperiäänestys, on helppo ja nopea toteuttaa, eikä välttämättä tarvitse erillistä ohjaajaa, kunhan ohjeistukset ovat tarpeeksi selkeät. Materiaalit toteuttamiseen ovat pelkästään post-it laput, kynät, sekä kysymyksen esittäminen esimerkiksi tulostettuna paperille. Tämä mahdollistaa kävijöiden osallistumisen omassa rauhassa ja tahdissa.

Toimivaa:

- vapaa ideoiden kirjaus
- ideoiden keräys ja talletus

Huomioitavaa

- vaaditaan kirjoitustaito (esim. lapset / vanhuksset)
- osallistumisen ”syvyys”

4.4 Osallistujien haastattelut

Seuraavaksi esittelen aiheita, jotka ilmenivät osallistujien haastatteluissa. Olen rajannut pois aiheet, jotka eivät liity tutkimuskysymyksiini. Haastatteluja oli yhteensä 13, joissa osassa haastattelin yhtä aikaa useampaa henkilöä, koska he olivat osallistuneet yhdessä.

4.4.1 Motivaatio osallistua

Noin puolet haastateltavista (6) tulivat osallistumaan sisäänheittäjien houkuttelemina, osa oli ajatellut osallistua muutenkin, mutta sisäänheittäjät vahvistivat heidän päätöstään. Myös uteliaisuus, sekä mahdollisuus vaikuttaa, houkutteli ihmisiä osallistumaan. Ihmisiä kiinnosti tilaisuus, koska tapahtui jotain normaalista poikkeavaa ja mielenkiintoisen näköistä. Ohikulkijoita oli kuitenkin huomattavasti suurempi määrä kuin osallistujia, josta saa käsityksen, että motiivoinnin suhteen olisi tehtävä jotain.

”tapahtu jotain mitä normaalisti ei näe, elikkä tässä tapahtu jotaki, sä näit niinkö heti että tässä tapahtuu ”

”no meillä tuli mielenkiinto ko me nähtiin ensinnäki mä näin ton kemi-tornion ammattikorkeakoulun (mainoksen) mä ite opiskelen siellä mul tuli vaan semmonen et abaa tääl on jotaki tämmöstä, et sit haluttas olla vaan mukana vaikuttamassa jos vois muuttaa jotaki ja uusia ideoita niin”

Vastattaessa kysymykseen, mikä sai heidät osallistumaan, haastateltavat kuvailivat että he joko näkivät jotain, joku kertoi heille, ja yksi mainitsi että oli lukenut asiasta lehdessä. Seuraava taulukko kuvaa, miten vastaukset jakautuivat. 5 henkilöä mainitsivat osallistumisensa syyksi, että he olivat nähneet jotain mielenkiintoista, tai nähneet että tapahtuu jotain erilaista, joka taas herätti heidän mielenkiintonsa. Taulukossa lukee 5 + 1, koska yksi mainitsi että hänen mielenkiintonsa heräsi

koska hän *ei nähnyt* lukea, mitä sisäänkäynnillä luki, jonka takia hän halusi tulla katsomaan lähempää. Luokittelin vastauksen kuitenkin näkemiseen liittyväksi. Myös 5 henkilöä kertoivat, että he osallistuivat koska joku kutsui heidät. Yleensä kutsuja oli sisäänheittäjä. Yhden henkilön vastauksesta ymmärsin, että hän oli ensin nähnyt tapahtuman mutta tuli sisään vasta kun kutsuttiin. Yksi mainitsi, että hän oli lukenut tapahtumasta lehdestä ja ajatellut käydä, mutta sittemmin ajatellut ettei hänellä ole aikaa, mutta loppujen lopuksi sisäänheittäjä oli saanut hänet osallistumaan.

”no mä olin kyl lukuun täst lehessäki ja mä ajattelin et jos mä käyn täällä nii mä voisin käydä mut sit tuntu et meil meni tossa aikaa kaikkeen muuhun mut mut sit tää yks tyttö meitä vähän vinkkas ja sit me oltiin kyl ihan valmiit tuleen”

NÄKIVÄT	5 + 1
KUULIVAT	5
LUKIVAT & KUULIVAT	1
NÄKIVÄT & KUULIVAT	1

(Kaavio 7. Mathaldi, 2014)

Mielenkiintoista on, että kukaan ei maininnut kahvilippua tai arvontaa syynä osallistua. Sisäänheittäjät tarjosivat kahvilippua palkaksi osallistujille, joten havaintojeni pohjalta uskon, että jotkut myös tarttuivat tilaisuuteensa saada ilmainen kahvi, mutteivat viitsineet mainita sitä osallistumisensa syynä.

4.4.2 Osallistuminen ja osallistumismenetelmät

Osallistuminen tuntui osallistujien mielestä ihan kivalta, mukavalta, hauskalta, tai ei miltään erityiseltä. Osallistamismenetelmät koettiin hyvinä ja positiivisina, joilla pystyy ideoimaan elämyksellisyyttä ja tuomaan omat mielipiteet esille. Ainoa negatiivinen kommentti oli karkkipaperiäänestyksestä, josta mainittiin, että siinä ei voinut ideoida yhtä monipuolisesti.

Eniten osallistuttiin karkkipaperiäänestykseen ja paperikauppakeskukseen (osallistumispisteet 1 & 2). Asiaan vaikutti luultavasti myös se, että ne olivat ensimmäisinä ja parhaiten esillä. Kysyttäessä mikä osallistumispiste oli paras ja millä sai parhaiten ilmaistua omat ideansa, jokainen osallistumispiste sai ääniä, mutta parhaana tai mieluisimpana nousi esille paperikauppakeskus (mukaanlukien tarran liimaaminen pohjapiirrustukseen). Osallistujat kokivat, että paperikauppakeskukseen osallistuessa sai tehdä itse jotain ja että kuvista sai virikkeitä ideoille. Tarran liimaaminen koettiin konkreettisena ja helppona tapana osallistua. Havainnointiin pohjautuen uskon myös, että paperikauppakeskus koettiin helposti lähestyttävänä, koska siinä käytetyt elementit ovat useimmille tuttuja. Karkkipaperiäänestys nousi esille hyvänä houkuttelijana osallistumaan.

”no ehkä mä tykkäsin kaikista eniten kummiski tästä kakkosesta (paperikauppakeskus) et siinä pystytään niinko pysty vähän valikoimaan niinko noista kuvista että mitä mä haluan ja mihin paikkaan ja se oli hyvä ja sitten myös tämä tämä se oli tää nelonen nelospysäkki (sinco) oli ihan semmonen kiva, tuo ensimmäinen (karkkipaperiäänestys) oli siinä mielessä siinä oli vaan niinko kaks joko tai ei että siinä ei ollu niin paljon sitten voinu sanoa omia ideoita varmasti ois voinu mutta niin mun mielestä tää kakkonen oli ehkä silleen niinku parhain”

Taulukkoon olen lajitellut, miten osallistujat vastasivat parhaasta osallistumismenetelmästä. Tuloksia on enemmän kuin haastattelujen määrä (13), koska laskin mukaan kaikki annetut äänet, esimerkiksi yksi haastateltava päätyi

kolmeen menetelmään yhtä hyvinä, ja kuten aikaisemmin mainitsin, osassa haastatteluista oli mukana useampi henkilö. Paperikauppakeskuksen jaoin a ja b kohtaan, jossa a kuvaa mainintaa paperikauppakeskuksesta ja b tarran liimaamista pohjapiirustukseen. Ideaseinä sai äänen johtuen siihen liitetyistä äänistä. Viimeisessä osiossa ovat haastateltavat, joilta en saanut vastausta parhaasta osallistumismenetelmästä.

KARKKIPAPERIÄÄNESTYS	3
PAPERIKAUPPAKESKUS	a) 5 b) 2
SINCO	3
IDEASEINÄ	1
-	2

(Kaavio 8. Mathaldi, 2014)

Kun etsin sanoja, joita käytettiin kuvaamaan syytä, miksi kyseinen osallistamismenetelmä oli paras, melkein jokainen vastaus oli erilainen. Tekijöitä, joita mainittiin parhaan menetelmän yhteydessä olivat: mielenkiintoinen, helppo, herättää ajattelemaan, hyvä keksintö, sai tehdä, selkeys, toivo kehityksestä. Konkretia ja vaihtoehdot joista valita mainittiin molemmat kolme kertaa.

”ihan mukava ja sitten ku sai sen konkreettisesti kattoo ja näyttää et tohon paikkaan noin et se oli tosi hyvä”

Haastattelujen perusteella virikkeillä on suuri merkitys ideointiin, että on jotain josta lähteä käyntiin ja jotain joka antaa suuntaa, ja jos ideat loppuvat voi nähdä esimerkkejä joista voi vaikka kertoa mielipiteensä tai jatkokehittää muiden ideoita.

Osallistumispisteet, joissa osallistujat saivat itse tehdä jotain, vaikuttivat mieluisimmilta. Vaikka SINCOlla pystyi hyvin visualisoimaan ideoita ja antamaan virikkeitä, se oli ehkä liian passiivinen osalle osallistujista, ja se näkyikin siinä, että monet halusivat mennä tietokoneen taakse katsomaan kun sitä ”ohjataan”, vaikka näkymä näkyikin isoilta valokankailta. Toisaalta täytyy ottaa huomioon, että havaintojen perusteella on myös henkilöitä jotka haluavat pelkästään keskustelulla tuoda esiin omia ajatuksiaan, eikä tehdä mitään konkreettisesti itse, he eivät halunneet esimerkiksi piirtää tai kirjoittaa post-it lapuille ideoitaan, vaan tarvitsivat jonkun tekemään sen puolestaan. Jostain syystä yksi haastateltava koki että paperikauppakeskuksella pystyisi vaikuttamaan enemmän kuin muilla menetelmillä. Sillä, että osallistuja kokee pystyvänsä vaikuttamaan asioihin, on vaikutusta varmasti myös motivaatioon.

”noo.. kaikki on hyviä mutta tottakai toi jos sillä pystyy niinku vaikuttaa niin tämä paperi..paperikauppa niin joo sehän oli hyvä.”

Yksi mainitsi mielipideseinän äänet parhaina. Kun mielipideseinän kuvia kosketti, niistä kuului erilaisia ääniä. Tämä kiinnosti erityisesti lapsia, ja he halusivatkin tuoda vanhempansa katsomaan ”ääniseinää”. Tämä elementti ei suoranaisesti kerännyt minkäänlaisia ideoita, mutta se toimi mielenkiintoisena elementtinä osana innovatiivista ja virikkeistä tilaa. Osa mainitsi, että varmaan olisi tullut lisääkin ideoita jos mieltisi kauemmin, tai että ne tulevat mieleen myöhemmin.

