

Palvelumuotoilua livenä Periscope-sovelluksen käyttö palvelupolun testaamisessa

Tytti Vuorikari
Pro Gradu -tutkielma
Teollinen muotoilu
Lapin yliopisto
2017

Lapin yliopisto, taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Service design live - Periscope-sovelluksen käyttö palvelupolun testaamisessa

Tekijä: Tytti Vuorikari

Koulutusohjelma/oppiaine: Teollinen muotoilu

Työn laji: Pro gradu –tutkielma X Laudaturtyö__

Sivumäärä: 68, 5 liitettä

Vuosi: 2017

Tiivistelmä

Pro Gradu-tutkielmassani tutkin Periscope-sovelluksen käyttöä palvelupolun testaamisessa. Tehty tutkimus tapahtui keväällä 2016 Lapin yliopistolla tapaustutkimuksena ja siinä mukana oli Lapin yliopiston HumanSee-hankkeen yhteistyöyritys Kone.

Tutkimuskysymyksiä oli kaksi. Millä tavoin Periscope-sovelluksen ominaisuudet soveltuvat valmiin palvelun testaamiseen? ja Millaiseksi palvelumuotoilutiimille annettujen roolien kommunikaatio muodostuu palvelupolun videoimisessa Periscope-sovelluksen avulla?

Tutkimustiedon keruussa käytin palvelumuotoilun eri menetelmiä, kuten varjostusta ja teemahaastatteluja. Tutkimuspäiviä oli yhteensä kolme ja yhtenä näistä päivistä tutkimukseen osallistui yhteistyöyrityksen palvelumuotoilutiimi. Kaikkina tutkimuspäivinä työskentelimme Lapin yliopiston SINCO-laboratoriossa. Tutkimus tapahtui erilaisten palvelupolkujen testaamisen kautta Periscope-sovellusta käyttäen.

Tutkimuslöydökseni jakautuivat kahden teeman alle johtuen kahdesta toisistaan eroavasta tutkimuskysymyksestä. Periscope-sovelluksen ominaisuuksiin liittyviä tutkimuslöydöksiä nousi esille seuraavia seikkoja: Periscope-sovellus ei nykyisillä ominaisuuksilla sovellu palvelumuotoilun käyttöön, mutta siinä on ominaisuuksia, jotka vastaavat tarpeeseen tietyissä palvelupolun testaamisen tilanteissa. Annotaatioiden tekeminen live-videoon sen suoratoiston aikana koettiin hyväksi suunnaksi sille, minne live-videosovellusta voisi versioda ja kehittää.

Periscope-sovelluksen ja palvelumuotoilutiimin kommunikaatioon liittyviä tutkimuslöydöksiä olivat: Sovelluksen kautta tapahtuvan live-video tutkimuksen tulee olla hyvin suunniteltu niin roolijaon kuin tutkimuskysymyksiensäkin osalta. Periscope-sovellusta halutaan käyttää mieluiten pienissä ryhmissä, joissa on hyvä keskinäinen vuorovaikutus, joka mahdollistaa hyvän kommunikaation ryhmän jäsenten välillä. Live-videon käyttöä tutkimusmenetelmänä ja siihen liittyvää roolijakoon liittyvää kommunikaatiota tulee mielestäni vielä jatko kehittää, jotta se vastaisi todellista tarvetta

Avainsanat: *Live-video, Periscope-sovellus, Palvelumuotoilu, Palvelupolku*

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_x_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__ (vain Lappia koskevat)

University of Lapland, Faculty of Art and Design

The title of the pro gradu thesis: Live-streaming Service Design – Periscope-application in testing of service journeys

Author(s): Tytti Vuorikari

Degree programme / subject: Industrial Design

The type of the work: pro gradu thesis X laudatur thesis ____

Number of pages: 68, 5 appendixes

Year: 2017

Summary:

In my thesis I researched the use of Periscope-application in testing of service journey. The study was a case study concluded in the summer of 2016 at the University of Lapland. The study was done within workshops of HumanSee -project with participants from Kone Oyj.

There are two research questions: how do the features of existing Periscope-application allow the testing of an existing service? And how will the communication happen between different roles given to the service design team?

Various service design methods were used to gather the research data, such as shadowing and theme interviews. There were three research workshops days and one of them featured the service design team of a collaborating company Kone. During all the workshops, we worked at the SINCO - service design laboratory of University of Lapland. The study was concluded by testing various service journeys and documenting them with Periscope-application.

The research findings are divided under two themes due to two different research questions. The finding related to features of current Periscope applications were: the application doesn't with it's current features fit for service design development, but it has features that are beneficial at certain steps of testing the service journey. Making annotations to live video and live video streaming were considered as good directions into which service design live-video application should be developed.

The finding related to communication of the service design team were: The research concluded through live-video software tool should be well designed both in terms of roles of the participants and research questions. The Periscope -application is most suited for work in small groups, which have good internal communication, which will ensure the good communication between participants of the group. The methods of using of live video in research should still be developed to match the real need in the field.

Keywords: *Live-video, Periscope-application, Service Design, Service Journey*

Further information:

I give a permission the pro gradu thesis to be read in the Library XI give a permission the pro gradu thesis to be read in the Provincial Library of Lapland (only those concerning Lapland) ____

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Tutkimusote.....	5
2.1	Laadullinen tutkimus.....	5
2.2	Tapaustutkimus	6
2.3	Tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajausta.....	7
3	Palvelumuotoilun termit ja -tutkimusmenetelmät	9
3.1	Palvelumuotoilu	9
3.2	Yhteiskehittäminen.....	9
3.3	Palvelupolku.....	10
3.4	Varjostus	11
3.5	Roolileikki.....	11
4	Aineiston keruumenetelmät.....	13
4.1	Havainnointi	13
4.2	Videointi.....	15
4.3	Haastattelu.....	15
5	Video tutkimuksessa	17
5.1	Videoetnografia menetelmänä.....	18
5.2	Mobiilietnografia.....	19
5.3	Palvelumuotoilu ja video.....	20
5.4	Luotaimet	22
5.5	Live-video	24
5.6	Periscope-sovellus.....	25
6	Tutkimuksen kulku.....	28
6.1	Esitutkimus.....	28
6.2	Ensimmäinen tutkimuspäivä 12.4.2016	29
6.3	Toinen tutkimuspäivä 14.4.2016.....	30
6.4	Koneen workshop 18.4.2016.....	31
7	Tutkimusaineisto	36
7.1	Aineiston litterointi	36
7.2	Aineiston Teemoittelu	37
8	Laitteen ja Sovelluksen ominaisuudet.....	40
8.1	Laitteen koko.....	40
8.2	Akun kesto	41
8.3	Kameran ominaisuudet.....	41
8.4	Internetyhteys	42

8.5	Yksityisyys asetukset	42
8.6	Tekstin näkymisen ruudulla	43
8.7	Tekstin kirjoittaminen	43
8.8	Sydän-kuvake	44
8.9	Viive	44
8.10	Aikajana ja kuvankaappaus	44
8.11	Kuvasuhde	45
8.12	Live-video prototyypin ominaisuudet	46
9	Kommunikaatio	47
9.1	Sovelluksen ominaisuuksiin liittyvä kommunikaatio	47
9.1.1	Yksityisyys	47
9.1.2	Yhteys	48
9.2	Ryhmän roolit	49
9.2.1	Kokija	50
9.2.2	Kuvaaja/Varjostaja	52
9.2.3	Havainnoija	53
9.3	Palvelupolun testaus	55
9.3.1	Ryhmän koulutus	55
9.3.2	Aito vs. Lavastettu	56
9.4	Soveltuvuus	57
10	Tutkimuslöydökset	59
11	Pohdintaa	65

LÄHDELUETTELO

1 Johdanto

Video on nykyään kaikkialla. Katsomme niitä päivittäin eri laitteilla. Videon avulla esitetään maailmaa mullistavia tapahtumia, kun seurataan arkipäiväisintä toimintaa. Video on vallannut myös muotoilun. Se on tullut osaksi muotoilua eri tutkimuksellisten tiedonkeruumenetelmien kautta, mutta myös tavaksi esitellä uusia innovaatioita muotoiluyrityksiltä heidän sidosryhmilleen. Video on tullut myös vahvasti osaksi palvelumuotoilua, sen tutkimusta ja menetelmiä.

Video tallenteena on jonkin asian passiivista seuraamista ilman vuorovaikutuksen mahdollisuutta. Mahdollisuus vaikuttaa videon kulkuun ja sen tapahtumiin siinä hetkessä, kun ne tapahtuvat on noussut haluttavaksi piirteeksi sosiaalisen median alustoilla. Live-videon pohjautuvia alustoja on mobiilisti saatavina useita. Sosiaalisen median suurimmilla sivustoilla, kuten Facebookilla ja YouTubella on jo omat live-videoiden katseluun ja jakamiseen liittyvät osansa.

Live-video tuo tapahtumat katsojaa lähelle. Liven avulla on mahdollista vaikuttaa siihen, miten katsoja tapahtuman kokee ja mitä hän tuntee. Live-video voi mahdollistaa kommunikaation tilanteen videoijan ja katselijan välillä.

Periscope-sovellus on Twitterin omistama live-videoiden kuvaamisen ja jakamisen sovellus, joka toimii maailmanlaajuisesti. Periscope-sovelluksessa videon katsoja pystyy kommunikoimaan videoijan kanssa lähettämällä hänen videolähetykseensä viestejä.

Graduni lähtökohtana tutkin voiko Periscope-sovelluksen avulla tutkia palvelupolkuja. Lisäksi tutkin sitä, kuinka Periscope-sovelluksen avulla tehtävä tutkimus tulisi tehdä ja mitä se vaatii sitä tekeviltä palvelumuotoilijoilta. Lähtökohtaisesti tutkimukseni oli kahtiajakoinen, joten minulla oli kaksi tutkimuskysymystä. Nämä tutkimuskysymykset käsittelevät Periscope-sovellusta sekä palvelumuotoilutiimille annettuja rooleja.

Seuraavaksi esittelen tutkimuskysymykseni:

Tutkimuskysymys 1: Millä tavoin Periscope-sovelluksen ominaisuudet soveltuvat valmiin palvelun testaamiseen?

Tutkimuskysymys 2: Millaiseksi palvelumuotoilutiimille annettujen roolien kommunikaatio muodostuu palvelupolun videoimisessa Periscope-sovelluksen avulla?

Tein tutkimukseni laadullisen tutkimuksen kentällä tapaustutkimuksena. Tutkimukseni liittyi Lapin yliopiston HumanSee-tutkimushankkeeseen. HumanSee-hankkeen nimi tulee sanoista Humanizing Service Experiences with Design Methods. HumanSee-hanke oli elinkeinoelämään vahvasti linkittynyt hanke ja siinä mukana oli eri yrityksiä. HumanSee-hankkeen tavoitteena oli kehittää uusia palvelumuotoilun välineitä ja menetelmiä yrityksille heidän liiketoimintansa kehittämiseen. Projektin taustalla oli uuden median, teknologian ja nopeasti muuttuvan liiketoimintaympäristö tuomat haasteet. Hanke oli käynnissä Lapin yliopistolla 1.1.2015–31.12.2016. (Lapin yliopisto, 2015) Olin tutkimukseni esitutkimuksen teon aikana tutkimusapulaisena HumanSee-hankkeessa.

Tutkimukseni on palvelumuotoilun tutkimusta, jossa tutkimuksen aihe on Periscope-sovelluksen tutkimusta ja siihen liittyvän palvelumuotoilumenetelmän kehittämistä. Tutkimuksen aikana käytin eri muotoilun ja palvelumuotoilun menetelmiä tutkimusmateriaalin hankkimiseen. Näitä menetelmiä olivat muun muassa varjostaminen ja roolileikki. Lisäksi tutkimuspäivinä kerättiin havaintoaineistoa videon avulla. Palvelumuotoilutiimille suoritettiin myös avoimia haastatteluja, joissa oli hyvin läsnä yhteiskehittämisen ilmapiiri.

Tutkimus tapahtui neljänä eri tutkimuspäivänä vuoden 2016 huhtikuun aikana. Tutkimuksen kaksi ensimmäistä tutkimuspäivää olivat Periscope-sovelluksella tehtäviä yhteiskehittämisen tutkimuspäiviä. Näiden tutkimuspäivien tarkoituksena oli valmistella tutkimuksen kolmannen ja tärkeimmän päivän eli HumanSee-hankkeen yhteistyöyritys Koneen workshop-päivän ohjelma ja Periscope-sovelluksen käyttöä. Kolmantena tutkimuspäivänä eli Koneen workshop-päivänä testattiin Periscope-sovelluksen käyttöä olemassa olevan palvelun palvelupolun tutkimiseen. Tässä tutkimuspäivässä oli menetelmällinen näkökulma eniten läsnä, sillä palvelumuotoilijoista koostuva tiimi sai tutkimusta varten itselleen roolit, joiden puitteissa heidän tuli Periscope-sovellusta testata. Neljäntenä tutkimuspäivä oli lyhyt haastattelu palvelumuotoilutiimille Periscope-sovelluksen käytöstä.

Tutkimukseni kirjallisen osion aineisto koostuu palvelumuotoiluun ja videoon liittyvästä aineistosta. Palvelumuotoilun ja muotoilun kirjallisuus, jossa videota käsitellään, on hyvin toisiinsa linkittynyttä, joten aineistossa on paljon samankaltaisuuksia. Lisäksi hain

näkökulmia etnografiasta ja erityisemmin videoetnografiassa. Monet muotoilun tutkimusmenetelmät, joissa videota käytetään, pohjautuvat etnografisiin menetelmiin. Live-videosta on muilla tieteenaloilla, esimerkiksi audiovisuaalisen median puolella tehty joitakin tutkimuksia. Suurempaa tutkimuksellista huomiota live-video ja siihen liittyvät sovellukset eivät ole vielä saaneet osakseen, mutta uskon tämän seikan muuttuvan lähitulevaisuudessa.

Tutkimuspäivistä kerätyn aineiston litteroin kahdella tavalla. Ensin litteroin aineistoni hyvinkin tiiviisti ja sen jälkeen laiveammin. Aineiston analyysissä teemoittelin aineiston ensin yläteemojen avulla, jonka jälkeen lähdin kohdentamaan aineistoa tarkemmin apukysymysten kanssa. Tutkimusaineistosta nousi esille kaksi selkeää teemaa kahden erillisen tutkimuskysymyksen ansioista. Nämä teemat olivat ”Ominaisuudet” ja ”Kommunikaatio”.

Ominaisuus teemassa käsittelin sekä sovelluksen itsensä ominaisuuksia, että myös laitteen, jossa sovellusta käytetään ja joita sovellus käyttää, ominaisuuksia. Tästä lopputuloksena oli listaus siitä, mitä ominaisuuksia live-videosovellus tarvitsee toimiakseen paremmin palvelumuotoilijoiden käytössä.

Kommunikaatio teeman alla tutkimuksesta nousi esille sovelluksen kommunikaatioon liittyviä ominaisuuksia sekä palvelumuotoilutiimille annetut roolit ja niiden ominaisuudet. Palvelupolun testaamiseen liittyviä näkökantoja olivat muun muassa siihen liittyvä koulutuksen tarve. Tutkimuksessa pohdittiin myös siitä, kuinka tärkeää palvelupolun aito kokeminen on lavastettuun palvelupolun kokemiseen verrattuna. Lisäksi pohdintaa oli myös siitä, millaisiin tilanteisiin Periscope-sovellus soveltuu palvelumuotoilijoiden mielestä.

Tutkimusaineistostani tärkeimpinä tutkimuslöydöksinä pidän seuraavia seikkoja:

Ominaisuudet teemasta:

- Periscope-sovellus ei nykyisillä ominaisuuksilla sovellu palvelumuotoilun käyttöön, mutta siinä on ominaisuuksia, jotka vastaavat tarpeeseen tietyissä palvelupolun testaamisen tilanteissa.
- Annotaatioiden tekeminen live-videoon sen suoratoiston aikana koettiin hyväksi suunnaksi sille, minne live-video sovellusta voisi versioida ja kehittää.

Kommunikaatio teemasta:

- Sovelluksen kautta tapahtuvan live-video tutkimuksen tulee olla hyvin suunniteltu niin roolijaon kuin tutkimuskysymyksienkin osalta.
- Periscope-sovellusta halutaan käyttää mieluiten pienissä ryhmissä, joissa on hyvä keskinäinen vuorovaikutus, joka mahdollistaa hyvän kommunikaation ryhmän jäsenten välillä.
- Live-videon käyttöä tutkimusmenetelmänä ja siihen liittyvää roolijakoon liittyvää kommunikaatiota tulee mielestäni vielä jatko kehittää, jotta se vastaisi todellista tarvetta.

Lisäksi tutkimuksessani nousi esille seuraavaa: Periscope-sovellus soveltuu palvelumuotoilutiimin mielestä loppuvaiheessa olevien palveluiden kehittämiseen ja valmiiden palveluiden testaamiseen. Periscope-sovelluksen koettiin myös mahdollistavan, haastattelutilanteessa paremman yhteyden haastattelijan ja haastateltavan välillä.

Tutkimukseni tutkimuslöydöksen ”ominaisuudet” teeman alla oleviin tutkimuslöydöksiin liittyy toinen gradu, jonka tarkoituksena on kehittää Periscope-sovelluksen kaltainen, mutta palvelumuotoilijoiden käyttöön suunniteltu live-videosovellus, joka tukee live-video tutkimusmenetelmää. Uskoisin että, kun tämäkin gradu on valmis, aiheeseen liittyy vielä paljon tutkittavaa. Tutkittavaa on mielestäni sovelluksen käytöstä ja sen ominaisuuksista, mutta erityisesti tutkimusmenetelmän kehittämisessä ja sen soveltuvuudessa. Tämän vuoksi olisinkin kiinnostunut tekemään aiheesta vielä väitöskirjan.

Tutkimukseni etenemisessä oli muutamia haasteita ja uskoakseni tipahdin useaan suden kuoppaan matkani varrella. Näistä suurimpana ongelmana pidän tutkimusaineistoni liian laajaa alkuperäistä rajausta. Tämä taas johtuu siitä, että lähtökohtaisesti tutkimuskysymykseni olivat aluksi liian avoimia. Liian avoimiin tutkimuskysymyksistä johtuen tutkimukseni materiaaliin liittyy paljon aineistoa, joka lopullisiin tutkimuskysymyksiin vastatessa olivat tarpeetonta. Uskoisin liian laveat rajaukset tutkimuskysymyksissä johtuvan kokemattomuudestani tutkijana.

2 Tutkimusote

Tutkimusotteeni on Laadullisen tutkimuksen ote. Tutkimukseni liittyy muotoilun tutkimukseen, joka on osa suunnittelutiedettä. Suunnittelutieteen tehtävänä on tarkastella ihmisen suunnittelevaa, harkitsevaa, päämäärä-rationaalista toimintaa. Suunnittelutiede pyrkii kertomaan, mitä meidän tulisi tehdä, jotta saavuttaisimme tavoitteemme. (Pertti Aula, teollisen muotoilun metodikurssi, kevät 2015)

Suunnittelutieteen ajatus on mielestäni kirkastettuna se, että pystyäkseen suunnittelemaan jotakin, sinun tulee tehdä aiheesta tutkimusta, josta saadun tiedon avulla pystyt perustelemaan suunnitelmasi. Eli muotoilun tutkimus on siis muotoilun suunnittelua. Näin ollen palvelumuotoilun tutkimus on palvelumuotoilun suunnittelua.

2.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimukseni oli laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimus eroaa kvantitatiivisesta tutkimuksesta niin, että laadullisen tutkimuksen aineisto ja analyysi esitetään, ei numeraalisessa muodossa (Eskola, Suoranta 1996, 9). Karkeita vertailuja voidaan tehdä, siinä miten kvalitatiivinen tutkimus eroaa kvantitatiivisesta.

Kvalitatiivinen	Kvantitatiivinen
Subjektiiivinen	Objektiiivinen
Induktiivinen	Deduktiivinen
Osallistuva havainnointi	Kyselylomaketekniikka
Taide	Tiede
Ymmärtäminen	Selittäminen
Mikro	Makro

Taulukko pohjautuu McLaughlin (1991) tekemään vertailuun. Taulukkoon laitoin ne termit jotka itselleni helpottavat kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen erojen ymmärtämistä. McLaughlin taulukossa termejä oli selkeästi enemmän.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tiettyä tapahtumaa, ymmärtämään siinä esiintyvää toimintaa tai antamaan teoreettinen tulkinta jostakin ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1996, 34) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen, sen selittäminen, sen tulkinta ja tulkinnan soveltaminen. (Anttila 2006, 275)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan mielenkiinto asiaa kohtaan vaikuttaa sen tutkimuksen tuloksiin. (Anttila 2006, 276) Jokaisen tutkijan oma kiinnostus ja näkökulma ovat ne seikat, mitkä tekevät tutkimuksesta juuri laadullista tutkimusta. Yksi tutkija pystyy tekemään tutkimusta omasta näkökulmastaan ja näin hänen taustansa vaikuttaa siihen, kuinka hän tutkimuksensa tekee.

2.2 Tapaustutkimus

Tutkimukseni on tapaustutkimus. Tapaustutkimus on deskriptiivistä tutkimusta, jossa tapaus itsessään on tutkijalle kiinnosta. Tapaustutkimuksen aineisto rajataan yhteen tai muutamaan tapaukseen, eikä siihen yhdistellä monia erillisiä tapauksia, kuten määrällisessä tutkimuksessa (Anttila 2006, 281 & 288). Yin mukaan (1987, 23)

Tapaustutkimus on tutkimusta, jossa käytetään monipuolista ja monin eri tavoin hankittua tietoa analysoimaan tiettyä tapahtumaa tai toimintaa tietyssä rajatussa ympäristössä.

Tapaustutkimus on hyväksi havaittu tutkimuksen muoto, kun halutaan hyvää taustatietoa. Koska tapaustutkimus on intensiivinen menetelmä, on sen avulla mahdollista saada esiin tutkimukselle oleellisia tekijöitä, prosesseja ja vuorovaikutussuhteita. Näihin on myöhemmässä vaiheessa mahdollisuus kohdistaa muilla menetelmillä lisähuomiota. Tapaustutkimusta käytetään silloin, kun valmisteilla on myöhemmin samasta aiheesta jatkotutkimuksia. (Anttila 2006, 287)

Tapaustutkimusta käytetään paljon muotoilussa, sillä sen avulla on mahdollista analysoida muotoilijan tai muotoilijaryhmän toiminnan ja muotoilun kohteen kehittymistä systemaattisen analysoinnin avulla (Anttila 2006, 288) Koska oma tutkimukseni käsittelee myös muotoilijaryhmän toimintaa, soveltuu tapaustutkimus siihen mielestäni hyvin.

Tapaustutkimus tapahtui huhtikuussa 2016 Lapin yliopistolla. Tutkimuspäiviä oli neljä. Tutkimus tapahtui Lapin yliopiston SINCO laboratoriossa sekä yliopiston kampuksella F ja E-siivissä. SINCO eli Service Innovation Corner on Lapin yliopistossa kehitetty palveluiden kehittämiseen ja testaamiseen kehitetty laboratorio (Rontti, Lindström 2014, 2)

SINCO:ssa tehtävä tutkimus liittyi HumanSee-hankkeeseen ja hankkeeseen liittyvään yhteistyöyrityksen workshop-päivään. Yhteistyöyrityksen workshopin aikana tehtiin yksi Periscope-sovelluksen käyttöön liittyvä tutkimuskerta, joka sijoittui 18.4.2016 aamupäivälle. Lisäksi seuraavana päivänä tehtiin lyhyt haastattelu liittyen Periscope-sovellukseen.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, soveltuuko Periscope-sovellus käytettäväksi osana palveluiden kehittämistä ja palvelupolkujen tutkimista. Lisäksi tutkimuksessa halusin selvittää millä tavoin palvelumuotoilu tiimi omaksuu Periscope-sovelluksen käyttöön liittyen annetut eri roolit.

Tutkimus kuvattiin usealle eri videolle ja äänitettiin lisäksi erilliselle ääninauhalle. Lisäksi yhteistyöyrityksen workshop-päivistä pidin kenttäpäiväkirjaa.

2.3 Tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajaus

Nykyisellään palvelumuotoilun menetelmillä asiakasymmärryksen ja – tiedon kerääminen on ollut palvelumuotoilu tiimien tehtävänä. Tietoa on kerätty muun muassa mystery shopping- menetelmän, asiakashaastattelujen ja erilaisten luotaimien avulla. Monesti asiakasymmärryksen hankkimisen hankalin vaihe ei ole se, kuinka tietoa kerätään ja mitä menetelmää käytetään. Ongelmallisinta on se kuinka kerättyä aineistoa tulisi analysoida. Monesti kerätty aineisto jää muotoilijalle taustatiedoksi tai jonkinlaiseksi intuitioksi siitä mitä tulisi tehdä. Tämä johtuu yleensä siitä, etteivät resurssit riitä syvempää analyysiin. Gradun lähtökohtana on tutkia sitä, onko Periscope-sovelluksella ja sen live-video ominaisuudella mahdollista kerätä palveluista palvelukävelyn avulla enemmän ymmärrystä. Tutkin myös sitä, kuinka live-videota tulisi käyttää ja millaisia näkökulmia annettuihin rooleihin palvelumuotoilutiimin jäsenet muodostavat live-videoitujen palvelukävelyiden aikana.

Tutkimuskysymyksiä minulle tuli kaksi. Toisessa tutkimuskysymyksessä keskityin Periscope-sovelluksen käyttöön olemassa olevan palvelun testaamisessa ja toisessa keskityn palvelumuotoilutiille annettuihin rooleihin ja heidän keskinäiseen kommunikaatioon.

Tutkimuskysymys 1: Millä tavoin Periscope-sovelluksen ominaisuudet soveltuvat valmiin palvelun testaamiseen?

Tutkimuskysymys 2: Millaiseksi palvelumuotoilutiimille annettujen roolien kommunikaatio muodostuu palvelupolun videoimisessa Periscope-sovelluksen avulla?

Pyrin näiden tutkimuskysymysten avulla saamaan mahdollisimman laajan kuvan aineistosta, ja koska kiinnostukseni on edelleen kahtiajakoinen sekä sovelluksen, että siihen liittyvän kommunikaation välillä.

Päätin rajata tutkimukseni niin, että tutkin sovelluksen käyttöä palvelumuotoilijan kokemuksen kautta. Millä tavoin hän käyttää sovellusta ja millaisen roolin hän ottaa sovelluksen käytössä. Muotoilutiimille annetut roolit olivat Havainnoija, Varjostaja/Kuvaaja ja Kokija.

En keskittynyt sovelluksen ominaisuuksien analysointiin syvemmällä tasolla, vaan pyrin sisäistämään, millaisia mahdollisuuksia juuri live-videon käytöllä on palvelua tutkittaessa. Live-videon käyttö palvelua tutkiessa muodostui tutkimuksessani kolmeksi vaiheeksi. Ensimmäisenä oli palvelupolun kuvaamiseksi Periscope-sovelluksen avulla. Toisena oli kokemuksen analysoimiseksi ryhmässä. Kolmantena osana oli vielä loppuhaastattelu Periscope-sovelluksen live-videon käytöstä ja sen mahdollisista käyttökohteista tulevaisuudessa. Loppuhaastattelussa hain ajatuksia siitä, millaisissa tilanteissa sovellusta ja tällaista live-video menetelmää voisi käyttää.