4.4.3 Palautteen tärkeys

Osallistujat toivovat luonnollisesti, että heidän toiveensa ja osallistuminen otetaan tosissaan ja huomioidaan. He haluavat nähdä, että osallistuminen hyödytti. Osallistujat haluavat siis palautetta osallistumisestaan. Selvästi osallistujat toivovat näkyviä muutoksia, kuten kauppakeskuksen tyhjien tilojen täyttymistä, mutta ennen kun ideoita voidaan alkaa toteuttaa, olisi tärkeää osoittaa osallistujille, että heidän osallistuminen on otettu huomioon, ja että he saavat nähdä edes

jonkinlaisen merkin edistymisestä. Ehdotettiin esimerkiksi lehteen juttua, mitä ollaan tehty ja mitkä tulokset olivat, ja kenties voitaisiin kertoa mitä tuloksilla tehdään ja jonkinlainen jatkosuunnitelma. Osallistumistapahtumassa voisi jo olla esillä, milloin ja mistä voi lukea tuloksista ja jatkosta. Kaikkia toiveita ei tietenkään voida toteuttaa, ja haastateltavat kyllä ymmärtävät tämän, mutta kunhan on näkyvässä edes jonkinlainen merkki, että osallistuminen on otettu huomioon, osallistujat saisivat kokea että osallistuminen kannattaa.

”sehän vois laittaa lehteen joku ilmotus että tämmönen on tehty ja nämä oli vastaukset tätä toivotaan että se tulis jotaki niinko se menis ylöspäin siis etteenpäin et se”

”no tuota kyllä mä ainaki toivosin että otetaan huomioon ku monesti ainaki on myös aikasemminki kysytty että mitä minä kaipaam täällä ja ku tässä on näin paljon nähty vaivaa niin totta kai sitä uskoo että... sitten myös huomioidaan ne asiat mitä toivotaan”

4.5 Hyödyntäjien näkökulmaa käyttäjien osallistamiselle

Tässä luvussa käsittelen käyttäjien osallistumista hyödyntäjien näkökulmasta. Luku perustuu Case: Hotellin palautepalaveriin hyödyntäjien kanssa, Case: Kauppakeskuksen hyödyntäjän haastatteluun sekä Elävä Lappi -seminaariin. Huhtikuussa 2013 järjestettiin palautepalaveri Hotel Santa Clausin johdon sekä Rovaniemi Living Lab -päivän toteuttajien kanssa. Palautekeskustelussa nousi esille, että kehittämiskohteet, jotka olimme esittäneet yhteenvedossa, olivat jo hotellin tiedossa. Hotellin johto ei kokenut, että mitään kovin uutta olisi tullut esille osallistamisesta. Tulokset keskittyivät pikemminkin ongelmien löytämiseen kuin ratkaisujen keksimiseen. He olisivat toivoneet, että ideat olisivat kehitetty pidemmälle, koska ongelmakohdat olivat jo tiedossa. Palautekeskustelussa pohdittiin, olisiko ollut tarvetta pidentää tilaisuutta päivällä. Tällöin seuraavan

päivän tehtävät olisivat voineet pohjautua edellisen päivän ongelmakohtiin. Esimerkiksi jos ongelmaksi havaittiin opastus, tehtävänä voisi olla kehittää ja suunnitella hotellille uudet opasteet. Näin ideat olisivat konkretisoituneet ja kehittyneet pidemmälle. Iteratiivisuus ei selvästi toteutunut tässä lyhyessä tapauksessa, joten jäi tunne, että raapaistiin vain pintaa. Yksi päivä oli joko liian lyhyt aika, tai sitten menetelmät eivät olleet sopivia tuottaakseen hyödyntäjän toivottuja tuloksia. Voi tietenkin myös olla, että hyödyntäjien odotukset eivät vastanneet kehittäjien mielikuvaa siitä, mitä haetaan.

Osallistavassa suunnittelussa on tunnustettu ongelmaksi projektien lyhyt kesto. Projektien tulisi kestää koko palvelun- tai tuotekehityksen läpi kunnes se otetaan käyttöön, jotta prosessia ja sen tuloksien onnistuneisuutta pystytään arvioimaan. (Robertson & Simonsen, 2012, 5-6.) Onko kannattavaa tehdä tämä alkupään osallistaminen jos tuloksia ei työstetä eteenpäin? Vaikka kehitysideoita syntyi, ei niistä saada samaa hyötyä kuin jos projekti vietäisiin loppuun. Jos ei ole valmiita jatkosuunnitelmia, työn merkitys on myös hankalampi hahmottaa. Hyödyntäjän haastattelusta selvisi, että oli myös epäselvyyksiä siitä, kenen rooli jatkokehitys olisi. On siis tärkeää, että ennen yhteissuunnittelutilaisuuden järjestämistä kaikki osapuolet ovat selvillä siitä, mitä tarkalleen haetaan, mikä on käyttäjien osallistamisen tarkoitus, ja mitä tuloksille tehdään.

Case: Kauppakeskuksen hyödyntäjän mukaan osallistamisesta nousi esille uusia ideoita, ja että ne vahvistivat kauppakeskuksen aikaisempia ajatuksia. Mitään yllättävää tuloksista ei löytynyt, koska myös ns. ”hullut ideat” ovat odotettavissa. Hullut ideat nähdään kuitenkin toteuttamiskelvottomina realiteettien johdosta. Haastattelusta käy ilmi realiteettien, kuten esimerkiksi resurssit ja lainsäädäntö, vahva painotus. Hyödyntäjät näkevät turhana työstää sellaisia ideoita, jotka käytännössä eivät olisi mahdollisia. Uskon, että kuten innovatiivisten ja generatiivisten menetelmien kautta yritetään tavoittaa käyttäjien alitajuntaisia tarpeita ja toiveita, niin myös tulisi nähdä näiden hullujen ideoiden taakse. Hullun idean perusajatus ei välttämättä ole niin konkreettinen, kuin mitä ideassa tuodaan

esille. Näiden hullujen ideoiden työstämiseen ja jatkokehitykseen tarvitaan muotoilijoita. Esimerkiksi Hanington (2003, 17) huomauttaa, että muotoilun tuntemus voi auttaa hahmottamaan laajempia merkityksiä tuloksien takana. Muotoilun alalla on totuttu työstämään hulluistakin ideoista täysin toteutettavia ja toimivia ideoita. Yleensä juuri tällaiset ideat ovat hyvin inspiroivia, koska samalle idealle voi olla useita eri toteuttamismahdollisuuksia ja -tapoja. Muotoilussa on hyvin yleistä, että ensimmäinen ideointivaihe on kaikenlaisten ideoiden esiintuominen ilman rajoituksia, eikä hullujakaan ideoita kritisoida.

Yhteissuunnittelutyöpajojen tulokset ovat yleensä vasta hahmotelmia siitä, mitä voisi olla. Jotta myös hyödyntäjien näkemykset tulisi otettua huomioon, käyttäjien tuottamat ehdotukset vaativat tuotesuunnitteluosaamista ideoiden jatko-työstämisessä. (Mattelmäki, 2007, 236.) Ongelmaksi muodostuu se, kuinka paljon osallistujien tulisi tietää rajoittavista realiteeteista. Case-esimerkeissä ideoinnin aihe ja konteksti tuotiin esille, mutta muita rajoitteita ei huomioitu. Ideointia voitiin ohjata tiettyjen aiheiden äärelle, joiden uskottiin tuovan lisätietoa. Kun kyse oli alkupään ideointivaiheesta, mielestäni ideoinnin tulisikin olla rajoittamatonta. Jos ja kun päästään jatkokehitysvaiheeseen, johon myös voidaan osallistaa käyttäjiä, realiteetit voidaan tuoda esille. Toisaalta, jos tiedossa on, että jatkokehityksestä ole tietoa, osallistamistehtäviä voisi olla hyödyllistä määrittellä ja rajata tarkemmin hyödyntäjien toiveiden mukaan. Nämä case-esimerkit osoittavat myös iteratiivisuuden tärkeyden lopputuloksen kannalta.

Jatkotyöskentelystä ei kuitenkaan oltu sovittu, joten tässäkin tapauksessa ideoiden eteenpäinvieminen jäi kesken. Ehkä juuri tästä syystä molemmat hyödyntäjät tunsivat, etteivät he saaneet niin paljon irti, kuin olisivat toivoneet. Haastattelusta käy ilmi, että asiakkaiden huomioiminen ja mukaan ottaminen on kuitenkin aina positiivinen asia, vaikkei se toisikaan mitään konkreettista tulosta. Asiakkaiden ottaminen mukaan koetaan lähentävän osapuolia ja lisäävän yhteenkuuluvuutta myös alueellisesti.

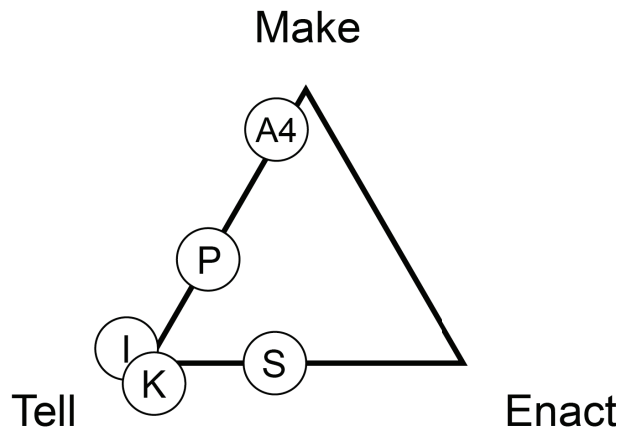
4.6 Yhteenveto

Yhteissuunnittelusessioiden tuloksena syntyy yleensä teemoja ja ideoita jatkokehitystä varten ja sen tyypilliset vaiheet ovat:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 – Tilaisuuden ja tavoitteiden esittely | 4 – Ryhmät esittelevät tuloksensa |
| 2 – Lämmittely ja aiheeseen virittäytyminen | 5 – Loppukeskustelu kaikkien kesken |
| 3 – Yhteissuunnittelu | (Vaajakallio & Mattelmäki, 2011, 81.) |

Järjestämämme Living Lab tilaisuudet poikkeavat avoimuutensa vuoksi tästä työpajamallista. Jos kuitenkin verrataan tätä Rajalla Living Labin kanssa, voidaan huomata seuraavat yhteneväisyydet: tilaisuuden esittely oli sisäänheittäjien vastuulla, kun he kutsuivat ihmisiä osallistumaan. Ensimmäisen osallistumispisteen (karkkipaperiäänestys) tarkoitus voidaan nähdä eräänlaisena lämmittelytehtävänä, koska se oli nopea äänestys aiheeseen liittyvästä asiasta. Yhteissuunnittelu tapahtui enemmän tai vähemmän paperikauppakeskuksen ja SINCO:n kautta. Ideaseinään kerättiin päivien aikana yleisesti ideoita, joita tuli mieleen. Tietyllä tapaa se kokosi monia ideoita yhdelle seinälle kaikkien nähtäväksi, pois lukien kuitenkin muiden osallistumispisteiden tulokset (jotka toisaalta toistuivat joskus ideaseinässä). Loppukeskustelu jäi hankkeiden ja yritysten väliseksi. Joka tapauksessa lopputuloksena oli niin Case: Hotellissa kuin Case: Kauppakeskuksessa selviä kehitysteemoja, ja osittain myös kehittyneempiä ja konkreettisia ideoita. Tässä tapauksessa järjestetyt tilaisuudet eivät siis olleet ihan tyypillisen yhteissuunnittelusession tapaisia, mutta lopputulokset olivat samankaltaiset.