Sovelluksen ominaisuuksien tutkimiseen ja sovelluksen kehittämiseen liittyen, on tulossa Seppo Koposen tekemä Pro Gradu. Omassa gradussani tarkoitukseni on tuoda lisätietoa live-video käytöstä palvelumuotoilussa tutkimuksen kautta. Koposen Gradun lähtökohtana on tuottaa muotoilun keinon prototyyppi sovelluksesta, jota on tarkoitus käyttää palvelumuotoilun kentällä ja jossa on live-video ominaisuus sekä annotaatioiden teon mahdollisuus.

3 Palvelumuotoilun termit ja -tutkimusmenetelmät

Koska tutkimusaineistoani koostuu workshop-päivistä, joiden aikana tutkimusaineistoa tuotettiin eri palvelumuotoilun ja muotoilun menetelmin, haluan tässä luvussa kertoa käyttämästäni menetelmistä. Osaa menetelmistä käytettiin tutkimuksessa soveltaen osana Periscope-sovelluksen käyttöä ja workshop työskentelyä. Selvennän myös palvelumuotoilun, yhteiskehittämisen ja palvelupolun termejä.

3.1 Palvelumuotoilu

Tuulaniemen (2011, 58) mukaan ”palvelumuotoilu on yhteisesti jaettu ajattelu ja toimintatapa.” Se on myös ” prosessi ja työkaluvalikoima” Koska palvelumuotoilun määritelmä on laajahko, eikä sitä ole suoraan määritelty on sen mahdollisuus olla hyvinkin monia asioita. Palvelumuotoilu on kuitenkin aina ihmisten tarpeisiin vastaamista (Polaine, Lovlie & Reason 2013, 25 ja Tuulaniemi 2011, 60).

Palvelumuotoilun tarkoituksena on auttaa uusien palveluiden innovoimissa tai kehittää olemassa olevia palveluita niin, että ne ovat hyödyllisiä, käytettävämpiä, haluttavampia kuluttajille. Palveluiden tarjoajille palvelumuotoilu voi tehdä palveluista tehokkaampia ja tuottavampia.

Palvelumuotoilu on uusi holistinen, moni-menetelmällinen, itsenäinen tutkimuskenttä. Palvelumuotoilun harjoittamisen tulokset ovat yleensä muotoiltuja järjestelmiä ja prosesseja joiden tarkoituksena on tarjota kokonaisvaltaisia palveluita käyttäjille. (Stickdorn & Schneider 2011, 31) Palvelumuotoilu antaa työvälineitä organisaatorajat ylittävälle palveluiden suunnittelulle. (Miettinen 2014, 166)

Palvelumuotoiluun kuuluu kuitenkin olennaisesti erilaisia työkaluja eli työkaluvalikoima. Näitä työkaluja ja on paljon ja niillä hankitaan erilaista tietoa palvelusta, niiden kehittämisestä, käyttäjistä ja kokonaisuuksista.

3.2 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan ihmisten välistä yhteistyötä, joka on tavoitteellista. Yhteiskehittämistä voidaan tehdä missä tahansa yhteisössä, niin fyysisessä kuin virtuaalisessa. (Aaltonen, Hytti, Lepistö & Mäkitalo-Keinonen 2016)

Tuulaniemen (2011, 116) mukaan palvelumuotoilun on yhteiskehittämistä ja yhteiskehittäminen on palvelumuotoilua. Yhteiskehittäminen on hänen mukaansa

palvelumuotoilussa työtapa ja periaate, eikä varsinainen kehittämistyökalu.

Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät näkökannat tulevat huomioiduksi tiedon keräämisen ja analysoinnin vaiheissa. Yhteiskehittäminen tapahtuu usein työpajoissa tai palveluympäristöissä. Palvelumuotoiluympäristössä palvelumuotoilijan tehtävänä on mahdollistaa ja ohjata yhteiskehittämistä oikeaan suuntaan. (Stickdorn & Schneider 2011, 198–199)

Omassa tutkimuksessani yhteiskehittäminen oli mukana kaikkina tutkimuspäivinä. Koska tutkimukseen osallistujat olivat muotoilun ja palvelumuotoilun alan ammattilaisia, yhteiskehittämisen työtapa oli kaikille hyvin tuttu ja luonteva. Ohjaajan roolissa ollessani, en suuremmin joutunut ohjaamaan keskustelua. Huomasin kuitenkin, että erityisesti toisena tutkimuspäivänä, että pohjoisamerikkalainen lähestymistapa yhteiskehittämiseen oli enemmän keskusteleva, kun taas kolmannen tutkimuspäivän lähestyminen aiheeseen, oli enemmän kokeileva. Keskusteleva lähestymistapa oli kuitenkin kaikissa tutkimuspäivissä läsnä.

Koska olimme SINCO-tilassa tekemässä tutkimusta, mahdollisti tila hyvän lähtöpisteen ja tarvikkeet yhteiskehittämislle. Uskoisin, juuri SINCO:ssa olemisen olleen hyvin hedelmällinen tutkimuksen teon kannalta, sillä se oli joillekin osallistujille uusi tila. Tuulaniemen (2011, 118) mukaan uusien ratkaisujen syntymiseen voi edesauttaa tiloissa, joista ei ole aikaisempaa kokemusta.

3.3 Palvelupolku

Palvelun ollessa prosessi tarkoitetaan sen kuluttamista aika-akselilla sijoittuvana kokemuksena. Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee palvelun lävitse aika-akselilla. palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin palvelutuokioiksi ja palvelunkontaktipisteiksi. Palvelupolku on siis palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku voidaan myös jakaa arvon kautta. Näin palvelupolun vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. (Tuulaniemi 2011, 79)

Palvelutuokioita ovat palvelupolun eri vaiheet. Jokainen näistä palvelutuokioista koostuu kontaktipisteistä. Näiden kontaktipisteiden avulla asiakas on kontaktissa palveluun. Kontaktipisteitä ovat esineet, ihmiset, ympäristöt ja toimintatavat, joiden avulla palvelu koetaan kaikilla aisteilla. Jos palvelunkontaktipisteitä ei ole tarkkaan suunniteltu, voivat ne välittää väärää sanomaa. Palvelupolku kuitenkin voi olla useamman toimijan summa, mutta loppukäyttäjälle se näyttäytyy yhtenä jatkumona. (Tuulaniemi 2011, 80–81)

Tutkimuksessani palvelut koettiin yhtenä kokonaisuutena, jolloin eri toimijoiden välillä ei tehty erikseen erottelua. Erityisesti kolmantena tutkimuspäivänä palvelumuotoilutiimi sai kokea palvelun kokonaisena ja heidän tuli ryhmässä tehdyn roolijaon mukaisesti havainnoida palvelua ja sen sujumista. Eli palvelumuotoilutiimin tuli kiinnittää huomioita palvelupolun eri palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin.

3.4 Varjostus

Varjostus on havainnointimenetelmä, jonka avulla seurataan ihmistä johonkin tiettyyn tapahtumaan liittyen. Palvelumuotoilussa varjostuksessa seurataan palvelutuotantoa ja palvelun kuluttamista. Esimerkiksi ihmisen seuraamista hänen päivittäisissä askareissaan kuten ruokakaupassa jossa ruokakauppa edustaa palvelua. Varjostamisen tarkoituksena on saada kerättyä varjostettavan toiminnasta oivalluksia, jotka auttavat tulevassa suunnitteluprosessissa. Varjostus tulisi dokumentoida hyvin huolellisesti esimerkiksi valokuvien, yksityiskohtaisien muistiinpanojen ja ääninauhan avulla. (Martin & Hanington 2012, 158 sekä Tuulaniemi 2011, 150)

Varjostusta käytetään erityisesti silloin, kun tutkijan on tarve saada tietoonsa käyttäjän todellinen toiminta, hänen päätöksensä kaavat ja rutiinit. Varjostamisen avulla pyritään vastaamaan kysymykseen miksi käyttäjä tekee jotakin, varsinkin silloin, jos käyttäjä on itse vaikea ilmaista selkeästi syytä sen tekemiseen. Varjostaminen on siis tutkiva tutkimusmenetelmä, jonka tarkoituksena on löytää käyttäjien käytöksestä yhteneväisiä piirteitä. Ideaalitulanteessa useat tutkijat varjostavat suurempaa joukkoa fokusryhmän edustajia. Heidän varjostamisestaan koostetusta datasta luodaan malli, jonka avulla pystytään määrittelemään tutkittua fokusryhmää. (Martin & Hanington 2012, 158 sekä Stickdorn & Schneider 2011, 156)

Tutkimuksessani varjostamista käytettiin osana Periscope-sovelluksen toista palvelukävelyä, jossa koko varjostustilanne kuvattiin Periscope-sovelluksen avulla videolle. Kerron aiheesta lisää myöhemmin kappaleissa Tutkimuksen kulku kappaleessa.

3.5 Roolileikki

Roolileikillä tai roolipelillä tarkoitetaan harjoitusta, jossa muotoilija ottaa käyttäjän/asiakkaan roolin. Tällöin muotoilija pyrkii kuvittelemaan ne rutiinit ja käyttäytymismallit, joita käyttäjä tulisi kokemaan suunnitellun skenaarion tullessa käytäntöön. Roolileikkiä käyttäessä, osallistujien tulee olla suostuvaisia osallistumaan ja leikkimään realistisesti omaa rooliaan.

Roolileikin aloittaminen on helppoa, ja siihen ei välttämättä tarvita muuta, kuin osallistuvat henkilöt. Jonkinlaista rekvisiittaa voidaan tarjota, mutta sen ei tulisi olla pääosassa.

Roolileikin aloittamiseen yleensä liittyy skenaarion esittelemiseen, tai ehdotukseen siitä, mitä ”näyttelijöiden” tulisi esittää. Se saattaa olla myös tavoitteita mitä tulisi saavuttaa tai tehtäviä mitä tulisi suorittaa roolileikin aikana. Koska roolileikissä toivotaan pääsyä mahdollisimman todentuntuiseen tilanteeseen, improvisaatio on odotettua ja toivottua.

Roolileikin dokumentointi on hankalaa siihen osallistuvien taholta, joten jonkun ryhmän jäsenen, kuin roolileikkiin osallistujan olisi hyvä dokumentoida tapahtuma, joko kuvin ja muistiinpanojen, tai videon avulla. (Martin & Hanington 2012. 148)

Tutkimuksessani roolileikkiä tehtiin eri asteissa. Toisena tutkimuspäivänä roolileikki oli hyvin keskustelupohjaista ja enemmän skenaarioiden ja tapahtumien kuvailua, kun varsinaista leikkimistä. Kolmantena tutkimuspäivänä ensimmäinen palvelukävely tehtiin roolileikkinä, jossa mukana oli myös rekvisiittaa.

4 Aineiston keruumenetelmät

Tutkimusaineistoni keruumenetelminä käytin havainnointia. Kaikista tutkimuspäivistä otettiin videota useamman kameran avulla. Lisäksi erityisesti workshop-päivänä 18.4. palvelumuotoilutiimille tehtiin teemahaastatteluja. Kerron näistä menetelmistä lisää seuraavaksi. Aineiston keruussa minua koko tutkimuksen aikana auttoi HumanSee-hankkeen kaksi tutkimusapulaista sekä Heikki Tikkanen joka toimi tuolloin hankkeessa tutkijana.

4.1 Havainnointi

Muotoilulla on mahdollisuus lähestyä ongelmaa myös intuition kautta (Muller 2001, 18). Havainnoinnin avulla on mahdollista saada selkeä kuva siitä, mitä tulisi tehdä.

Havainnoinnilla muotoilussa tarkoitetaan ihmisten toimien seuraamista heidän omassa ympäristössään. Sen avulla on mahdollista saada tietoa käyttäjistä, heidän ympäristöstään sekä heidän toiminnastaan. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa tietyn tuotteen tai palvelun käytön yksityiskohdista. Havainnoinnin avulla on siis mahdollista saada esille konseptiin liittyviä puutteita tai virheellisiä oletuksia. Havainnoinnin avulla on myös mahdollista luoda pohjaa uusille ideoille ja ratkaisuille (Hyysalo 2009, 106.)

Havainnoinnin juuret ovat antropologiassa ja etnografisessa tutkimuksessa. Etnografinen tutkimus levisi muotoilijoiden käyttöön vasta 1980-luvulla (Hyysalo 2009, 106).

Etnografissa puhutaan havainnoinnista, observointina. Tutkija lähtee kentälle observoimaan tutkittavaa kohdettaan, hänen ympäristöään ja siihen liittyviä suhteita. Tutkija pyrkii pääsemään osaksi tutkittaviensa ryhmää ja havainnoimaan heitä sisältä käsin, kuitenkin huomioiden sen, että hän on aina tutkija ja observoimassa. (Etnografia luento 10.10.2016)

Muotoilussa havainnointiaika on usein lyhempi ja tiettyihin tutkimukseen liittyviin kysymyksiin toivotaan vastauksia. Harvoin selkeää immersiota havainnoijan ja havainnoitavan välillä syntyy. Hyysalon (2009, 106) mukaan ”vähimmillään havainnointi tarkoittaa muutaman tunnin oleskelua nykyisten ja tulevien käyttäjien ympäristössä”.

Havainnointiin kuuluu olennaisesti havainnoiden kirjaaminen ja dokumentointi. Hyysalo mainitsee kirjassaan (2009, 107) tärkeimmiksi välineiksi kynän ja lehtiön. Lisäksi kirjoitettua materiaalia tulisi tukea valokuvilla, kuvanauhoilla ja äänitteillä. Havainnoiden

tekemisessä tulisi kuitenkin olla sekä hienotunteinen että rohkea. Esimerkiksi videokameran kanssa ei hänen mukaansa kannata tunkea joka paikkaan. Havainnoinnin tallentaminen, jäsentely ja analysointi ovat tärkeitä kohtia, jotta havainnoinnista saadaan mahdollisimman paljon irti. Sitä tulisi tehdä jo kentällä, vaikka jäsentelemällä tietoa jo käsin kirjoitetuissa muistiinpanoissa.

Hyysalo (2009, 108) mainitsee yhtenä listauksessaan tärkeimmistä havainnointimenetelmistä kuvanauhahaastattelun. Englanniksi tämä tunnetaan ”stimulated recall” nimellä. Kuvanauhahaastattelussa havainnoitava toiminta videoidaan, jonka jälkeen videonauha näytetään havainnoitavalle ihmisille, jotta hän pystyy kommentoimaan tekemisiään nauhalla. Myös tämä kommentointi videoidaan. Näin kahden kuvanauhan avulla saadaan aito tapahtumakuvaus tapahtumasta, että siihen myös kommenttiraita. Menetelmän haitaksi Hyysalo (2009, 108) mainitsee kuitenkin sen, että ihmiset yrittävät järkeistää omaa suoritustaan, joten kommenttiraita ei ole objektiivinen kuvaus siitä mitä nauhalla todellisuudessa tapahtuu. Tällaisen aineiston analysointi on erittäin työlästä ja se kertoo enemmän siitä, miten työn pitäisi tapahtua ja tai miten sen luullaan tapahtuvan.

Aineiston analysointi on yleensä tutkimuksessa se vaihe, joka on vaivalloisin. Merkittävä osa havainnoinnin aikana tuotetusta materiaalista, jää havainnoijan niin sanotuksi taustaymmärrykseksi. Havainnointi aineistoa on kuitenkin mahdollista analysoida systemaattisemmin ja luoda syvempi käsitys tilanteesta. Tärkeimmät tallenteet ovat puhtaaksi kirjoitetut henkilökohtaiset muistiinpanot eli kenttäraportit. Kenttäpäiväkirjalla tai kenttäraportilla tarkoitetaan tutkijan muistiinpanoja, joita hän kentällä ollessaan tekee. Kenttäpäiväkirja muuttaa havainnot aineistoksi. (Etnografia luento 10.10.2016)

Näitä kenttäraportteja tulisi kuitenkin täydentää valokuvilla tai lyhyillä videoilla. Hyysalo (2009 115,116) jatkaa kuitenkin ” laajemmat audio- ja videotallenteet mahdollistavat hyvin yksityiskohtaisen analysoinnin, mutta niiden katselu on hidasta”.

Hyysalon (2009, 124) mukaan asiantuntevasti tehdyn havainnoinnin etuihin kuuluu se, että se avaa todellisia käyttöympäristöjä ja käyttäjän toimintaa. Ongelmiksi hän nostaa sen, että kerätyn datan huolellinen analysointi on aikaa vievää ja vaatii ammattitaitoa.

Omassa tutkimuksessani pidin kenttäpäiväkirjaa workshop-päivänä. Lisäksi pyysin HumanSee-hankkeen tutkimusapulaista pitämään tutkimuksesta omaa kenttäpäiväkirjaansa yhteistyöyrityksen workshop-päivänä. Tämän tein sen takia, että halusin jonkun havainnoivan koko workshopin kulkua. Lisäksi halusin käyttää tätä kenttäpäiväkirjaa

tuomaan tuoreen näkökulman aiheeseen, johon pystyisin vertaamaan omia muistiinpanojani samalta päivältä.

4.2 Videointi

Kameraa käytetään usein sen takia että se koetaan lahjomattomaksi. Videolta voi aina tarkistaa, mitä todella on tapahtunut ja missä järjestyksessä. Tilanteita muisteltaessa asiat voivat mennä väärään järjestykseen tai jotain on saattanut jäädä havaitsematta. Kameraa pidetään kuitenkin myös joissakin tilanteissa hankalana. Heathin ja Luffin (1993, 308) mukaan kameralla ei ole enempää häiritsevää vaikutusta kuin sivussa olevalla havainnoivalla tutkijalla tai sillä on jopa havainnoitsijaa vähemmän vaikutusta. Videohavainnointi sopii erityisen hyvin kokonaishavainnointiin. Omin silmin havainnoija havainnoi kulloinkin vain sen, mihin hän keskittyy, myös silloin kun hän käyttää kameraa. Kamera ottaa koko näkymän, joko paikallaan pysyvän ja lukituksella määrättyyn asemaan suunnatun tai liikkuvia yksityiskohtia tallentavan (Lindlöf 1995, 213).

Käytimme videokameroita kuvaamaan tapahtumia koko tutkimuksen ajan. Käytimme videointia ja useampaa kameraa sen takia, koska tutkimuksessa oli paljon niin sanotusti liikkuvia osia ja osallistujia, jolloin heidän seuraamisensa olisi helpompaa, jos sitä kuvaamassa olisi useampi kamera. Lisäksi koin, että koska tutkimuksen lähtökohtana on live-videon käyttö, olisi se outoa olla kuvaamatta kokonaisuutta videolle.

Käytännössä tutkimuksen kuvaaminen tapahtui niin, että tutkimuspäivinä oli yksi kiinteä kamera, joka oli laitettu jalustalla yhteen kohtaan kuvaamaan ympäristöä kokonaisuudessaan. Tämän kameran lisäksi mukana oli yksi liikkuva kamera. Liikkuvaa kameraa käytimme toisena tutkimuspäivänä, sekä yhteistyöyrityksen workshopin aikana. Tämä kameraa käytin minä itse, sekä toinen HumanSee-hankkeen tutkimusapulaisista. Ohjeistin tutkimusapulaista kameran käytössä workshop-päivänä. Lisäksi tutkimukseeni kuului kaikkina tutkimuspäivinä Periscope-sovelluksella kuvattu videoaineisto.

4.3 Haastattelu

Tutkimuksessa tehtävät haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne suoritettiin ryhmässä. Avaan siis näitä haastattelun tapoja seuraavaksi. Haastattelua pidetään sopivana metodina, kun

- Tutkittavaa asiaa ei kovin hyvin tunneta ja siitä tehtävän tutkimuksen asetelmaa ei ole tarkoin määritelty. Tutkimusta täsmennetään hankkeen edetessä.

- Kysytään asioita, joita pitää kuvailla laadullisesti.
- Tutkijalla ei ole varmaa tietoa, siitä millaisia vastaukset saattavat olla ja hän haluaa esittää lisäkysymyksiä vastauksen saatuaan.

(Routio 1997, 79)

Teemahaastattelu on keskustelua, jolla on etukäteen päätetty tarkoitus. Siinä on samanlaisia piirteitä kuin tavallisessa keskustelussa. Tutkija ohjaa keskustelua, kuitenkin niin, ettei se eroa kokonaan tutkimusongelmasta. Haastattelun muoto ja yksityiskohdat ovat varsin vapaita ja esitettävät kysymykset avoimia. Avoimilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. (Routio 1997, 80 sekä Martin & Hanington 2012, 102)

Haastattelun hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että tutkijalla on mahdollista arvioida saatujen vastausten totuudenmukaisuutta havainnoimalla vastaajan oheisviestintää, eli ilmeitä ja eleitä. Vastauksia arvioidessaan tutkijan on hyvä huomioida se antaako hän kaikille eri ihmisten vastauksille saman painoarvon.

Haastattelut tapahtuivat kaikkina tutkimuspäivinä ryhmässä. Tämä tapahtui siksi, että tutkimustilanteessa koin luontevimmaksi tavaksi pitää ryhmän kokonaisuena, sillä tutkimuksen workshop-päiviin ja palvelupolkujen läpikävelyyn liittyvä kokemus koettiin ryhmässä, ei yksilöinä. Lisäksi erityisesti palvelumuotoilutiimi oli hyvin keskusteleva ja he saivat toistensa kommentteista painoarvoa omilleen. Ryhmässä vallitsi muutenkin hyvin positiivinen tunnelma, joka uskoakseni auttoi suuresti haastattelutilanteessa. Ryhmälle workshop päivänä kysymyksiä esitti itseni lisäksi myös työparini Heikki Tikkanen.

5 Video tutkimuksessa

Tutkimukseni lähtökohtana on live-videon käyttö palvelumuotoilussa. Tästä aiheesta ei löydy juuri aikaisempaa tutkimusta. Uskoisin tämän johtuvan siitä syystä, että live-videot ovat yleistyneet vasta viime aikoina, joten niistä tehtävää tutkimusta ei vielä muotoilun tai palvelumuotoilun alalta löydy.

Live-videosta löytyy kuitenkin jonkin verran tutkimuksia audiovisuaalisen median puolelta. Esimerkiksi Engströmin, Esbjörnssonin & Juhlinin artikkelissa (2004) *Mobile Collaborative Live Video Mixing* käsiteltiin sitä, kuinka konsertissa kävijät voivat kuvata ja lähettää live-videota älypuhelimillaan, ja kuinka tämä uusi media voidaan ottaa osaksi konsertin audiovisuaalista kokonaisuutta. Tutkimus antoi mielestäni mielenkiintoisen näkökulma kollektiivisesta osallistumisesta mobiililaitteiden avulla.

Videota on käytetty muotoilussa jonkin aikaa ja aiheesta löytyy tutkimuksia. Muotoilun tutkimuksen ja video käyttö liittyy vahvasti etnografiaan, ja monesti muotoilijat viittaavat omaan tutkimukseensa etnografisena tutkimuksena.

Videota erilaisissa etnografisissa tutkimuksissa käytetään laajasti. Lääketieteestä löytyy tutkimuksia aiheesta, kuten Iedemanin, Longin, Forsythin & Leen (2006) artikkeli *Visibilising clinical work: Video ethnography in the contemporary hospital* sekä Ventresin, Kooiengain, Marlinin, Vuckovicin ja Stewartin (2005) artikkeli *Clinician Style and Examination Room Computers: A Video Ethnography*. Molemmissa käsitellään videon käyttöä sairaalaympäristössä tehtävässä etnografisessa tutkimuksessa. Mielenkiintoisena oman tutkimukseni kannalta näissä tutkimuksissa pidin sen näkökulman esille tuomista, jossa potilaan ja lääkärin välinen suhde ja kommunikaatio parantuvat videota hyödynnettäessä.

Monilta muiltakin tutkimusaloilta löytyy paljonkin videoetnografiaan liittyvää tutkimusta. Monesti kuitenkin nämä eivät suoraan liittyneet juuri videoijan ja katselijan vuorovaikutukseen, vaan niissä videointia käytettiin tutkimusmateriaalin tallentamiseen. Smetsin, Burken, Jarzabkowskin & Speen (2014) artikkelissa *Charting new territory for organizational ethnography: Insights from a teame-based video ethnography*, tuodaan uusia näkökulmia etnografian tutkimukseen rikkoen sen perinteisiä rajoja. Tutkimuksen alana etnografian tulisi mielestäni elää ja muuttua ympäristönsä mukaan ja luoda uusia suuntia tutkimukseen.

Etnografista tutkimusta palvelumuotoilun alalla tehdään jatkuvasti ja monet palvelumuotoilun tutkimusmenetelmät perustuvat etnografiseen tutkimukseen. Tutkimuksen kentälle on noussut huoli siitä, kunnioittavatko kaikki nykyiset tutkimusmenetelmät akateemisen etnografisen tutkimuksen perinteisiä lainalaisuuksia. Segelströmin, Raijmakersin ja Holmlidin (2009) artikkelissa *Thinking and Doing Ethnography in Service Design* keskityttiin kahden tapaustutkimuksen avulla todistamaan se, ettei huolta aiheeseen ole, vaan uusien menetelmienkin avulla voidaan tehdä hyvää ja täsmällistä tutkimusta. Tämä on mielestäni tärkeää vuoropuhelua siitä näkökulmasta, kuinka eri uusien menetelmien mukaan tuominen tuo esille vanhojen menetelmien hyvät ja huonot puolet esille. Uusia menetelmiä tulee kehittää vanhojen rinnalle, mutta uusien menetelmien tulee kuitenkin vastata akateemisen maailman tarpeisiin ja reunaehtoihin.

5.1 Videoetnografia menetelmänä

Videoetnografia menetelmän lähteenä käytin Rick Golman-Segalin kirjaa (1998, 91–112) *Points of viewing*. Tämä luku perustuu kirjan lukuun 4. *ReViewing Knowledge as a Video Ethnographer*.

Videoetnografian lähtökohtana on esittää kolme kysymystä: Mitä kuvata? Miten kuvata? ja Kuinka aineisto esitetään?

Videoetnografilla on kahtiajakoinen lähtökohta. Hänen tulisi osallistua kuvattaviensa kanssa toimintaa mutta samalla toimia ulkopuolisena tarkkailijana ja kuvata tapahtuva toiminta. Videoetnografiassa etnografi luo ”tarinan” videon avulla. Hänen tulee miettiä kuinka esittää videonsa ja ”tarinansa” yleisölleen. Tarinan kohtauksia ei voi ennalta määrittää. Etnografian tulee työskennellä sen aineiston mukaisesti, jonka hän on saanut, eikä ennakkokäsitystensä ajamana.

Nauhoitettu aineisto ei ole kuitenkaan koskaan ”totuus”. Se on vain näkökulma, jonka video antaa. Kuvattava informatti, voi aina valehdella, eikä videoetnografi voi tietää puhuuko hän totta vai ei.