Seuraavan kaavion avulla olen hahmotellut käytettyjä osallistamismenetelmiä Brandt et al. (2013, 150) esittämien tell-make-enact jaon kautta. Kertominen, tekeminen ja näytteleminen muodostavat kolmionmallisen kentän, johon osallistamismenetelmät sijoittuvat: K – karkkipaperiäänestys, A4 – kuvakollaasit, P – paperikauppakeskus, S – SINCO ja I – ideaseinä.



(Kaavio 9. Mathaldi, 2014)

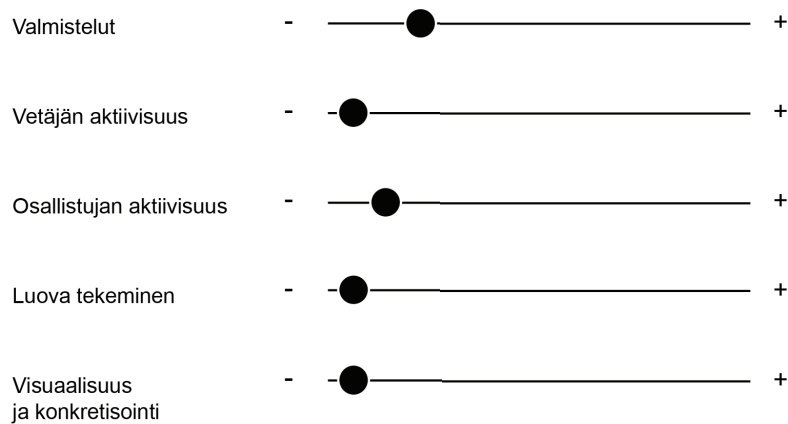
Karkkipaperiäänestys ja ideaseinä kuvaavat eniten kertomista, koska niiden kautta osallistajat saivat ilmaista mielipiteensä mutta siihen ei sisältynyt sen enempää tekemistä kuin näyttelemistä. Paperikauppakeskus on kertomisen ja tekemisen välimaastossa, koska osallistajat käyttivät valmiita hahmoja ja elementtejä. Kun he asettelivat elementtejä pohjapiirrustuksen päälle, he selittivät ajatuksiaan. A4-kuvakollaasit lähentelivät enemmän luovaa tekemistä. SINCO sijoittuu kertomisen ja näyttelemisen välimaastoon. Menetelmien sijoitteluun vaikuttaa millaiset osallistajat ovat ja miten menetelmiä käytetään, joten eri tilanteessa menetelmät voivat mahdollisesti sijoittua eri tavalla.

Koska tutkimuksen tarkoituksena oli arvioida osallistamisen menetelmiä, vertailin niitä keskenään samojen kriteerien kautta. Päädyin tarkastelemaan niitä seuraavista näkökulmista perustuen teoriaan, haastatteluihin ja havaintoihin. Valmisteluilla tarkoitan aikaa, panostusta ja rekvisiitan määrää, jota vaaditaan, että menetelmä on käyttövalmis. Vetäjän aktiivisuudella tarkoitan osallistavan henkilön osuutta, joka yhteissuunnittelussa yleensä on muotoilija. Koska tässä tapauksessa osallistajana saattoi olla henkilö, jolle muotoilun ala ei ollut tuttu, käytän sanaa vetäjä. Osallistujan aktiivisuus kuvaa osallistujan, eli mahdollisen käyttäjän osallisuuden

tasoa ideoinnissa. Luova tekeminen on muotoilulle tyypillinen piirre, joten halusin tarkastella myös tätä muuttujaa. Luovalla tekemisellä tarkoitan, että luodaan jotain konkreettista, eikä pelkästään ideoida sanoin. Otan mukaan myös visuaalisuuden ja ideoiden konkretisoinnin, koska ne eivät välttämättä ilmene saman tasoisina luovaan tekemisen kanssa. Olen myös huomionut onko kyseessä yksilötehtävä vai pystyykö menetelmää käyttämään ryhmässä. Näiden menetelmien arvioinnit perustuvat vain tähän tapaukseen, koska on mahdollista, että riippuen osallistajista ja vetäjistä tulokset vaihtelevat.



Karkkipaperiäänestys

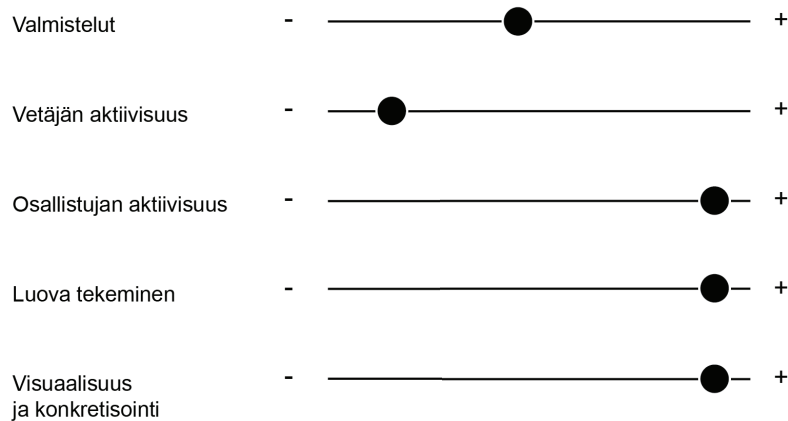


Vaikka karkkipaperiäänestyksellä osallistuja pelkästään äänestää valmiita vaihtoehtoja, se on nopea, helppo ja osallistujia houkutteleva tapa kerätä paljon vastauksia, jonka lopputuloksena on selkeä tulos äänestykseen ja tulokset voidaan esittää numeraalisessa muodossa. Lisätietoa toivat post-it laput, joita osallistajat liimasivat äänestyksensä tueksi. Lisätieto voidaan helposti liittää äänestystulokseen ja esittää esimerkiksi kaavion ja tekstin avulla.

A4 -kuvakollaasit mahdollistaa osallistujan aktiivisemmän roolin, koska se sisältää luovaa tekemistä jossa käyttäjät tuottavat itse sisältöä piirtämisen ja kuvien asettelun kautta, joten tulokset ovat visuaalisia. Osa oli selvästi myös miettinyt tarkoin asettelua suhteessa pohjakuvaan, joka oli kuva hotellin aulatiloista. Tämän menetelmän tuloksien raportointi tehtiin ryhmittelemällä toistuvia teemoja, jotka lajiteltiin ja nimettiin suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Yhteenvedo esitettiin tekstimuodossa ja liitteenä olivat kaikki käyttäjien luomat kollaasit sellaisenaan.



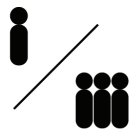
A4 -kuvakollaasit



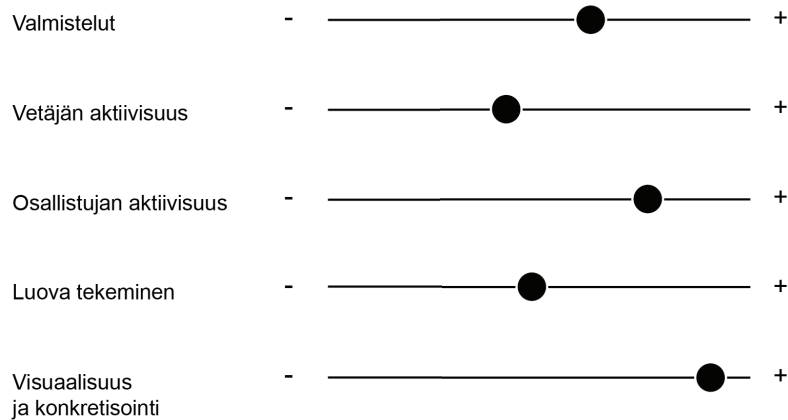
Paperikauppakeskuksessa vetäjän ja osallistujan aktiivisuus riippuu paljon henkilöistä ja tilanteesta. Se mahdollistaa yhteissuunnittelun, jossa käytössä on valmiiksi tehtyjä paperihahmoja, jonka vuoksi luovan tekemisen aste ei ole yhtä suuri kuin kuvakollaaseissa. Suurin osa käytti valmiiksi annettuja paperinukkeja tai kirjoittivat toiveita pelkästään post-it lapuille, joita he asettelivat pohjapiirrustuksen päälle, vaikka mahdollisuutena oli myös luoda oma paperihahmo. Paperikauppakeskus oltiin jaettu ylä- ja alakerran pohjapiirrustuksien avulla, joiden päälle osallistujat asettivat paperihahmoja ja -kuvia. Samalla he selittivät,

miksi ja mitä he halusivat asettaa minnekin. Jokaisesta asetelmasta otettiin valokuva sen tallentamiseksi, mutta olisi kuitenkin ollut hyödyllisempää, jos tilanne oltaisiin videoitu ja saatu tallennettua selitykset asetelmien takana. Tuloksien määrästä johtuen raportointia tekivät useat eri henkilöt, jonka seurauksena raportti sisälsi vain post-it lapuille kirjoitetut asiat. Keskustelut ja kuvalliset tulokset jäivät vähälle huomiolle raportissa.

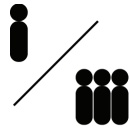
Liimaamalla tarran pohjapiirrustukseen käyttäjät pystyivät esittämään ajatuksensa siitä, mihin kohtaan kauppakeskusta he kaipaivat lisää elämyksellisyyttä. Selkeä tulos oli nähtävissä visuaalisessa muodossa koko prosessin ajan.