Videoetnografiassa on tärkeä pystyä luomaan kriittinen ymmärrys niihin visuaalisiin vaikuttimiin, joihin silmämme on jo tottunut. Tämän jälkeen näitä vaikuttimia tulisi muuttaa. Video on kuitenkin aina kuvaajansa näkökulma aiheeseen ja hänellä voi olla useitakin näkökulmia. Näin ollen vaikuttimia tulee rikkoa useammasta näkökulmasta.

Kameratyöskentely riippuu etnografin tavoista ja tutkimusaineistosta. Osa videoetnografeista haluaa mennä hyvinkin lähelle tutkittaviaan, osa kuvata hieman kauempana. Tärkeintä on kuitenkin huomioida se, että tutkittavat ovat tottuneet kameraan ja etnografin tapaan työskennellä kameran kanssa.

Ääni videolle tuotetaan joko erillisen mikrofonin avulla sen ollessa suunnattuna kohteeseen, tai kameran oman mikrofonin avulla. Tärkeintä tässä on huomioida ympäristö, missä ääntä tuotetaan, esimerkiksi se, onko tilassa paljon taustahälyä. Soveltuuko tietynlainen mikrofoni paremmin tilanteeseen kuin jonkin toisenlainen, nämä asiat ovat aina tapauskohtaisia ja etnografin päätettävissä. Tärkeintä on kuitenkin se, että nauhalle ääni siirtyy mahdollisimman selkeänä ja muuttumattomana.

Kameran ominaisuuksien kyvykäs hallinta mahdollistaa tukijan kehittymisen tutkijana. Vaikka nämä ominaisuudet ovat mahdollista oppia kuvauskaluston manuaalista, tulee videoetnografin kuitenkin hallita ne. Myös ympäristön hallinta kuvaajan ominaisuudessa tuo videolle mahdollisuuden välittää vahvemman sanoman. Jos kuvaustilanteessa on jotakin tutkimukseen liittymätöntä, voi se videota katsottaessa saada suuremman merkityksen kuin mikä sillä todellisuudessa oli. Videon katsoja tuo videolle aina omat taustavaikuttimensa ja näin ollen hallitsemattomat asiat voivat saada suurempia merkityksiä. Tämän takia videoetnografin tulee hallita myös kuvausympäristönsä.

Videoetnografialla on mahdollisuus esittää vähemmän kysymyksiä, tehdä vähemmän oletuksia ja johdatella vähemmän keskustelua. Videon avulla on mahdollista tehdä haastatteluja sellaisissa ympäristöissä, jotka ovat informantille miellyttäviä, esimerkiksi vaikka kalliolla istuessa ilta-auringossa.

5.2 Mobiilietnografia

Periscope-sovelluksella on mobiilietnografisia ominaisuuksia. Tässä kappaleessa käsitelen lyhyesti mitä mobiili etnografia on.

Mobiilietnografialla tarkoitetaan etnografista tutkimusta, joka tapahtuu maantieteellisesti itsenäisesti. Tämä yleensä tarkoittaa sitä, että tutkija ei ole itse paikalla ja tutkimukseen osallistuvat saavat itse päättää, miten he muodostavat tutkimusaineistonsa. Nykyisen teknologian kehityksen takia mobiili etnografiaa voi tehdä melkein missä tahansa. Osallistujat tarvitsevat älypuhelimet. Älypuhelimien avulla he voivat kerätä aineistoa, joka on aika ja paikka kohtaista käyttäjakeskeistä informaatiota. Tätä voivat tarkoittaa kontaktipisteitä, jossa he kokevat itse käyttävänsä palvelua ja dokumentoivat sen

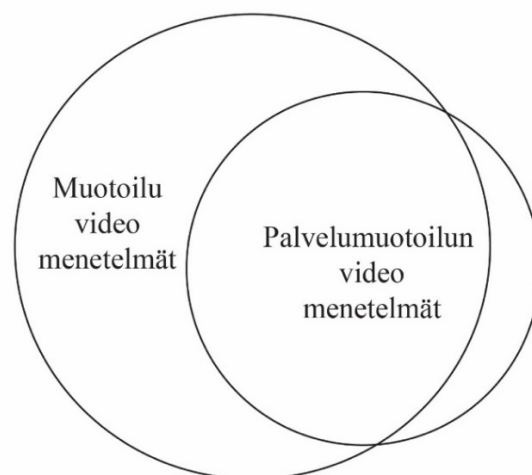
haluamallaan tavalla, esimerkiksi videoita, kuvia, ääntä ja tekstiä käyttäen. (Stickdorn & Schneider 2011, 171)

Tutkittavien päättäessä itse heille tärkeät kontaktipisteensä ja arvottaessaan ne saadaan käyttäjiin pohjautuvaa aineistoa siitä kuinka jokin palvelu toimii. Tämä tuotettu materiaali on kuin digitaalisia Post-it lappuja. Näitä taas voidaan myöhemmin jakaa aihekokonaisuuksiin ja analysoida sen mukaan kuinka usein vastaavia huomioita esiintyy. Menetelmää voi käyttää myös muuhunkin kuin asiakastiedon nostamiseen. Sisäisiä mobiili etnografisia projekteja voi käyttää saavuttamaan tietoa työntekijöiden prosesseista, kokemuksista ja mielipiteistä. (Stickdorn & Schneider 2011, 172)

5.3 Palvelumuotoilu ja video

Videon käytöstä palvelumuotoilussa on jonkin verran löydettävissä tutkimusaineistoa, Esimerkiksi Tikkasen, Jylkkään, Jemisen & Miettisen (2017) artikkeli Video in service design, oli mielestäni hyvä lähtökohta palvelumuotoilun saralla.

Palvelumuotoilun periytyessä niin metodeiltaan kuin työkaluiltaan perinteisestä tuotemuotoilusta, koin että tutkimuksellisesti videoon ja muotoiluun liittyvä aineisto on osittain suoraan sovellettaessa palvelumuotoilun saralle. Muotoilun työkaluja, joissa videota voi käyttää esimerkiksi luotaimet ja käyttäjätutkimus uskoakseni voisivat hyötyä siitä, että osa niillä tuotetusta aineistosta olivat live-videoita. Kuviossa pyrin selventämään muotoilun ja palvelumuotoilun videomenetelmien materiaalin päällekkäisyyttä.



Kuva 1 Muotoilun ja palvelumuotoilun videot

Videon mahdollisuudet käyttäjän havainnoimisessa ja konseptien jakamisessa ovat osoittautuneet hyviksi. Videota käytetään niin tuotemuotoilussa tuomaan taustatietoa ja keräämään inspiroivaa materiaalia, että palvelumuotoilussa muun muassa selventämään palvelukonsepteja sidosryhmille.

Muotoilijan työkaluna video on haasteellinen, mutta hyvin toteutettuna se antaa paljon informaatiota. Muotoilijan luodessa uusia tuotteita heidän täytyy tietää miten ja kuka tuotetta käyttää. Tämä tieto on mahdollista saada videoimalla käyttäjiä. Tässä yhteydessä video on tarkoitettu työkaluksi, jonka avulla kerätään aiheeseen liittyvää materiaalia. Tämä materiaali informoi, mutta myös inspiroi muotoilijaa. Tämä ei kuitenkaan ole ainoa syy miksi muotoilija käyttää videota. Oivaltava video käyttö muuttaa yksipuolisen kysymyksen rakentavaksi keskusteluksi, siitä mitä nähdään ja kuinka käyttäjät kokevat näkemisensä. Video tutkimus edistää käyttäjän ja muotoilijan yhteistyön suhdetta ja avaa muotoilulähtöistä ymmärrystä käyttäjän arjesta. (Ylirisku & Buur, 2007, 41)

Palvelumuotoilussa videon käytössä tärkeintä ovat ihmiset ja heidän tarinansa (Tikkanen, Jylkäs, Jeminen & Miettinen 2017, 138) Videon laadulla ei ole niin suurta merkitystä. Kunhan laatu on niin hyvä, että kaikki tarvittava informaatio välittyy. Tarinankerronta on hyvä menetelmä saada luotuja vahvoja mielikuvia, tilanteista joita voi muilla menetelmillä olla hankala ilmaista. (Osterwalder & Pigneur 2010, 178)

Palvelumuotoilussa videot ovat hyvä väline kehittää ja jakaa palvelukonsepteja yrityksen sisällä. Lisäksi videon avulla on mahdollista jakaa palvelukonsepti helposti omaksuttavassa muodossa yrityksen sidosryhmille. (Tikkanen, Jylkäs, Jeminen & Miettinen 2017, 136)

Lisäksi Tikkanen, Jylkäs, Jeminen & Miettinen (2017, 136) jatkavat vielä loppukäyttäjän näkökulman tuomisesta videon avulla esiin. Jos loppukäyttäjän itsensä antaa kuvata videota hän suuntaa kameran sinne, millä hänellä on eniten merkitystä. Tällä tavoin loppukäyttäjä tarjoaa rehellisen näkökulman omasta todellisuudestaan, tämä on arvokasta niin yritykselle kuin muotoilijalle. Rehellinen ja avoin mielipide tavalliselta ihmiseltä tuo paremmin tunnusta hyvälle tuotteelle tai palvelulle, kuin mikään muu.

Tikkanen, Jylkäs, Jeminen & Miettinen (2017, 134) jakavat palvelumuotoilussa videon roolin kolmeen eri osa-alueeseen.

1. Dokumentointiin videon avulla:
 - a. Käyttäjän näkökulman dokumentointiin haastattelujen kautta
 - b. Havainnoiden dokumentointiin
 - c. Luotaimien käytössä dokumentointi työkaluna
 - d. Yhteiskehityksessä
2. Prototyypin tekemiseen video kautta:
 - a. Käyttäjä tarinoiden näyttelemisessä
 - b. Roolileikin avulla ongelmien ratkaisemisessa
 - c. Ajatuksien näyttämiseen
 - d. Inspiroivan materiaalin tallentamiseen
3. Kommunikaatiossa videon kautta:
 - a. Yhteisymmärryksen varmistamiseen sidosryhmien välillä
 - b. Muotoilutulosten jakamiseen sidosryhmille

Miellän oman tutkimuksen aiheen sijoittuvan ensimmäiseen osa-alueeseen. Erityisesti kohtiin b ja c. Eli havainnoiden dokumentointiin ja luotaimien käytössä dokumentointi työkaluina.

Koska käsittelin havainnointia ja sen dokumentointia jo Aineiston keruumenetelmät kappaleessa, keskityn tässä osiossa luotaimien käyttöön sekä muotoilussa että palvelumuotoilussa. Aikaisemmin mainitsin palvelumuotoilun ja muotoilun videoon liittyvän aineistonolevan yhtenäinen. Näin ollen myös luotain työkalun yhteneväisyydestä johtuen on lähdeaineistoni myös perinteiseen muotoiluun ja käyttäjäkeskeisyyteen nojaavaa.

Luvun loppuksi selvennän mitä live-video on ja millä tavoin siihen suhtaudutaan. Lisäksi kerron vielä Periscope-sovelluksesta ja sen lyhyestä historiasta.

5.4 Luotaimet

Palvelumuotoilussa luotaimilla tarkoitetaan joko toimintaa tai työkaluja, joiden tarkoituksena on kerätä mahdollisimman yksityiskohtainen käyttäjän näkökulma tietystä aiheesta. Luotaimia käyttämällä pyritään minimoimaan tutkijan vaikutus tutkittavaan

henkilöön (Polaine, Lovie & Reason 2013, 62) Tällöin käyttäjä taltio toimintaansa tutkijan määrittelemien ohjeiden ja antamien tehtävien mukaisesti (Keinonen & Jääskö 2004, 93).

Videota käytetään luotaimissa, jo nyt jonkin verran. Esimerkiksi videopäiväkirjat ovat yksi tällainen luotaimen muoto, lisäksi kameran käytöstä ja valokuvien ottamisesta paljon esimerkkejä. (Polaine Lovie & Reason 2013, 64 & 67) Mielestäni videota on mahdollista käyttää sellaisissa luotaimissa, missä kameran käyttö on mielletty mahdolliseksi. Polaine, Lovie & Reason (2013, 67) nostavatkin esille älypuhelimien käytön kuvien ottamiseen ja lähettämiseen tutkijalle sähköpostin välityksellä. Samalla tavalla olisi mielestäni mahdollista käyttää videoita, mutta myös live-videoita. Tosin käytettäessä live-videoita, tulisi tutkijan rajata tietty aika, jolloin hän pystyy seuraamaan live-lähetyksiä tutkittaviltaan.

Polaine, Lovie & Reason (2013, 67) jatkavat kuvien lähettämiseen sähköisesti liittyviä haittoja ja hyötyjä. Hyötynä on se että, tällä tavoin on mahdollista saada paljon aineistoa monilta ihmisiltä. Haittana hän pitää sitä, että valokuvat eivät välttämättä ole missään selkeässä järjestyksessä ja että kuvia voi tulla paljonkin. Lisäksi, tutkittavilla on mahdollista unohtaa puolet pyydetyistä tehtävistä. He saattavat ottaa paljon kuvia, mutta unohtaa lähettää ne eteenpäin. Samoja ongelmia uskoisin olevan myös live-videoiden lähettämisen kanssa. Live-videoita on mahdollista saada paljon. Selkeä ohjeistus siitä, mitä tulisi kuvata, on kuitenkin hyvin tärkeä, sillä koska videot tulevat suoraan tutkijalle. Tosin ne tulevat kronologisessa järjestyksessä, sillä niitä ei voi lähettää muussa kuin siinä järjestyksessä missä ne koetaan. Esimerkiksi palvelupolun läpi käyminen live-video työkalun kanssa mahdollistaisi sen, että tutkijalle tulisi palvelusta heti näkemys siitä, kuinka se tietyllä käyttäjällä toimii.

Videokuvaamisessa on huomioita samoja asioita kuin valokuvaamisessa, nimenomaisesti sen näkökulman kautta, mitä kuvataan. Polaine, Lovie & Reason (2013, 67) esittelevätkin valokuvauslistan, jossa on neutraalisti esitelty niitä kohteita, joita tutkija toivoo voivansa haastattelun tai tutkimuksen aikana kuvata. Lisäksi kuvattavalla on mahdollista valita listasta sellaisia asioita, joita hän ei halua kuvattavan. (Polaine, Lovie & Reason 2013, 67) Videokuvaamisessa ja erityisesti live-videokuvaamisessa on tärkeää huomioida se minkä saa kuvata. Koska live-videossa ei ole mahdollista tehdä editointia kesken kuvaamisen, kaikki sellainen mitä ei haluta jakaa videon kautta, tulisi pystyä rajaamaan pois kuvasta.

Luotaaminen voi tapahtua myös mobiilisti. Esimerkiksi Taideteollisessa korkeakoulussa on kehitetty Mobiililuotaimet eli mobile probes – työkalu, joka pohjautuu digitaaliseen itsedokumentointiin. Työkalu on kehitetty vuonna 2004. (Mattelmäki 2006, 68) Tämän kaltaiset mobiilit älypuhelimiin ja kamerapuhelimiin liittyvät luotaamisen menetelmät ja sovellukset ovat tulleet haluttavimmiksi, sitä mukaan mitä yleisimmiksi älypuhelimet tulivat.

Mattelmäki (2006, 70) on listannut kirjassaan Muotoiluluotaimet neljä syytä siihen, miksi luotaimia tulisi käyttää:

1. Inspiraatio: Luotaimien avulla voidaan tukea suunnittelijan inspiraatiota
2. Informaatio: Luotaimien avulla voidaan kerätä tietoa käyttäjistä
3. Osallistuva suunnittelu: Luotaimien avulla voidaan antaa käyttäjille mahdollisuus osallistavaan suunnitteluun
4. Vuoropuhelu: Luotaimien avulla voidaan rakentaa vuorovaikutusta käyttäjien ja muotoilijoiden välille

5.5 Live-video

Steve Garfieldin (2003, 174 & 198) mukaan online video vastaanotto on innostunutta.

Mahdollisuus vaikuttaa live tilanteeseen videon välityksellä, tekee katsojalle tunteen, että hän on läsnä. Live-video välityksellä on mahdollista mahdollistaa se, että näemme enemmän monimuotoisuutta ja osallistuvuutta eri näkökulman omaavien ihmisten välillä.

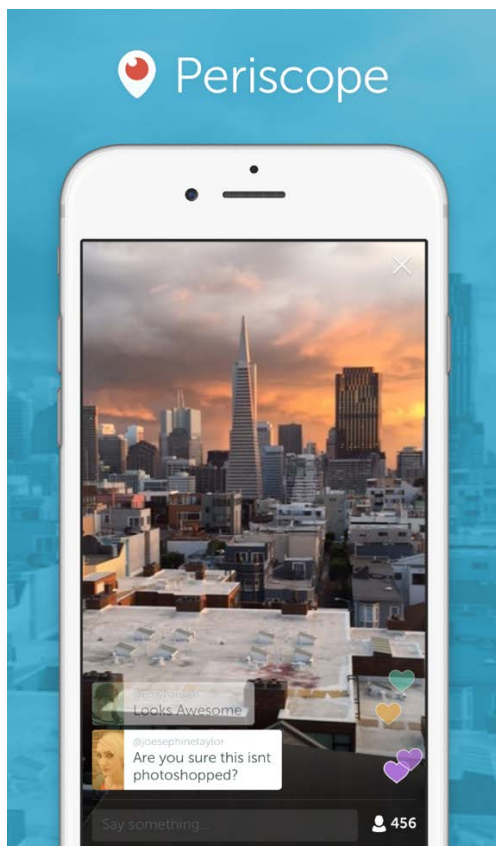
Suoratoista lähetystä katsoessaan ihmiset myötäelävät tapahtumia vahvemmin, kuin seurattaessaan tavallista videota. Jos online videolla on mahdollisuus vaikuttaa tapahtumiin, esimerkiksi lähettämällä viestejä, lisää se kommunikaatiota katsojan ja videon lähettäjän välillä. Lähetettyyn viestiin reagoitaessa ja vastattaessa, luo se viestin lähettäjälle tunteen, että hän on mukana. ”You have no idea how awesome it felt to know I was part of the live cast’s content” (Garfield, 2003, 201).

Miyauchin, Sugaharan ja Odan (2009) artikkelissa Relax or Study? A Qualitative User Study on the Usage of Live Mobile TV and Mobile Video, käsiteltiin hieman live-videon liittyviä mielipiteitä, sekä ympäristöjä joissa live-videoita katseltiin. Artikkelin liittyvä tutkimus tehtiin Japanissa vuonna 2009 ja siihen osallistui 11 informanttia. Tutkijat havaitsivat, että puolet tutkimukseen osallistujista eivät pitäneet live-videon sisällön katsomisesta mobiililaitteilla tarpeellisena. Tutkimus tehtiin kuitenkin sellaisena aikana, jolloin Japanissa mobiililaitte, joka tuki live-video ominaisuuksia ei ollut laajasti käytössä.

Laitteen tullessa suosituimmaksi tutkijat uskoivat sen vaikuttavan mielipiteeseen live-videoita suosivammaksi.

5.6 Periscope-sovellus

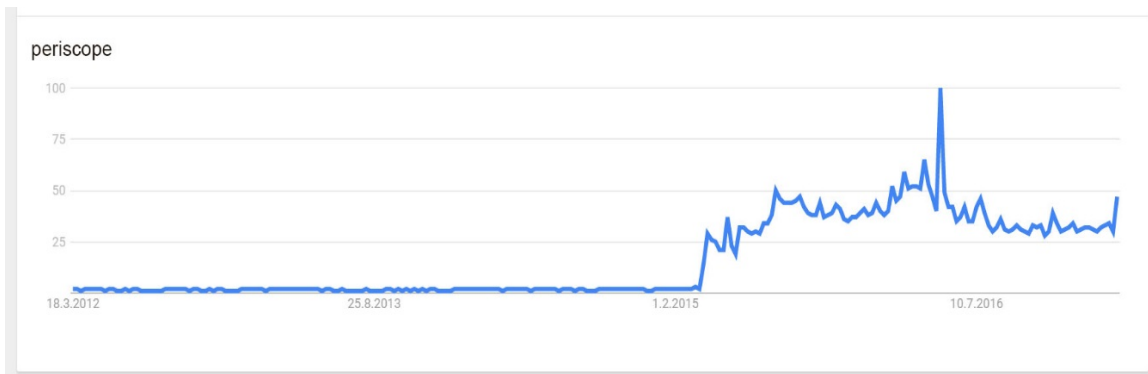
Periscope-sovellus on live-videoiden suoratoisto palvelu, jossa on interaktiivisia ominaisuuksia. Periscope on perustettu maaliskuussa 2015. Nykyisin Twitter omistaa Periscope-sovelluksen, mutta palvelua kehitetään kuitenkin omana kokonaisuutenaan, erillisenä Twitteristä. Palveluun kirjautuminen tapahtuu kuitenkin Twitter-tunnuksien avulla. Periscope-sovelluksen lähtökohtana on mahdollistaa käyttäjien näkevän maailman jonkun toisen ihmisen silmien kautta. (Periscope, 2015)



Kuva 2 Periscope-sovelluksen näkymä

Oman suoratoisto lähetyksensä voi nimetä ja toiset Periscope-sovelluksen käyttäjät voivat seurata lähetystäsi. Yksityisyys asetuksista on myös mahdollista valita ketkä seuraavat lähetystä. Periscope-sovelluksen tarkoituksena on jakaa kokemuksia toisten kanssa. Periscope-sovellus ilmoittaa niille henkilöille jotka sinua seuraavat Periscope-sovelluksessa, että lähetät videota. Periscope-sovelluksen avulla on mahdollista luoda lähettäjän ja seuraajan välille samanaikainen vuorovaikutus. Lähettäjä voi jakaa elämänsä juuri sillä erityisellä hetkellä toisten Periscope-sovelluksen käyttäjien kanssa. Katsojalle

Periscope tarjoaa vuorovaikutusmahdollisuuden lähettämällä viestejä tai sydän-kuvakkeita videon lähettäjälle. Sydän-kuvakkeen väri on lähetyksessä koodattu tietylle käyttäjälle. (Periscope, 2015)

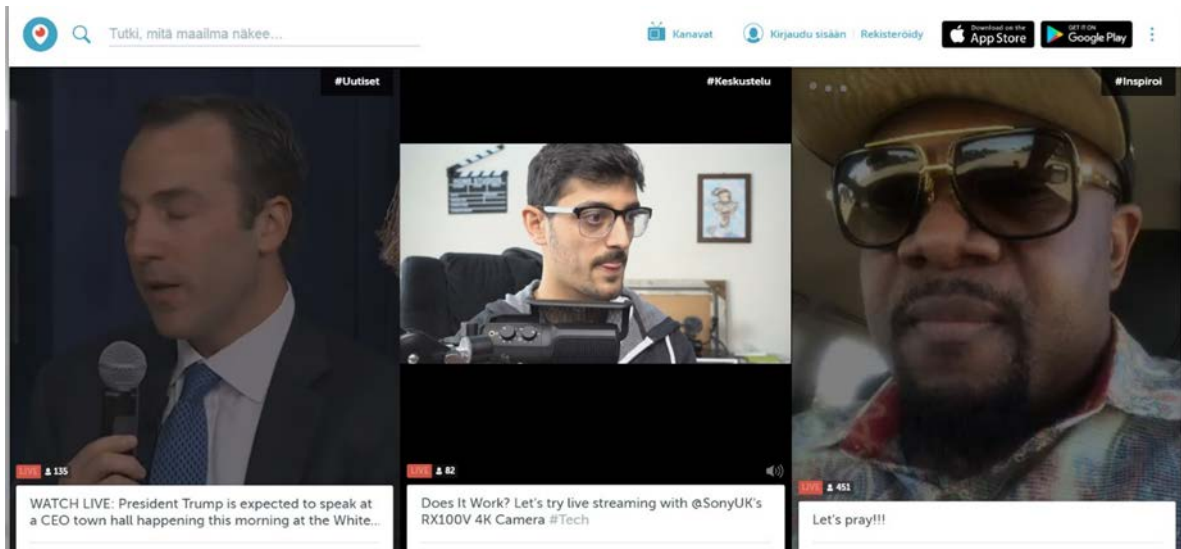


Kuva 3 periscope hakusanan käyttö

Periscope on perustamisensa jälkeen ollut kohtuullisen suosittu hakusana Googlessa. Ennen Periscope-yrityksen perustamista ei ”periscope” sanalla ollut suurta hakumäärää Google hakukoneessa. Hakujen lisääntyminen tarkoittaa sitä, että Periscope-sovelluksesta ollaan kiinnostuneita. Lisäksi Twitterin ostettua Periscope-sovelluksen nousi ”periscope” hakusanalla tehtävät haut hetkellisesti.

Tällä hetkellä Periscope-sovelluksella on 10 miljoonaa käyttäjää. Aktiivisia käyttäjiä on 1,9 miljoonaa. Periscope-sovelluksella lähetettyjä lähetyksiä oli 21.1.2017 mennessä 200 miljoonaa. Päivittäin videoita lähetetään 350000 tunnin verran. Periscope on saatavilla 25 eri kielellä. (Salman Aslam, 2017)

Periscope-sovellus tarjoaa nykyään myös mahdollisuuden seurata lähetyksiään internetissä. Lähetykset on koodattu aihetunnisteilla eri teemojen mukaisiksi. Lähetyksiä voi joko seurata teeman mukaan tai hakusanalla etsimällä. Periscope-sovellus tarjoaa tämän mahdollisuuden olla mukana ja vuorovaikutuksessa ihmisiin eri puolilla maailmaa. Osa seurattavista Periscope-lähetyksistä oli katsomishetkellä hyvinkin korkean profiilin toimijoiden tuottamia, ja osa taas tyypillisempiä tavallisten ihmisten tekemiä lähetyksiä.



Kuva 4 Periscope TV

Vaikka Periscope-sovelluksella on mielestäni sosiaalisen median alustana uskottavuudeltaan kevyen tuntuinen, on Periscope-sovelluksen avulla tehty myös vakavampaakin journalismia. Esimerkiksi Bild julkaisun toimittaja Paul Ronzheir kuvasi Periscope-sovelluksen avulla Syyrian pakolaiskriisissä kärsiviä pakolaisia. Hänen tarkoituksenaan oli tuoda näkyville yksittäisen pakolaisen näkökulma. (Stuart Dredge 2015)

Mielestäni tämän kaltainen Periscope-sovelluksen käyttö tuo esille Periscope-sovelluksen erityislaatuisuuden, juuri live-videoiden lähettäjänä. Ronzheir mahdollisti yhteyden luomisen pakolaisen ja videon katsojan välillä ja antoi heille heidän keskinäisen vuorovaikutuksen. Tämä vuorovaikutus mahdollisti sen, että pakolaiset saivat tuoda esille olevansa ihan tavallisia ihmisiä, ja erottua yksilöiksi massasta.

Nykyään muillakin sosiaalisen median alustoilla, kuten Facebookilla on oma live-videoiden lähetyksen mahdollisuus. Mielestäni tämä nostaa esille sen huomion, että video ja erityisesti live-video koetaan tavaksi luoda yhteys ihmiseltä toiselle ilman välikäsiä.