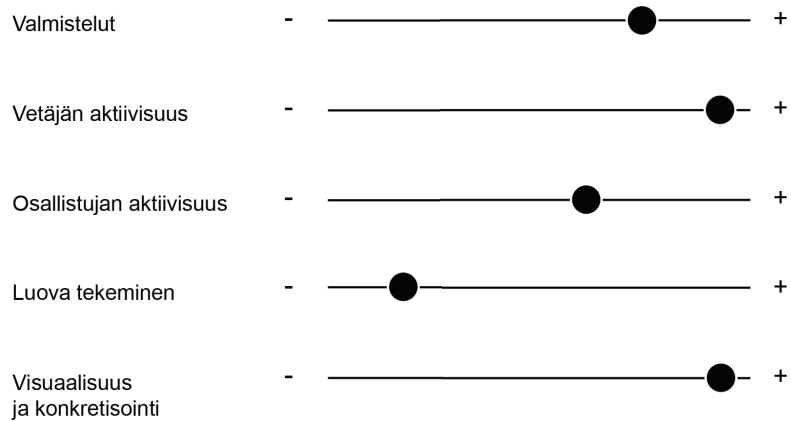
Paperikauppakeskus



SINCOssa vetäjän rooli on tärkeä. Osallistuja ideoi vetäjän kanssa, mutta ei konkreettisesti tee mitään itse, ellei mukaan oteta esimerkiksi näyttelemisen menetelmiä. Vetäjä toimii ideoiden visualisoijana ja konkretisoijana, jotka voidaan suoraan tallentaa tietokoneelle. Videointi olisi hyödyllistä myös tässä tapauksessa.



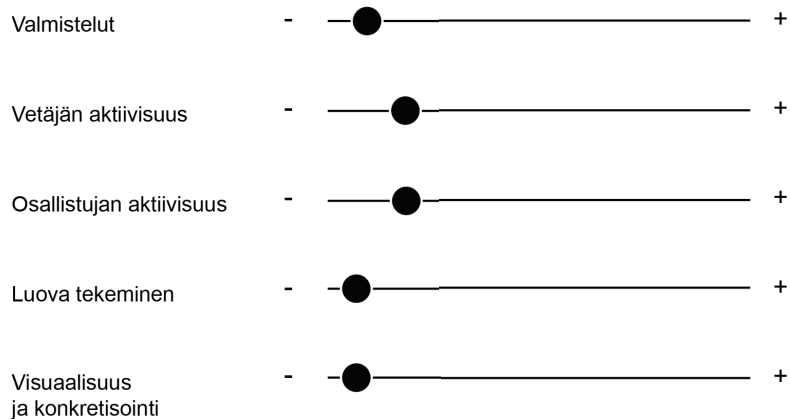
SINCO



Ideaseinä koostui post-it lapuista, jotka lajiteltiin eri luokkien mukaan. Osallistajat saivat kirjata ideoitaan vapaasti joko itse tai henkilökunnan välityksellä. Tuloksena oli paljon erilaisia ideoita, mutta menetelmänä se ei tuonut paljon uutta.



Ideaseinä



5. Tulokset

Tässä luvussa esitän tutkimuksen tulokset vastaamalla tutkimuskysymyksiin. Pohdin tuloksia myös suhteessa muihin tutkimuksiin ja teorioihin. Tapaustutkimuksen tulokset kuvaavat pelkästään kyseistä tapausta, koska on mahdotonta toteuttaa juuri samanlaista tilannetta uudestaan, kun aihetta on tutkittu sen luonnollisessa ympäristössä (Anttila, 2005, 287-288). Uskon niistä kuitenkin löytyvän mielenkiintoisia seikkoja kaikille avoimen yhteissuunnittelun järjestämisen kannalta. Konstrukttiivisen muotoilun tutkimuksen tuloksena ei tarvitse olla uusia löydöksiä, vaan tärkeämpää on löytää vaihtoehtoisia ajatuksia, selityksiä ja ymmärrystä (Koskinen et al., 2011, 169). Ensimmäiseksi esitän vastauksen kysymykseen **miten käyttäjiä voidaan motivoida osallistumaan avoimeen suunnittelutilaisuuteen?**, jonka jälkeen jatkan vastaamalla kysymykseen **miten muotoilun keinoin voidaan osallistaa käyttäjiä suunnittelu-prosessiin?** Viimeisenä vastaukseksi kysymykseen **mitä tulisi huomioida, kun halutaan järjestää kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus?** olen koonnut ohjeistuksen, joka koostuu viidestä huomioonotettavasta vaiheesta.

5.1 Motivaation haasteellisuus

Sanders (2005, 5) uskoo, että käyttäjillä on tarve ja halu olla luovia ja mukana kehittämistyössä. Prahalad ja Ramaswamy (2004, 5, 19) ovat samaa mieltä. Tämä on mahdollisesti totta suurempana ilmiönä, mutta tässä tutkimuksessa käyttäjien motivoituneisuus ei tullut voimakkaasti esille. Motivoinnin ongelma kävi selväksi, kun havainnoin kuinka työlästä oli suostutella ohikulkijoita osallistumaan. Motivoinnin ongelma on tunnistettu myös muualla. Klementtinen (2011, 30-31) on tutkinut käyttäjien rekrytointia Living Labeissa. Hänen tutkimuksensa mukaan käyttäjien vahvin motivaatio syntyi heidän omista tarpeistaan. Tutkimuksessa ei myöskään selvinnyt mitään yhteisesti käytettyä motivointitapaa, eikä käyttäjien motivointiin ole löytynyt kunnollisia keinoja. (Klementtinen 2011, 30-31.) Kun

henkilö suostuttelun jälkeen osallistuu, on kyseenalaista osallistuuko hän innolla ja antaa parhaansa.

Jos suurin motivaatio ihmisillä on oma henkilökohtainen motivaatio, tuli se sitten mistä tahansa, voidaanko siihen vaikuttaa? Yksi osallistuja kertoi osallistumisen syyksi, että hän tunnisti opiskelupaikkansa logon ja sai siitä käsityksen tilaisuuden luonteesta. Myös vaikutusmahdollisuus oli syynä osallistua, joten siitä tulisi tiedottaa. Tiedottaminen tilaisuuden tarkoituksesta voi antaa syitä ja merkityksiä ihmisille osallistua. Motivaatioon voidaan siis yrittää vaikuttaa tiedottamisen kautta. Vaajakallio & Mattelmäki (2011, 82) painottavat, että kertomalla osallistujille jo etukäteen miten tuloksia jälkityöstetään, motivoi käyttäjiä. Kun he tietävät panoksensa merkityksen, on heidän helpompi paneutua yhteissuunnitteluun. Tämä edellyttää tietenkin, että jälkityöstöä ja jatkokehittelyä on jo suunniteltu etukäteen. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 82)

Monesti käyttäjiä halutaan motivoida erilaisilla asioilla, joilla on rahallista arvoa, kuten myös tässä tapauksessa kahvilipuilla ja lahjakortin arvonnalla. Jos osallistujien haastatteluihin on uskomista, kukaan ei osallistunut näiden houkuttimien ansiosta. Havaintojen perusteella väittäisin kuitenkin, että osa ihmisistä osallistui juurikin ilmaisen kahvin perässä, ja että ihmiset eivät välttämättä halua myöntää, että osallistuvat oman etunsa vuoksi.

Toisaalta havainnot myös osoittavat, että palkinnot eivät vaikuttaneet huomattavasti osallistumisintoon, sillä suuri osa ihmisiä osallistuivat vaikkei heille luvattukaan minkäänlaista palkkiota. Tämän vahvistaa karkkipaperiäänten lasku, jossa ensimmäisenä päivänä, kun osallistujia ei palkittu, ääniä oltiin jätetty 71 ja toisena päivänä, kun osallistumisesta sai kahvilipun, 67. On kuitenkin huomioitava, että osa saattoi syödä kaksi karkkia, ja ehkä karkki oli heille tarpeeksi motivoiva. Tietenkin voi myös olla, että alueella liikkuvat samat henkilöt, jotka olivat edellisinä päivinä jo osallistuneet. Viimeisenä päivänä osallistumisaika oli paljon lyhyempi, joten äänestäjien määrä ei ole verrattavissa, mutta vaikka viime-

senä päivänä pystyi osallistumaan 50 euron arvoisen lahjakortin arvontaan, ei ohikulkijoiden motivointi ollut yhtään helpompaa. Joka tapauksessa on todettava, että osallistujamäärät pysyivät molempina päivinä melkein samana, tarjottiin jotain ylimääräistä palkitsemista tai ei. Ehkä kyse onkin enemmän siitä, että palkitsemisen rahallisella arvolla ei ole niin suurta merkitystä, kunhan osallistumisesta kokee saavansa jotain vastineeksi. Tähän riitti joillekin tässä tapauksessa pelkkä karkki.

Ståhlbröstin ja Bergvall-Kårebornin (2011, 312) tutkimuksen mukaan käyttäjien suurin motivaatio osallistua innovaatio toimintaan on sisäinen motivaatio kuten oppiminen, uteliaisuuden stimulointi ja viihdytys. Yksi yhteinen piirre henkilöillä, jotka tulivat osallistumaan omatoimisesti, oli luultavasti juuri uteliaisuus. Monet osallistujat mainitsivat haastatteluissa osallistumisensa syynä olleen, että tapahtui jotain uutta ja poikkeavaa. Jos ihminen ei olisi utelias, ei häntä kiinnostaisi ottaa selvää normaalista poikkeavasta tapahtumasta. Ehkä ihmisten uteliaisuutta voitaisiin yrittää käyttää luovemmin heidän kiinnostuksen herättämiseksi?

Niin havainnoinnin kuin haastattelujen mukaan sisäänheittäjien henkilökohtaisen kontaktin ja kutsun rooli oli suuri. On siis tärkeää, että henkilökunta on aktiivista ja kutsuu ohikulkijoita osallistumaan, jos tilanne ei muuten näytä vetävän osallistujia puoleensa. Sisäänheittäjät toimivat myös paikan päällä tiedottajina. Kuitenkin ongelmaksi on koettu, että vain aktiiviset tai ”houkuteltavissa olevat” osallistuvat. Elävä Lappi -seminaarissa ehdotettiin ajatusta, voitaisiinko käyttäjiä osallistaa huomaamatta, ilman että he olisivat tietoisia osallistumisesta. Tämä antaisi varmasti paljon uudenlaisia mahdollisuuksia mietittäväksi, mutta täytyisi myös harkita mikä on moraalisesti sallittua osallistujan tietämättä.

Suunniteltaessa Living Lab -tilaisuuksia, mietimme mikä saisi käyttäjät mukaan osallistumaan. Karkkipaperiäänestyksen lisäksi Case: Kauppakeskuksessa yksi keinoista oli luoda tilasta värikäs ja innostava, eli käyttää visuaalisia keinoja huomion herättämiseen. Yleisesti ottaen halusimme luoda tilan, jossa on inspiroiva ilmapiiri ja jossa on mukava myös oleskella. Monet osallistujista mainitsivat, että

he olivat nähneet jotain, joka herätti mielenkiintoa tai uteliaisuutta. Voidaan siis sanoa, että tilan ilmeellä on merkitystä, ainakin huomion kiinnittämisessä. Tilan ilme voi viestiä, millaisesta tapahtumasta on kyse. Väreillä ja muilla visuaalisilla keinoilla voidaan herättää ohikulkijoiden mielenkiinto ja näin he ovat askeleen lähempänä osallistumista.