6 Tutkimuksen kulku

Tässä luvussa kerron tutkimukseni kulusta. Lisäksi kerron tutkimukseeni liittyvästä esitutkimuksesta, jota tein HumanSee-hankkeessa ennen varsinaisia tutkimuspäiviä. Tämän lisäksi kerron jokaisesta tutkimuspäivästä erikseen. Koska tutkimusta tehtiin useamman päivän aikana, tuli tutkimusaineistoa useammalta päivältä. Kerron tutkimuspäivien kulusta, ja ensimmäisistä huomioista mitä päivien aikana tutkimusaiheesta syntyi. Jokainen tutkimuspäivä on nimetty sen päivämäärän mukaan, jolloin tutkimusta tehtiin. Kaikki tutkimukset tehtiin SINCO-laboratoriossa ja sen ympäristössä huhtikuussa 2016. Kaikki tutkimuksen aikana tehdyt Periscope lähetykset olivat yksityisiä, jolloin kukaan ulkopuolinen ei niitä seurannut.

6.1 Esitutkimus

Ennen tutkimusta olin HumanSee-hankkeen aikana tehnyt alustavaa tutkimusta eri live-videointi palveluiden/sovellusten välillä. Olin tehnyt alustavan listauksen siitä, mitä ominaisuuksia sovelluksessa tulee olla. Alla olen listannut nämä ominaisuudet:

1. Sovelluksen tulisi pystyä lähettämään hyvin viiveetöntä live-videota
2. Sovelluksen tulee taata kommunikaatio, josta jää jonkinlainen dokumentti, eli pelkkä ääni ei riitä
3. Sovelluksen tulee mahdollistaa yksityisasetuksillaan videon ja kommunikaation jakaminen vain tietyille ryhmälle
4. Sovelluksen tulee mahdollistaa videon katsominen jälkikäteen

Vaihtoehtoisia sovelluksia olivat: Google Hangouts, Applen Facetime, Skype and Periscope. Nämä sovellukset arvoettiin listattujen ominaisuuksien mukaan. Tutkittavaksi sovellukseksi valittiin Periscope-sovellus, sillä tällä sovelluksella oli eniten ominaisuuksia, jotka vastasivat tutkimuksen tarvetta.

1. Periscope-sovelluksessa on mahdollista lähettää lyhyellä viiveellä olevaa videota. Periscope-sovelluksessa viive on noin 5 sekuntia.
2. Periscope-sovelluksessa on mahdollista lähettää videon lähettäjälle tekstipohjaisia viestejä ja sydän-kuvakkeita live-lähetyksen aikana.
3. Periscope-sovelluksessa on mahdollista jakaa videolähetyksen joko kaikille tai sitten rajoitetulle käyttäjäryhmälle. Rajoitettu käyttäjäryhmä koostuu henkilöistä, joita seuraat Periscope-sovelluksessa ja jotka myös seuraavat sinua.
4. Periscope-sovelluksessa on mahdollista katsoa lähetettyä videota jälkikäteen 24 tunnin ajan.

Lisäksi yhteistyöyrityksessä toivottiin uusien sovelluksien esittelyä. Periscope-sovelluksen ollessa kohtuullisen uusi sovellus, koin sen vastaavan myös tähän toiveeseen.

6.2 Ensimmäinen tutkimuspäivä 12.4.2016

Ensimmäisenä tutkimuspäivänä kokeilimme Periscope-sovelluksen käyttöä. Teimme testit HumanSee-hankkeen työntekijöiden sekä kansainvälisistä opiskelijoista koostuvan ryhmän kesken. Yhteensä paikalla oli 5 henkeä. Periscope-sovelluksesta tuleva lähetyksen oli heijastettu videotykillä seinälle ja jokaisella osallistujalla oli oma puhelin tai tablettitietokone, johon Periscope-sovellus oli asennettu käytössä. Periscope-sovelluksen lähetykset olivat yksityisasetuksella.

Teimme kolme palvelupolun tutkimuskävelyä, jossa testasimme Periscope-sovelluksen videon viivettä, langattomia internetyhteyksien toimivuutta sekä tekstipohjaista kommunikaatiota. Periaatteessa testasimme siis Periscope-sovelluksen soveltuvuutta palvelukävelyn nauhoittamiseen ja kommunikaation mahdollistamiseen Havainnoijan ja kentällä olevan Kokijan välillä. Teimme myös yhden testin käyttäen Applen Facetime-sovellusta, mutta hylkäsimme sen heti yhden testin jälkeen, koska se ei toiminut halutulla tavalla.

Kaikkia ominaisuuksia testatessamme kokeilimme Periscope-sovelluksen käyttöä niin, että käytimme kahvin ja/tai karkin ostoa palvelupolkuna. Kahvi ostettiin Lapin yliopiston Petronella ruokalasta. Näissä tilanteissa huomasimme sovelluksen toimivuuden olevan kiinni siitä, kuinka hyvin internetyhteydet ja yliopiston eri langattomat verkot toimivat sovelluksen kanssa. Lisäksi tekstin kirjoittamisessa sovellukseen live-lähetyksen aikana oli

ongelmia sekä ohjeistuksessa että käytössä. Ohjeistus ei ollut tarpeeksi selkeästi tehty, joten kommenttien lähettäminen ei onnistunut toivotusti.

Kävimme keskustelua myös siitä, voisiko puhelimen kiinnittää henkilöön, jollakin laitteella tai esimerkiksi teipillä, jotta hänellä olisi molemmat kädet käytössään. Tässä kuitenkin huomasimme, jo että yhden ihmisen on vaikea tehdä kaikkea kerralla, joten yhdeksi ehdotelmaksi tuli, että käyttäisimme kahta henkilöä testaamaan palvelupolkua

Ratkaisimme internetyhteysongelman valitsemalla tietyn yliopiston langattoman verkon, joka oli kaikista vakain. Lisäksi selvensimme Periscope-sovelluksen käyttöä, jolloin tekstin lähetys onnistuisi paremmin.

6.3 Toinen tutkimuspäivä 14.4.2016

Toisena tutkimuspäivänä paikalla oli 6 henkilöä sekä HumanSee-hankkeen työntekijöitä, että kansainvälisiä opiskelijoita. Tutkimuspäivän tarkoituksena oli läpikäydä tulevan workshopin eri osuuksia, ja tehdä Periscope-sovelluksella kuvattu palvelupolun läpi kävely Loviisa kahvilaan.

Keskustelu workshopin kulusta oli tärkeä käydä läpi, sillä siinä pystyimme tarkentamaan tulevan workshopin aikataulua ja ohjeistusta. Ennen palvelupolun läpi kävelyä keskustelimme kuitenkin Periscope-sovelluksen eri ominaisuuksista ja kuinka sitä tulisi käyttää. Tämä keskustelu muuttui osittain yhden osallistujan roolileikiksi siitä, kuinka koko kokonaisuus tulisi läpikäydä. Tätä osuutta ei ollut varsinaisesti suunniteltu, mutta se dokumentointiin joka tapauksessa osana tutkimusta.

Tämän jälkeen teimme konkreettisesti palvelupolun läpikävelyn Loviisa kahvilaan, testataksemme kokonaisuudessaan sitä, onnistuuko Periscope-sovelluksen käyttö ilman suurempia teknisiä ongelmia. Läpi kävelylle lähti kaksi ihmistä testaamaan Periscope-sovellusta Havainnoijana ja Kuvaajana. Lisäksi mukaan lähti vielä yksi henkilö, jonka tarkoituksena oli olla koko ajan puhelimessa ja varmistaa että Kokija sai kaikki tarvittavat viestit Havainnoijalta. Lopuksi vielä kävimme lyhyen haastattelun siitä, kuinka havainnointi tapahtui, ja miltä se tuntui.



Kuva 5 Testaus Loviisassa

Toisen tutkimuspäivän aineistosta omalle tutkimukselle käyttökelpoista aineistoa oli itse palvelupolun läpikävely, sekä sen jälkeinen haastattelu. Niistä selvisi eniten tutkimuksellista materiaalia, jotka liittyvät Periscope-sovelluksen käyttöön

6.4 Koneen workshop 18.4.2016

Koneen workshopin Periscope osuus ajoittui 18.4.2016 päivälle. Workshop-päivän kulku eteni seuraavasti: Ensimmäisenä palvelumuotoilu tiimille annettiin ohjeistus Periscope-sovelluksen käytöstä ja palvelupolun läpikävelemisestä.

Ohjeistus oli seuraava: Tiimien piti valita ryhmän jäsenille roolit seuraavista vaihtoehdoista

- 1 user/customer – The adverturer – experience the service journey - Kokija
- ”video streamer” – The camera man – shoots the video –
Kuvaaja/Varjostaja
- Interviewer – The Interviewer – ask the questions in writing and or in
telephone - Havainnoija

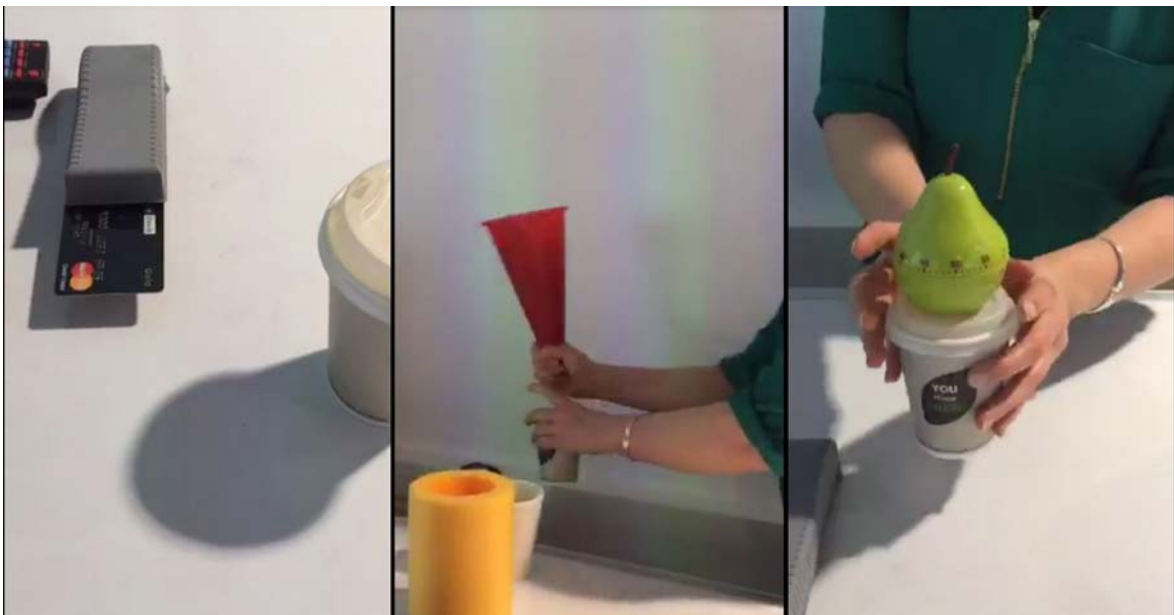
Palvelupolku läpikävelyn tarkoituksena oli löytää ongelmakohtia ja onnistumisia, jo olemassa olevasta palvelusta. Palvelupolku koostui kahvilla käynnistä Loviisan kahvilassa asiakkaan näkökulmasta.

Aluksi tiimiksi muodostui yksi 5 hengen tiimi, joka myöhemmin muuttui 4 hengen tiimiksi. Palvelupolun testikävelyä varten oli tehty erilliset tunnuksen Periscope-

sovellukseen muutamalle eri älypuhelimelle ja tablettitietokoneelle. Palvelumuotoilu tiimillä ei ollut aikaisempaa kokemusta Periscope-sovelluksen käytöstä. Tiimiä kannustettiin kokeilemaan eri vaihtoehtoja Periscope-sovelluksen käytöstä. Lisäksi heille tarjottiin mahdollisuutta käyttää puhelinta, jotta he voisivat soittaa toisilleen, jos Periscope-sovelluksen käyttö tuottaisi ongelmia. Päätös siitä haluavatko he käyttää puhelinta apuna jätettiin kuitenkin palvelumuotoilutiimin itsensä päätettäväksi.

SINCO:n jäävää Havainnoijia pyydettiin tekemään muistiinpanoja Post-it lapuille. Jokaisena väli- ja loppukeskustelun aikana koko palvelumuotoilutiimiä pyydettiin kirjoittamaan Post-it lapuille havainnoita ja kommenttejaan Periscope-sovelluksen käytöstä ja omasta roolistaan. Lisäksi tutkimustiimistä yksi henkilö kirjoitti omia huomioitaan Post-it lapuille. Laput koodattiin värien mukaisesti niin että sinisillä lapuilla oli enemmän teknisiä huomioita ja keltaisilla kommunikointiin ja käyttöön liittyviä huomioita.

Tiimillä oli ensi alkuun hieman hankaluuksia ymmärtää sitä, miten roolit eroavat toisistaan, ja mitä tiimin eri jäsenten kuuluu tehdä. Seuraavaksi tiimi kuitenkin päätti ensin tehdä SINCO:ssa roolileikin avulla testin siitä, kuinka Periscope toimii kahvilatilanteessa. Roolileikin aikana kaksi palvelumuotoilijaa ottivat roolit. Toinen esitti kahvilan pitäjää ja toinen Periscope-sovelluksen käyttäjää. Muut tiimiläiset toimivat Havainnoijina käyttäen Periscope-lähetystä roolileikin havainnointiin. Tiimi käytti roolileikissä jonkin verran rekvisiittaa.