Myös osallistamisen menetelmät herättivät huomiota ja kiinnostusta. Erityisesti SINCO herätti huomiota näkyvyytensä ja erilaisuutensa vuoksi. Tämäkin viestii uteliaisuudesta normaalista poikkeaviin asioihin. Karkkipaperiäänestys taas oli mietitty myös eräänlaisen palkitsemisen kannalta, joka yhdistyy tiedonhankintaan, ja se osoittautui toimivaksi. Osallistamisen menetelmiä voidaan siis suunnitella luovasti miettien, miten menetelmästä saisi mielenkiintoisen käyttäjän kannalta.

Yhteenvedon voidaan todeta, että käyttäjiä motivoi hyvin erilaiset asiat, koska motivaatio on henkilökohtaista. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan yrittää vaikuttaa käyttäjien motivaatioon tiedotuksella, henkilökunnan aktiivisuudella, tilan ilmeellä, luovien ja mielenkiintoisten osallistamisen menetelmien avulla ja mahdollisesti hyödyntämällä ihmisten uteliaisuutta. Osallistajat odottavat saavansa jotain vastineeksi osallistumisestaan, mutta se voi materiaalisen palkitsemisen sijasta olla myös oikea vaikutusmahdollisuus, jutteluseura tai ajan kuluttaminen. Palkitseminen houkuttelee osaa ihmisistä osallistumaan, mutta tässä tutkimuksessa palkinnon rahallisella arvolla ei ollut merkitystä.

5.2 Muotoilun keinot käyttäjien osallistamisessa

Kun käyttäjiä on saatu motivoitua, seuraavaksi heidän tulisi osallistua. Olen aikaisemmissa luvuissa kirjoittanut osallistavan suunnittelun menetelmistä, sekä osallistamisen menetelmistä, joita tässä tapauksessa käytettiin. Luvuissa olen jonkin verran tehnyt alustavaa analyysiä, joten tämän luvun tarkoituksena on koota yhteen analyysi ja vastata tutkimuskysymykseen.

Muotoilun menetelmät ovat yleensä luovia ja visuaalisia. Muotoilijat käyttävät apunaan erilaisia visualisointimenetelmiä ja prototyyppejä suunnitteluprosessissa. Visualisoinnit ja prototyypit konkretisoivat ideoita. Näitä menetelmiä on alettu käyttää myös yhteissuunnittelussa, kuten aikaisemmissa luvuissa olen kuvannut. Menetelmät on havaittu tarpeellisiksi, jotta käyttäjien hiljaiseen tietoon ja piileviin tarpeisiin päästäisiin käsiksi. Tällaista tietoa on usein hankalaa, ellei mahdotonta, ilmaista sanoin.

Generatiiviset työkalut osallistavat käyttäjiä luomaan tekemisen kautta. Sanders & Stappers (2014, 6) pitävät luovaa tekemistä yhtenä tärkeimmistä elementeistä muotoilullisista menetelmistä tehdä tutkimusta. Tekemisen kautta pystytään luomaan jotain konkreettista kuvaamaan tulevaisuuden tuotteita tai palveluita (Sanders & Stappers, 2014, 6). Kaikki käyttämämme menetelmät osallistamiseen eivät lukeudu tällaisiin muotoilun keinoihin, kuten karkkipaperiäänestys ja ideaseinä, vaikka ne tukivatkin kokonaisuudessaan tilaisuuden tarkoitusta. Karkkipaperiäänestys voitaisiin kuitenkin laskea menetelmänä luovaksi, vaikka sen tulokset eivät ole luovia, ja ideaseinän post-it laput ovat varmasti tuttuja monille muotoilijoille käytännön työssä. Sitä vastoin A4 -kollaasit ja paperikauppakeskus sisälsivät eritasoista luovaa tekemistä, riippuen osaksi osallistujan innostuksesta. SINCOssa osallistujat eivät itse tehneet mitään käytännössä, vaan heidän ajatustensa välikätenä toimi osallistaja, tässä tapauksessa muotoilija. Kuitenkin myös SINCO mahdollisti osallistujilta tulleiden ideoiden konkretisoinnin.

Muotoilun menetelmiä voidaan myös kuvata innovatiivisiksi (Hanington 2003, 15). Innovatiiviset menetelmät tuottavat niin visuaalista kuin verbaalista tietoa muotoilijoille. Kun käyttäjät luovat jotain visuaalista, heidän ideat välittyvät muotoilijoille suoraan visuaalisin keinoin. (Mattelmäki, 2006, 32.) Tuloksien visuaalisuus tuli esille A4 -kollaaseissa, SINCOssa ja paperikauppakeskuksessa. Esimerkiksi SINCO osoittautui hyväksi menetelmäksi visualisoida ajatuksia reaaliajassa yhdessä osallistujien kanssa. Ehkä visualisoinnin sijasta tulisikin puhua ideoiden konkretisoinnista. SINCO toimii hyvin, kun mukana on kokenut ja

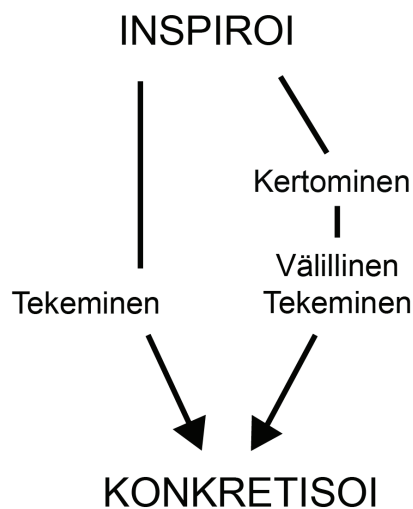
aktiivinen osallistaja. Kehitysehdotus SINCOlle olisi työstää käyttäjän ja SINCON välistä suoraa vuorovaikutusta, koska havaintojen perusteella osallistajat halusivat tietää, mitä SINCOa ohjattavan tietokoneen takana tapahtuu. Yksi syy paperikauppakeskuksen suosioon oli haastattelujen mukaan se, että siinä sai tehdä jotain itse. Tässä tapauksessa SINCOssa käyttäjä jäi liian helposti ”fyysisesti passiiviseen rooliin”, vaikka hän olisikin aktiivinen ideoinnissa.

Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että kaikki eivät koe olevansa kykeneviä piirtämään tai tekemään kollaaseja itse. Osallistujien tarve ilmaista itseään suullisesti nousi esille. Jotkut eivät välttämättä halunneet osallistua mihinkään tehtävistä, vaan vain keskustelemalla tuoda esiin omia ajatuksiaan kauppakeskuksen elämyksellisyydestä. Tämä voi mahdollisesti myös johtua henkilöiden epävarmuudesta, osaavatko he tehdä jotain luovaa (Sanders & Westerlund, 2011, 1). Tässä tilanteessa voisi taas olla hyötyä kokeneesta osallistajasta, joka osaa ohjata osallistujaa oikein tavoin ja saada hänet uskomaan, että kaikki kykenevät luovuuteen. Vaihtoehtoisesti tulisi tarjota erilaisia osallistumisen menetelmiä. Osa kiinnostui SINCON teknologiasta, toiset käyttivät mieluummin tuttuja materiaaleja kuten paperia ja kynää. Tämä osoittaa, että koska ihmiset ovat erilaisia, he suosivat erilaisia tapoja ilmaista itseään. On tärkeää miettiä, mihin osallistamisen menetelmillä pyritään (Steen, Manschot & De Koning, 2011, 59), mutta on myös tärkeää mahdollistaa käyttäjille erilaisia tapoja osallistua. Jos kyseessä on kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus ja pyritään osallistamaan mahdollisimman monipuolisia käyttäjiä, ehdottaisin kahta vaihtoehtoa:

1. Vaihtoehtoisia tapoja ilmaista itseään -> eri menetelmiä joilla on sama tarkoitus
2. Menetelmiä, jotka ovat sopeutuvaisia ja siinä määrin muokattavia, että ei ole yhtä oikeaa tapaa ilmaista itseään

Haastatellut osallistajat kokivat muotoilun menetelmien käytön mielenkiintoisina ja inspiroivina. Aikaisemmin mainitsin, että kun haastattelin osallistujia, he saattoivat jatkaa ideointia vaikka en ollut kysynyt siihen liittyviä kysymyksiä. Tulkintani tästä on, että käyttämämme menetelmät onnistuivat aktivoimaan

osallistujia ideoimaan ja olivat inspiroivia. Myös konkretia nousi esille osallistujien haastatteluista. Konkretisointi nähtiin hyvänä asiana, joka selkeytti käsiteltävää asiaa. Mattelmäki (2007, 236) näkeekin ratkaisuehdotusten konkretisoinnin tärkeänä, ja myös tämä tutkimus osoittaa, että muotoilun menetelmät ovat konkretisoinnille hyviä. Toinen asia, joka mainittiin positiivisena, oli valmiina olevat vaihtoehdot, joita pystyi käyttämään. Toisin sanoen valmiina olevat virikkeet voidaan nähdä inspiraationa. Käytettäessä muotoilun keinoja käyttäjien osallistamiseen, olen kuvannut seuraavan kaavion avulla tässä tapauksessa esiin nousseita tekijöitä.



(Kaavio 10. Mathaldi, 2014)

Kun menetelmä innostaa osallistujaa ideoimaan, esimerkiksi valmiilla kuvilla joista pystyy valitsemaan, menetelmä on inspiroiva. Menetelmä kannustaa osallistujia toimimaan luovasti ja tekemään tai rakentamaan jotain uutta käyttäen hyväksi annettuja välineitä. Kaavion vasen puoli kuvaa A4 -kollaasien ja paperikauppakeskuksen käyttöä, jossa osallistuja itse teki jotain. Kaavion oikea puoli kuvaa SINCO:n käyttöä, jossa osallistuja inspiroitui heijastetuista kuvista ja vetäjän kysymyksistä. Osallistuja pystyi kertomaan, mitä muuta ja uutta vetäjä voi visualisoida ja näin konkretisoida ideoita. Konkretisointi tapahtui välillisesti.

Välillinen konkretisointi osoittautui toimivan sellaisten osallistujien kohdalla, jotka eivät itse halunneet tehdä mitään konkreettista. Tätä kaaviota voisi hyvin myös käyttää iteratiivisesti niin, että konkretisoinnin jälkeen tapahtuu uusi inspiroituminen joista taas syntyy uusia kehitysideoita.

Muotoilijat ovat tottuneet käsittelemään visuaalista tietoa, joten tulosten visuaalisuus voi olla erityisen hyödyllistä muotoilijoille. Kun tuloksista koostettiin yhteenveto, huomio kiinnittyi ilmaisemaan tulokset tekstimuodossa, eli listaamaan ideoita ja teemoja, joita tuloksista nousi esille. Hyödyntäjät kokivat, että tulokset saatiin käyttökelpoisessa muodossa. Epäilen kuitenkin, että muuttaessa visuaalisia tuloksia tekstimuotoon, matkan varrella niistä hukkuu tärkeää tietoa. Ehkä siis parhain tapa esittää tulokset hyödyntäjille on tässä vaiheessa tekstimuodossa, mutta tulokset tulisi säilyttää niiden alkuperäisessä visuaalisessa muodossa jatkokehitystä varten. Perustuen hyödyntäjän haastatteluun sekä palautepalaveriin, on huomioitava, että tuloksien tulkitsijana ja jatkokehittäjänä on muotoilija. Kun menetelmät ovat muotoilullisia, myös niiden tulosten käsittelijän tulisi tuntee muotoilun keinot, jotta käyttäjien osallistamisesta saadaan toivottu hyöty irti. Samoin myös osallistavan henkilön olisi suotavaa olla kokenut käyttäjien osallistamisessa muotoilun menetelmin. Tämä tuli esille esimerkiksi SINCOa havainnoidessa, jolloin kokeneen vetäjän positiivinen vaikutus tilanteeseen oli huomattava. Henkilöllä, joka osallistaa käyttäjiä, voi olla vaikutusta osallistumisen lopputulokseen (Luck 2007, 217). Kokenut osallistaja voi saada parempia tuloksia käyttäjien kanssa kuin kokematon osallistaja. Samalla tapaa uskon, että muotoilijat saavat enemmän irti muotoilun keinoin tuotetusta materiaalista, kuin muotoilun suhteen kokemattomat henkilöt.

5.3 Viisi askelta kaikille avoimeen yhteissuunnitteluun

Kokosin viisi askelta kaikille avoimen yhteiskehittelytilaisuuden toteuttamiselle perustuen haastatteluihin, havaintoihin, hyödyntäjien palautteeseen ja kokemuksiin:

1. Lähtökohtien määrittely
2. Osallistujien motivointi
3. Selkeys mitä voi tehdä
4. Motivaation ylläpito
5. Poistuminen, eli mitä jää jäljelle

Vaiheissa tulee osittain esille seikkoja, joita käsittelin laajemmin edellä. Kun nämä vaiheet otetaan huomioon kaikille avoimessa osallistamisen suunnittelussa, uskon, että voidaan luoda inspiroiva ja interaktiivinen tila, joka palvelee niin käyttäjiä kuin hyödyntäjiä.

Kokoamissani viidessä vaiheessa on osittain yhteneväisyyksiä Polainen (2012) artikkelissa ”Play, interactivity and service design: towards a unified design language” esitettyihin vaiheisiin, vaikka hän on tarkastellut vuorovaikutussuhteita play ja playfulness -viitekehyksen kautta. (ks. luku 3.4 Osallistamisen menetelmät ja työkalut). Palvelut koostuvat ihmisten välisistä vuorovaikutuksista, vaikka niiden välikätenä olisikin jokin teknologinen ratkaisu (Polaine, 2012, 161). Niin myös yhteissuunnittelutilanteessa on kyse erilaisista vuorovaikutuksista. Polaine tarkastelee artikkelissaan oman väitöstyönsä tuloksena syntyneitä periaatteita, jotka ovat 1. *The invitation to play* (kutsu peliin/leikkiin) 2. *The playing field and the rules* (pelikenttä ja säännöt) 3. *Challenge, boredom and anxiety* (haaste, tylsistyminen ja ahdistus) 4. *Playfulness and open-endedness* (leikkisyys ja avoimuus) 5. *Delivering the Promise* (lupauksen toimittaminen) ja 6. *Social play* (sosiaalinen leikki). Polaine tarkastelee näiden käsitteiden avulla, miten play -viitekehyksen kautta voidaan tuottaa tietoa palvelumuotoilussa. (Polaine, 2012, 160.) Tämä näkökulma muistuttaa myös edellä esitettyä Vaajakallion (2012) play -viitekehystä.

Polaine liittää artikkelissaan service blueprint -työkalun vaiheita play -viitekehykseen. Service blueprint on palvelumuotoilussa käytetty työkalu, jonka avulla voidaan analysoida olemassa olevaa palvelua ja kehittää uusia palveluita. Se on eräänlainen kartta, jolla hahmotetaan palveluprosessia ja asiakaskokemusta. (Polaine, Løvlie & Reason, 2013, 93, 96-97.) Polainen et al. (2013) esimerkissä

service blueprint -kartta on jaettu osioihin: *aware, join, use, develop, leave*. He huomauttavat kuitenkin, että ei ole yhtä oikeaa tapaa tai standardia käyttää service blueprint -työkalua. (Polaine, Løvlie & Reason, 2013, 94.)

Voidaan ajatella, että olen tarkastellut yhteissuunnittelutilaisuuden järjestämistä palvelumuotoilun näkökulmasta, jossa yhteissuunnittelutilaisuus on palvelu. Myös Sanders, Brandt & Binder (2010, 4) huomauttavat, että tulisi ottaa huomioon käyttäjien kokemus kokonaisuudessaan, kun suunnitellaan osallistavia menetelmiä. Vertailen tuloksiani seuraavaksi Polainen (2012, 160) esittämiin käsitteisiin.

1. Lähtökohtien määrittely

Jotta osallistamisen tuloksista olisi oikeasti hyötyä yrityksille, tulee hyödyntäjien kanssa sopia, mitä osallistumisella halutaan saavuttaa. On siis hyvä keskustella etukäteen siitä, mitä tuloksilla tehdään, ja kuka sen tekee. Tulosten jatkokehitys vaikuttaa myös tuloksien esittämismuotoon. Tässä vaiheessa on myös hyvä pohtia, millaisia rajoituksia ideoinnille halutaan antaa, vai halutaanko niitä antaa.

2. Osallistujien motivointi -> kiinnostuksen herätys

Kaikille avoin ja vapaaehtoinen yhteissuunnittelutilaisuus julkisella paikalla asettaa tilanteelle omat haasteensa. Ilman käyttäjien motivaatiota osallistua, ei yhteissuunnittelu tapahdu. Motivaation ei kuitenkaan tarvitse syntyä paikan päällä, vaan se voidaan yrittää ”syyttää” jo aikaisemmin. Hyvä tiedottaminen tilaisuudesta ja sen tarkoituksesta etukäteen kuin myös tiedotus paikan päällä vaikuttaa ja auttaa osallistujia motivoitumaan. On hyvä myös pohtia, mitä osallistuja saa vastineeksi osallistumisestaan.

Polaine: *Awareness – The Invitation to Play*. Polaine kuvailee tätä vaihetta mahdollisen käyttäjän viettelyksi vuorovaikutukseen palvelun tai tuotteen kanssa. Hänen mukaansa käyttäjän pitää ymmärtää mistä on kyse, tai olla niin utelias että

hän alkaa tutkia sitä, jotta vuorovaikutus voisi tapahtua. Vuorovaikutus ja ”peliin kutsuminen” voi tapahtua niin emotionaalisella kuin fyysisellä tasolla. (Polaine, 2012, 162-163.)

3. Selkeys mitä tehdä -> tunne että osaa tehdä

Kun ohikulkija on päättänyt osallistua, hänen tulisi tietää miten hän voi sen tehdä. Tähän voidaan vaikuttaa selkeillä ohjeistuksilla ja suunnittelemalla tila johdonmukaiseksi. Vaikka henkilön mukana olisikin osallistaja joka selittää tilaisuudesta ja menetelmistä, on hyvä olla myös visuaalisia vihjeitä ja tilanteen mukaan myös kirjallisia ohjeistuksia. Jos käytetään kirjallisia ohjeistuksia, niiden tulisi olla lyhyitä ja selkeitä. Osallistujat pitää saada tuntemaan, että he osaavat tehdä annetut tehtävät, ja että he tietävät, mitä varten he niitä suorittavat.

Polaine: *Join & Use – The Playing Field and Rules*. Tässä vaiheessa käyttäjä yrittää selvittää, mitä kyseisellä palvelulla tai tuotteella on mahdollista tehdä. Kun vuorovaikutus koetaan intuitiivisena, se on hyvin suunniteltu. Käyttäjän tulee ymmärtää käytettävän palvelun (tai tuotteen) säännöt ja rajat, jotta he voivat käyttää sitä tehokkaasti. (Polaine, 2012, 163- 164.)

4. Motivaation ylläpito -> mielekkyys, hauskuus, inspiraation ruokkiminen

Menetelmien ei ainoastaan tule herättää mielenkiinto, vaan myös säilyttää se, jotta osallistuja jaksaa paneutua tehtävään. Tähän liittyvät menetelmän mielekkyys, hauskuus ja inspiraation ruokkiminen. Erityisesti tässä kohtaa tulee ottaa huomioon, että kaikki ovat erilaisia, ja heitä kiinnostaa eri asiat, joten vaihtoehtoiset osallistumismenetelmät ovat tärkeitä.

Polaine: *Expand/Develop – Challenge, Boredom and Anxiety*. Polaine mainitsee tässä yhteydessä flow-tilan, eli optimaalisen elämyksen, jota voidaan myös soveltaa tuote- ja palvelukokemuksiin. Tämä syntyy, kun henkilö uppoutuu täysin

tekemäänsä. Flowssa tärkeää on päämäärien, pätevyden ja palautteen väliset suhteet. (Polaine, 2012, 164-165.)

5. Poistuminen -> mitä jää jäljelle?

Käyttäjät odottavat, että heidän osallistumisella on vaikutusta, ja he toivovat pystyvänsä näkemään tuloksia tai tietämään niistä. Kun osallistujat poistuvat yhteissuunnittelutilasta, heille tulisi jäädä positiivinen tunne, ja että he saivat itsekin jotain osallistumisesta. Näin he voivat myös palata tai osallistua tulevaisuudessa uudelleen vastaavanlaisiin tilanteisiin. Tässä kohtaa tulee jälleen myös pohtia tiedotusta. Käyttäjien tulisi saada tietää, mitä tuloksille tehdään tai milloin ja mistä tuloksista voi saada tietoa.

Polaine: *Delivering the Promise*. Eli lupauksen pitäminen. Polaine näkee tämän hänen esittämien periaatteiden kulminoitumisena. (Polaine, 2012, 166.) Osallistujien tulisi pystyä tuntemaan, että he saivat tilaisuudesta irti vähintäänkin sen, mitä odottivat.

Polaine: *Social Play & Leaving a Service*. Social play on Polainen viimeinen vaihe, joka toimii yhteenvetona. Social play viittaa sosiaalisiin vuorovaikutuksiin, joita palveluiden kautta syntyy. Polaine huomauttaa, että puuttuva palanen hänen vuorovaikutuksien periaatteissa on palvelun jättäminen. Vuorovaikutus yleensä loppuu, jos tarkoitettu päämäärä saavutetaan, tai jos käyttäjä kyllästyy. (Polaine, 2012, 166-167.) Samoin myös yhteissuunnittelu voi kehittää erilaisia vuorovaikutussuhteita, esimerkiksi käyttäjien ja hyödyntäjien välillä. Jos osallistamistilaisuus ei pidä lupastaan, kuten oikeaa vaikutusmahdollisuutta, luultavasti käyttäjät kyllästyvät eivätkä näe aiheellisena osallistua. Ideaali tilanne tietenkin olisi, että tarkoitettu päämäärä saavutetaan, ja osallistujat saavat kokea osallistumisen vaikuttaneen.

Esittelen vielä Polainen (2012) kohdan, joka ei ollut suoraan verrattavissa tuloksiini, mutta josta voi olla hyötyä osallistamisen jatkokehittelyssä.

Playfulness & Open-endedness. Tässä kohdassa Polaine selittää, että ”open play” eli avoimessa pelissä ei tavoitella yhtä ainoaa lopputulosta, vaan peli sisältää monta pientä tavoitetta. (Polaine, 2012, 165.) Esimerkki tällaisesta pelistä olisi kuinka monta ”leipää” saa heitettyä kivellä järveen. Tällaisella leikillä tai pelillä Polaine tarkoittaa avointa peliä, jolla ei oikeastaan ole määriteltyä alkua, keskiosaa eikä loppua. Myös monet palvelut ovat tällaisia, kuten esimerkiksi terveyspalvelut. Ne eivät ole pitkäkestoisia yhtenäisiä palvelukokemuksia, ellei asiakkaalla ole kroonista sairautta, joka vaatii pidempiaikaista hoitoa. Palvelut voidaan siis jakaa pienempiin palveluhetkiin. (Polaine, 2012, 165-166.) Jotta yhteissuunnittelutilanteeseen pystyisi soveltaa kyseistä ajattelutapaa, tulisi yhteissuunnittelulle esimerkiksi kehittää yhteinen tila, joka voi myös olla virtuaalinen, jossa käyttäjät voivat vierailla kun he haluavat. Osa haastateltavista mainitsivat, että myöhemmin heillä varmasti tulee mieleen lisää ideoita, joten miten toimisi pysyvämpi foorumi, jossa ihmiset voivat kehittää ideoita, kun heille sopii? Verkossa osallistaminen tuo varmasti tällaiselle ajatukselle helpon ratkaisun, mutta siitä jää puuttumaan henkilökohtainen kontakti muiden ihmisten kanssa.

Polaine (2012, 167) huomauttaa, että play -terminologiaa ei välttämättä hyväksytä helposti yleiseen käyttöön, koska se voidaan kokea liiketoiminnallisen toiminnan vähättelynä. Edellä esitettyjen huomioiden perusteella kuitenkin uskon, että yhteissuunnittelutilannetta voidaan tarkastella kokonaisuutena Polainen (2012, 160) ja Vaajakallion (2012, 119) play -viitekehyksen kautta, ajatellen, että yhteissuunnittelutilanne on myös palvelu, jota voidaan kehittää.

6. Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella, miten muotoilun keinoin käyttäjiä voidaan osallistaa suunnitteluprosessiin. Sen lisäksi halusin selvittää, mitä tulisi huomioida, kun halutaan toteuttaa kaikille avoin yhteissuunnittelutilaisuus ja etsiä vastauksia käyttäjien motivoimiseen tällaisessa tilanteessa. Olen löytänyt vastauksia tutkimuskysymyksiini, jotka olen perustellut aineistosta löytämieni havaintojen pohjalta ja verrannut niitä aikaisempiin tutkimuksiin. Uskon, että tämän tutkimuksen tuloksista voi olla hyötyä samankaltaisten kaikille avointen yhteissuunnittelutilaisuuksien järjestämisessä.

Lähtiessäni mukaan IDeALL ja Elävä Lappi -hankkeiden yhteiseen projektiin, tutkimusaiheeni alkoi muotoutua. Osallistava suunnittelu oli minulle melko tuntematonta aluetta, enkä itse ollut aikaisemmin käyttänyt menetelmiä, joilla osallistetaan käyttäjiä suoraan, vaikka olinkin niistä jonkin verran kuullut. Tämä varmasti näkyi kokemattomuutena, mutta toisaalta pystyin ehkä myös tarkastelemaan aihetta ”puhtaalta pöydältä”. Living Lab -toiminnasta en ollut kuullut ennen tätä projektia. Ehkä tämän vuoksi koin, että aihe oli aluksi hankalasti lähestyttävä, ja sen vuoksi yritin enemmänkin keskittyä osallistamisen menetelmiin. Olisi voinut olla järkevämpää valita tutkimusaihe, josta minulla on enemmän tuntemusta, mutta toisaalta opin paljon tutkimusprosessin aikana, ja olen siihen nyt tyytyväinen. Tutkimusaihe muokkaantui projektin edetessä, ja välistä tuntui vaikealta osata keskittyä oikeisiin aiheisiin. Tutkimuksen edetessä mieleen nousi paljon kysymyksiä ja mahdollisia tutkimuskohteita, joita ei kuitenkaan tämän tutkimuksen puitteissa pystynyt tarkastelemaan. Koska tiedon myötä myös motivaationi kasvoi, loppua kohden tuntui, että tutkimusta voisi jatkaa vaikka mihin suuntaan. Monien mielenkiintoisten aiheiden löytyminen aineistosta onkin huomattu olevan aloittelevien tutkijoiden yleinen kompastuskivi (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 92). Ehkä myös tässä oman työni pohdinnan kautta tulee esille, että tieto lisää motivaatiota.

Tapauksista, joita tutkin, jäi selkeästi puuttumaan toinen vaihe, eli käyttäjien tuottaman materiaalin ja ideoiden jatkokehitys, jonka kautta osallistamismenetelmien arviointi olisi ollut kattavampaa ja toisaalta ehkä helpompaa. Tapauksissa käytetyt osallistamismenetelmät olisivat voineet olla vielä enemmän osallistavia ja käyttää enemmän hyödyksi muotoilun keinoja. Sen lisäksi kaikki käyttäjiä osallistava henkilökunta ei ollut muotoilun alalta, joten heillä ei ollut kokemusta muotoilun käytännöistä. Itsellenikään ei ollut aikaisempaa kokemusta käyttäjien osallistamisesta. Jos havainnoitavana olisi koko ajan ollut osallistuminen kokeneen osallistajan kanssa, tulokset voisivat olla erilaisia. Eron huomasi, kun havainnoin kokeneempia osallistajia, joille menetelmät olivat tuttuja. Tästä huolimatta olen sitä mieltä, että järjestetyt tapahtumat olivat onnistuneita, koska ne tuottivat paljon materiaalia ja ehdotuksia jatkokehitykselle.

Väistämättä tulee mieleen kysymys, olisiko yhteissuunnittelu toiminut paremmin, jos se oltaisiin toteutettu suljetussa työpajassa pienemmässä ryhmässä? Korvaako määrä laadun, vai onko kyse ajasta, jonka osallistajat käyttivät osallistumiseen? Olisi mielenkiintoista tutkia, tuottavatko suljetut työpajat parempia tuloksia kuin laajalle yleisölle tarkoitettujen avoimien yhteissuunnittelutilaisuuksien. Tätä on kuitenkin ehkä turha pohtia tämän tutkimuksen yhteydessä, koska tarkoituksena oli juuri Living Lab -toimintamallin käyttö, johon integroitiin muotoilun menetelmiä. Ajatuksena kuitenkin se, että kaikilla on mahdollisuus osallistua, on mielestäni hyvä perusta. Se, käyttävätkö kaupunkilaiset tilaisuutta hyväksi, on toinen asia. Myös play -viitekehitys on sellainen aihe, jonka osuutta osallistamisen menetelmiin tutkisin mielelläni lisää. Tutkimuksessa kävi ilmi, että osa ihmisistä tulivat tilaisuuteen kuluttaakseen aikaansa, joten olisi mielenkiintoista tutkia, voiko pelillisuus ja leikkisyys motivoida ihmisiä osallistumaan, ja miten?

Kahden case-esimerkin kautta olen saanut kokemusta yhteissuunnittelutilaisuuden järjestämisestä Living Lab -kontekstissa, osallistamisen menetelmistä ja niiden suunnittelusta ja käytöstä. Jälkeenpäin on helppo analysoida omaa tutkimusprosessia ja huomata asioita, joita tekisi toisin. Kiinnittäisin esimerkiksi enemmän

huomiota haastattelukysymysten asetteluun, ja etten vahingossa johdattele haastateltavia omien käsitysteni mukaan. Vaikka litteroidessa huomasin paritällaista kohtaa, ei ”johdatteluni” onneksi toiminut. Tietenkin myös käytännön kokemuksen kautta seuraavan tutkimustilanteen osaisin suorittaa asiantuntevammin. Tutkimuksen tekeminen on kuitenkin ollut oppimisprosessi, joka samalla antoi minulle mahdollisuuden tutustua paremmin niin osallistavaan suunnitteluun, palvelumuotoiluun kuin Living Lab -toimintaan. Toivon, että olen kyennyt tuottamaan tuoreita näkökulmia ja vaihtoehtoisia ajatuksia tämän tutkimuksen kautta.

Lähdekirjallisuus

Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta: Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi Oy.

Anttila, P. 2005. Ilmaisui, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Helsinki: Akatiimi Oy.

Brandt, E., Binder, T. & Sanders, E. B.-N. 2013. Tools and techniques: Ways to engage telling, making, and enacting. Teoksessa J. Simonsen & T. Robertson (toim.) Routledge International Handbook of Participatory Design. London and New York, Taylor & Francis Books, 145-181.

Bratteteig, T., Bødker, K., Dittrich, Y., Holst Mogensen, P., & Simonsen, J. 2013. Methods: Organising principles and general guidelines for Participatory Design projects. Teoksessa J. Simonsen & T. Robertson (toim.) Routledge International Handbook of Participatory Design. London and New York, Taylor & Francis Books, 117-144.

Buchenu, M. & Fulton Suri, J. 2000. Experience prototyping. Proceedings of the 3rd conference on Designing interactive systems: processes, practices, methods and techniques. DIS '00. Brooklyn, New York.

Cagan, J. & Vogel, C. 2003. Kehitä kärkituote. Ideasta innovaatioksi. Helsinki: Talentum.

Carroll, J. M. & Rosson, M. B. 2007. Participatory design in community informatics. Design studies. 28 (3), 243-261.

Ehn, P. 2008. Participation in Design Things. Participatory Design Conference 2008, Experiences and Challenges, Proceedings of the tenth anniversary conference on Participatory Design 2008, October 1-4, 2008, Bloomington, Indiana, USA.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Grönfors, M. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS kustannus, 154-170.

Hanington, B. 2003. Methods in the Making: A Perspective on the State of Human Research in Design. Design Issues. 19 (4), 9-18.

Heikkanen, S. & Österberg, M. (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkea-koulussa. Vantaa: Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hanke/ HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.

Hyvönen, K., Heiskanen, E., Repo, P. & Saastamoinen, M. 2007. Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa M. Lammi, R. Järvinen & J. Leskinen (toim.) Kuluttajat kehittäjinä: miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007. Helsinki: kuluttajatutkimuskeskus, 31-48.

Holmlid, S. 2009. Participative, co-operative, emancipatory: From participatory design to service design. First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation. Oslo, 24th - 26th November 2009.

Hintikka, K. A. 2008. Johdatus osallistumistalouteen: internetin uusia taloudellisia toimintaympäristöjä. Helsinki: TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97.

Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki : Teknologiainfo Teknova, 60-71.

Junginger, S. 2012. Public foundations of service design. Teoksessa S. Miettinen & A. Valtonen (toim.) Service Design with Theory: discussions on change, value and methods. Rovaniemi: Lapland University Press, 17-24.

Jussila, M. 2013. Käyttäjälähtöistä kehittämistä tosielämän ympäristössä. Teoksessa M. Merivirta (toim.) Tee-se-(itse)-YHDESSÄ: Käyttäjälähtöisyydellä ja Living Lab -toiminnalla kohti Elävää Lappia. Tornio: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 15-18.

Keinonen, T. 2009. Design Contribution Square. Advanced Engineering Informatics 23 (2009) 142-148.

Klementtinen, M. 2011. Nokia – Käyttäjien, kehittäjien ja yrityksen vuorovaikutus on osa tutkimusta ja tuotekehitystä. Teoksessa A-G. Nyström & S. Leminen (toim.) *Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa: näkemyksiä Living Lab -toimintaan*. Helsinki: Talentum, 21-33.

Koskinen, I., Zimmerman, J., Binder, T., Redström, J. & Wensveen, S. 2011. *Design research through practice: From the Lab, Field, and Showroom*. Waltham, MA: Morgan Kaufmann publications.

Lehto, P. 2011. Alkusanat. Teoksessa S. Miettinen (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. 2. painos. Helsinki : Teknologiainfo Teknova, 9-11.

Langergaard, L. L. 2011. Understandings of 'users' and 'innovation' in a public sector context. Teoksessa Sundbo, J. & Toivonen, M. (toim.) *User-based Innovation in Services*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited, 203-226.

Luck, R. 2007. Learning to talk to users in participatory design situations. *Design Studies*. 28(3), 217-242.

Mager, B. 2009. Service design as an emerging field. Teoksessa S. Miettinen & M. Koivisto (toim.) *Designing Services with Innovative Methods*. Helsinki: University of Art and Design, 28-43.

Mattelmäki, T. 2007. Yhteissuunnittelu ja osallistuva suunnittelu. Teoksessa Kaasinen, E. & Norros, L. (toim.) *Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu: Kohti ekologista systeemiajattelua*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 231-236.

Mattelmäki, T. 2006. *Design Probes*. Helsinki: University of Art and Design Helsinki.

Mattelmäki, T. & Sleeswijk Visser, F. 2011. Lost in Co-X: Interpretations of co-design and co-creation. Diversity and unity: Proceedings of IASDR2011, the 4th World Conference on Design Research, 31 october – 4 November, Delft, The Netherlands.

Merivirta, M. & Saranne, M. 2013. Esipuhe. Teoksessa M. Merivirta (toim.) *Tee-se-(itse)-YHDESSÄ: käyttäjälähtöisyydellä ja Living Lab -toiminnalla kohti Elävää Lappia*. Tornio: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 9-11.

- Miettinen, S.** 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki : Teknologiainfo Teknova, 20-41.
- Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J.** 2011. Johdanto. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki : Teknologiainfo Teknova, 12-17.
- Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B.** 2013. Service design: From Insight to Implementation. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.
- Polaine, A.** 2012. Play, interactivity and service design: towards a unified design language. Teoksessa S. Miettinen & A. Valtonen (toim.) Service Design with Theory: discussions on change, value and methods. Rovaniemi: Lapland University Press, 159-168.
- Prahalad, C. K. & Ramaswamy, V.** 2004. The future of competition: Co-creating Unique Value with Customers. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Ranti, T. & Kivikangas, M.** 2011. Living Lab -menetelmän rooli ja haasteet yritysten innovaatiotoiminnassa. Teoksessa A-G. Nyström & S. Leminen (toim.) Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa: näkemyksiä Living Lab -toimintaan. Helsinki: Talentum, 15-33.
- Robertson, T. & Simonsen, J.** 2013. Participatory Design: an introduction. Teoksessa J. Simonsen & T. Robertson (toim.) Routledge International Handbook of Participatory Design. London and New York, Taylor & Francis Books, 1-17.
- Robertson, T. & Simonsen, J.** 2012. Challenges and Opportunities in Contemporary Participatory Design. Design Issues. 28 (3), 3-9.
- Rontti, S., Miettinen, S., Kuure, E. & Lindström, A.** 2012. Agile techniques in service prototyping. Teoksessa S. Miettinen & A. Valtonen (toim.) Service Design with Theory: discussions on change, value and methods. Rovaniemi: Lapland University Press, 189-196.
- Sanders, E. B.-N.** 2005. Information, Inspiration and Co-creation. 6th International Conference of the European Academy of Design, March 29-31 2005. University of the Arts, Bremen, Germany.

- Sanders, E. B. -N.** 2002. From User-Centered to Participatory Design Approaches. Teoksessa: Frascara Jorge (toim.) Design and the Social Sciences: Making Connections. New York: Taylor & Francis Books Limited, 1-8.
- Sanders, E. B.-N., Brandt, E. & Binder, T.** 2010. A Framework for Organizing the Tools and Techniques of Participatory Design. Participatory Design Conference 2010, November 29 – December 3, Sydney, Australia.
- Sanders, E. B. -N. & Stappers, P.J.** 2014. Probes, toolkits, and prototypes: three approaches to making in codesigning. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts. 10 (1), 5-14.
- Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J.** 2008. Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts. 4 (1), 5-18.
- Sanders, E. B. -N. & Westerlund, B.** 2011. Experiencing, exploring and experimenting in and with co-design spaces. Nordic Design Research Conference 2011, Helsinki.
- Sangiorgi, D.** 2012. Value co-creation in design for services. Teoksessa S. Miettinen & A. Valtonen (toim.) Service Design with Theory: discussions on change, value and methods. Rovaniemi: Lapland University Press, 95-104.
- Sleeswijk Visser, F., Stappers, P-J. & Van Der Lugt, R.** 2005. Contextmapping: experiences from practice. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts. 1 (2), 1-30.
- Steen, M., Manschot, M. & De Koning, N.** 2011. Benefits of Co-design in Service Design Projects. International Journal of Design, 5(2), 53-60.
- Ståhlbröst, A. & Bergvall-Käreborn, B.** 2011. Exploring users motivation in innovation communities. International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management. 14 (4), 298-314.
- Sundbo, J. & Toivonen, M.** 2011. Introduction. Teoksessa J. Sundbo & M. Toivonen (toim.) User-based Innovation in Services. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited, 1-21.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A.** 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vaajakallio, K. 2012. Design games. Design games as a tool, a mindset and a structure. Helsinki: Aalto University publication series.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki : Teknologiainfo Teknova, 76-93.

Von Hippel, E. 2005. Democratizing Innovation. Cambridge, MA: MIT Press.

Yin, R.K. 2014. Case Study Research: Design and Methods. 5th edition. Los Angeles: SAGE.

Elektroniset lähteet

Aalto-yliopisto / Muotoilun tutkimus

<http://design.aalto.fi/fi/research/>

(Luettu: 25.3.2014)

IDeALL project blog.

<http://blog.usercentredbusiness.com/about/>

(Luettu: 31.1.2014)

Peltola, J. 2013. Kuluttaja on usein väärässä. <http://www.hs.fi/mielipide/a1373598924531>

Helsingin sanomat. 13.7.2013

(Luettu: 28.1.2014).

Muut lähteet

Koski, R. 2013, Elävä Lappi Seminaari 7.5.2013

Liite 1. Osallistujien haastattelurunko

1. Mikä sai sinut tulemaan tänne ja osallistumaan?
2. Mitä elämyksellisyys sinulle merkitsee / mitä se on?
3. Oletko ennen osallistunut tällaiseen?
4. Mihin osallistuit ja miksi?
5. Miltä osallistuminen tuntui?
6. Pystyitkö näillä menetelmillä tuomaan hyvin esille omat ideat?
/ kehittämään elämyksellisyttä?
7. Tuntuiko että jäi jotain vielä ilmaisematta?
8. Mikä osallistumistapa oli sinulle mieluisin? Miksi?
9. Miten odotat että ideat otetaan huomioon?
10. Onko sinulla muuta huomautettavaa tai palautetta tapahtumasta?

Liite 2. Hyödyntäjän haastattelurunko

1. Mistä kaupunkilaisten osallistaminen sai alkunsa?
2. Miksi halusit kehittää juuri elämyksellisyyttä?
3. Mitä yhteiskehittely sinulle merkitsee?
4. Mitä mahdollisuuksia näet yhteiskehittelyllä (tässä tapauksessa)?
5. Oletteko tätä ennen olleet mukana yhteiskehittelyssä?
6. Uskotko tapahtumasta olevan jotain hyötyä kauppakeskuksen kannalta, mitä?
7. Miten olette käsitelleet / käyneet läpi tuloksia? Kuka sen on tehnyt?
8. Ketkä teidän organisaatiossa vastaavat palveluiden kehittämisestä ?
9. Näetkö että he voisivat olla mukana yhteiskehittelytilanteissa?
10. Saitko tulokset sellaisessa muodossa että ne olivat mielestäsi käyttökelpoiset?
11. Nousiko tuloksista esille jotain uutta? Mitä?
12. Nousiko tuloksista esille jotain yllättävää tai odottamatonta? Mitä?
13. Oliko tuloksista jo jotain tiedossa? Mitä?
14. Oletteko jo vieneet tuloksia eteenpäin, Miten?
15. Tiedotetaanko tuloksista ja etenemisestä kaupunkilaisille? Miten?
16. Onko tulosten perusteella kaupunkilaisilla samanlainen kuva / visio kauppakeskuksesta kuin teillä?
17. Olisiko sinulla ollut vielä jonkinlaisia toiveita tapahtumapäivästä?
18. Olisitko muuttanut / tehnyt jotain toisin osallistamistapahtuman suhteen? Mitä ja miksi?
19. Mitä sinun mielestä pitää ottaa huomioon kun jatkokehittää asiakkailta saatuja ideoita?
20. Opitko jotain yhteiskehittelystä?

Liite 3. A4 -kuvakollaasipohjat

Sisääntulo 1



Olen Nainen Mies Ikä _____ Mille tilasi tuoksu?

Liite 3. A4 -kuvakollaasipohjat

Sisääntulo 2



Olen Nainen Mies Ikä _____ Mille tilasi tuksuu?