Kuva 6 Rekvisiitan käyttö

Havainnoijilla oli roolileikin aikana hankaluuksia saada Kokijaan yhteyttä Periscope-sovelluksen kautta. Kokijalle huomautettiin asiasta ja hän alkoi tarkkailla viestejä tarkemmin. Tämän jälkeen Havainnoijat saivat Kokijalle laitettua viestin, jonka Kokija huomasi ja toimi viestin mukaisesti.

Roolileikin jälkeen tiimillä oli keskustelu siitä, millaista Periscope-sovelluksen käyttö oli. Kokijalla oli hankaluuksia kameran käytön kanssa, sekä viestien lukemisessa.

Palvelumuotoilu tiimiläiset tulivat siihen tulokseen, että seuraavalla kerralla mukaan tarvitaan Kuvaaja kuvaamaan Kokijaa. Havainnoijat antoivat tässä vaiheessa Kokijalle selkeitä tavoitteita ja ohjasivat etukäteen hänen toimintaansa. Tiimi halusi, että mukaan lähtee myös toinen Kokija testaamaan palvelupolkua. Lisäksi Havainnoijat halusivat, että Kokijat esittävät vaikeita kysymyksiä oikealle asiakaspalveluhenkilölle.

Tämän jälkeen tiimi jakautui kahdeksi Kokijaksi, yhdeksi Kuvaajaksi/Varjostajaksi ja yhdeksi Havainnoijaksi. He lähtivät testaamaan yliopistoravintola Loviisaan kahvin ostamista. Testikierroksella Kokijat kokivat palvelupolun eri kontaktipisteitä ja Kuvaaja/Varjostaja kuvasi heidän toimintaansa. Lisäksi Kuvaaja/Varjostaja esitti lisäkysymyksiä, joita SINCO:n jäänyt Havainnoija lähetti Periscope-sovelluksen kautta. Lisäksi havainnoija lähetti sydän-kuvakkeita kentällä olevalle tiimille.



Kuva 7 Palvelupolun kontaktipisteellä



Kuva 8 Havainnoija kirjoittaa

Koko palvelupolun läpikäyminen kesti vajaa 20 minuuttia. Tämän jälkeen tiimi palasi SINCO laboratorioon, jossa he kävivät yhdessä loppukeskustelun aiheesta.

Keskustelussa nousi esille erilaisia haasteita, mitä Kuvaaja/Varjostaja koki kuvatessaan. Lisäksi tiimi Periscope-sovelluksen käytössä olevan ongelmia esimerkiksi internetyhteyksissä. Palvelumuotoilutiimille muodostui mielipiteeksi se, että Periscope-sovelluksen käyttö vaatii harjoittelua ja monet seikat, jotka he kokivat haastavaksi johtuvat siitä, että he käyttävät Periscope-sovellusta ensimmäisen kerran.

Loppukeskustelun aikana tiimien kirjoittamat Post-it laput kerättiin taululle ryhmiksi värien ja sisällön mukaan. Ryhmä keskusteli kerätyistä Post-it lapuista vielä erikseen. Post-it lappujen otsikoksi tuli ”Periscopod” Service Journey kuvaamaan Periscope-sovelluksen käyttöä palvelumuotoilussa.



Kuva 9 Post-it laput

Tästä tutkimuspäivästä kertyi tutkimukseni kannalta eniten aineistoa. Erityisesti toisen Periscope-sovelluksella tehdyn palvelupolun läpikävelyn jälkeinen keskustelu aineisto oli erittäin hedelmällistä. Palvelumuotoilutiimin kanssa keskustelua ei tarvinnut juuri ohjata kysymyksillä, vaan he itse kävivät avointa keskustelua ryhmässä. Loppukeskustelun aikana tosin kysyimme Post-it lappuihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä, jos palvelumuotoilijan vastaus tuntui lyhyeltä.

Seuraavana päivänä 19.4.2016 kaksipäiväiseen workshopiin osallistuvalla Koneen palvelumuotoilutiimille tehtiin kokonaisuudesta loppuhaastattelu. Periscope-sovellusta osuuden haastattelussa kysyttiin, käyttäisivätkö he Periscope-sovellusta jatkossakin?

Tähän tiimi vastasi, jo testanneensa Periscope-sovelluksen käyttöä aikaisemmin samana workshop-päivänä, ottaessaan yhteyttä työkaveriinsa joka ei päässyt paikalle. Tämä työkaveri oli kommentoinut Periscope-sovelluksen avulla, workshopin kulkua.

7 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni sisältää videoaineistoa jokaiselta tutkimuspäivältä. Koska tutkimukseni liittyi HumanSee – hankkeeseen, teimme aineiston keruuta koko tiimin voimin. Tämän lisäksi pidin myös havainnoista päiväkirjaa. Aineisto kerättiin kolmena eri päivänä ja se videoitiin usean eri kameran avulla. Aineiston keräämisen päivät olivat 12.4.2016, jolloin tehtiin ensimmäinen kokeilu Periscope-sovelluksen ja muiden sovellusten toiminnasta workshopia varten. Tämä testauskerta oli enemmän teknisten ominaisuuksien testausta, jossa selvitettiin kuinka Periscope-sovellus toimii ylipäättään palvelukävelyä vastaavassa tilanteessa. Seuraa aineiston keräämispäivä oli 14.4.2016, jossa käytiin läpi sovelluksen toiminta käytännössä, sekä pohdittiin yhteiskehittämisen menetelmällä millainen sovelluksen tulisi olla tulevaisuudessa.

Yhteistyöyrityksen workshop päivänä 18.4.2016 kerättiin video ja haastatteluaineistoa, sekä havaintoaineistoa. Aineiston eri keruumenetelmiksi valitsin nämä, sillä halusin mahdollisimman moninaisen kuvan tapahtumista. Lisäksi koin, että workshop pitää dokumentoida niin että pystyn seuraamaan tiimin käyttäytymistä ja interaktiota sovelluksen ja toistensa kanssa. Tästä syystä kuvasimme myös useamman kameran avulla. Näin ollen videoinnin koin olevan tarkin aineiston havainnointiin soveltuva menetelmä. Lisäksi päiväkirja havaintomateriaalista ja varalla pidetyt ääninauhat mahdollistivat kokonaisvaltaisen havainnoinnin tapahtuneesta.

7.1 Aineiston litterointi

Litteroin tutkimusaineistoni kokonaisuutena ja aikajärjestyksessä. Ensimmäisenä litteroin ensimmäisen tutkimuspäivän aineiston, sen jälkeen toisen ja niin edelleen. Litteroinnin tarkkuustasona käytin sekä keskusteluanalyttistä että vähemmän yksityiskohtaisempaa litterointia.

Keskusteluanalyttinen litterointitapa tarkoittaa yksityiskohtaisempaa litterointia. Tutkijalle tärkeää on huomata se miten jokin asia sanotaan, miten se sanotaan suhteessa edeltävään puheeseen ja milloin se sanotaan. (Ruusuvuori 2010, 424) Litteroin aluksi aineistoni keskusteluanalyttisesti, eli kirjoitin kaiken puhutun ylös, sekä huomioita puhujasta, hänen innostusta, naurua ja muita erityishuomioita.

Tehtyäni tätä kahden päivän videonauhojen kanssa, huomasin että aineiston läpikäyminen tällä litteroinnin tarkkuudella olisi tarpeetonta, sillä tutkimukseni lähtökohdat ja käyttämäni

metodit eivät sitä vaadi. Keskusteltuani aiheesta myös ohjaavan opettajani kanssa päädyin siihen, että loppuaineistoni litteroin niin että vastaa tutkimukseni tarvetta. Tarkkuustasoksi päädyin eräänlaiseen hybridi muotoon keskusteluanalyysin ja vähemmän yksityiskohtaisemman litteroinnin välillä. Loppuaineistoni, eli Koneen workshop päivän aineiston litteroin niin, että kirjoitin videonauhalla olevat tapahtumat puhtaaksi. Lisäksi kun videolla nousi tutkimuksen kannalta tärkeitä keskusteluja, niin ne kirjoitin yksityiskohtaisemmin ylös. Koin tämän olevan tarpeeksi yksityiskohtaista litterointia, sillä Ruusuvuoren (2010, 425) mukaan, kun tutkijan ”kiinnostus kohdistuu haastattelussa esiin tuleviin asiasisältöihin, ei kovin yksityiskohtainen litterointi ole tarpeen”. Oma kiinnostukseni oli kuitenkin enemmän aiheen asiasisällössä, ei niinkään erityisesti siinä kuinka ja milloin mikäkin asia sanottiin. Lisäksi minulla oli mahdollisuus palata omaan nauhoitettuun aineistoon ja tehdä tarvittaessa tarkennuksia litteraatiooni.

Koska suurin osa aineistani on englanniksi puhuttua, pidin englanninkielen yksityiskohtaisemmassa litteroinnissani. En siis lähtenyt kääntämään mitään mitä oli puhuttu. Videonauhalla tapahtuvat tapahtumat kirjoitin kuitenkin ylös suomeksi. Tein tämän päätöksen siksi että koi aineistoni olevan lähtökohtaisesti kaksikielistä, mutta kirjoittaessani gradua kuitenkin suomeksi ja mieltäväni aineistoni ensisijaisesti itselleni mahdollisimman helposti omaksuttavaksi. Nikaderin (2010, 436) mukaan, ”kirjoittajan tulisi pyrkiä näyttämään alkuperäisaineistoaan mahdollisimman paljon lukijalleen julkaisukielestään riippumatta”.

7.2 Aineiston Teemoittelu

Aineiston teemoittelun avulla aineistosta voi nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Teemoittelu on myös suositeltava analysointitapa, kun haetaan tietoa käytännöllisen ongelman ratkaisemiseksi. Teemoitettua voi tarvittaessa jatkaa pidemmälle jakaen teemat ylä- ja alateemoiksi. Teemoittelun avulla on mahdollista saada esille kokoelma vastauksia tai tuloksia esittelyihin kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 1996, 135 & 139)

Omassa aineistossani teemat jakautuivat yläteemoista alateemoiksi, jotka saivat vielä omat alateemansa. Koin tämän kaltaisen hierarkkisen teemoittelun soveltuvat parhaiten oman aineistoni analysointiin.

Aineistoa järjesteltäessä teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan aineistosta ne kohdat, jossa kyseisestä teemasta puhutaan. Tämä järjestely voi tapahtua käsin, esimerkiksi

leikkaamalla tulostetusta aineistosta kaikki tiettyyn teemaan liittyvät kohdat. Nämä voidaan järjestää omiksi kokonaisuuksiksi. Nykyään suositaan enemmän tekstikäsittelyssä tehtävää ”leikkaa-limaa”-toimintoa. Teemojen nimeämisessä voi pysytellä hyvin kuvaavassa tyyliässä tai vaihtoehtoisesti voi valita mielikuvituksellisempia otsakkeita, kunhan tyyli raportissa on yhtenevä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Aineiston teemoittelussa etsin litteroidusta aineistosta tutkimuskysymyksiäni teemojen mukaisia vastauksia, jotka jaoin kahdeksi erilliseksi yläteemaksi. Toinen yläteema käsitteli sovellukseen ja laitteeseen liittyviä ominaisuuksia ja toinen yläteema kommunikaatiota. Nimesin teemat Ominaisuuksiksi ja Kommunikaatioksi. Nämä yläteemat jaoin vielä eri alateemoihin. Ominaisuus yläteema jakautui Laitteen ominaisuudet alateemaksi ja Sovelluksen ominaisuudet alateemaksi. Kommunikaatio jakautui Ryhmän Rooleja, Palvelupolun testausta ja Sovelluksen ominaisuuksiin liittyvä kommunikaatio koskevaksi alateemaksi.

Nämä alateemat jakautuvat vielä tutkimuslöydöksiänsä mukaan seuraavasti: Laitteen ominaisuudet teeman alle syntyivät seuraavat alateemat: Laitteen koko, Akun kesto, Kameran ominaisuudet ja Internetyhteys. Sovelluksen ominaisuudet teeman alle muodostuivat seuraavat alateemat: Yksityisyys, Tekstin näkyminen, Tekstin kirjoitus, Sydän kuvake, Viive, Aikajana ja kuvankaappaus, sekä Kuvasuhde

OMINAISUUDET

Laitteen ominaisuudet	Sovelluksen ominaisuudet
Laitteen koko	Yksityisyys asetukset
Akun kesto	Tekstin näkyminen ruudulla
Kameran ominaisuudet	Tekstin kirjoittaminen
Internetyhteys	Sydän kuvake
	Viive
	Aikajana ja kuvankaappaus
	Kuvasuhde

Kuva 10 Ominaisuudet

Ryhmän roolit teeman alle tulivat seuraavat alateemat: Kokija, Kuvaaja/Varjostaja ja Havainnoija. Havainnoijan alle tuli vielä seuraavat alateemat: Kirjoittaminen ja Kuvake.

Kommunikaatio yläteemaan liittyi Palvelupolun testaus, johon liittyvät alateemat Ryhmän koulutus ja Aito vs. Lavastettu. Lisäksi olen kirjoittanut kappaleen sovelluksen soveltuvuudesta, joka on Kommunikaatio luvun lopussa.

KOMMUNIKAATIO

Sovelluksen ominaisuuksiin liittyvä kommunikaatio	Ryhmän roolit	Palvelupolun testaus
Yksityisyys	Kokija	Ryhmän koulutus
Yhteys	Kuvaaja/Varjostaja	Aito vs. Lavastettu
	Havainnoija	
	Kirjoittaminen	
	Kuvake	

Kuva 11 Kommunikaatio

Tutkimuslöydöksen jakaantuivat siis kahteen eri kokonaisuuteen: Ominaisuuksiin ja Kommunikaatioon. Käsittelen seuraavissa luvuissa kummankin teeman sisällä olevia tutkimuslöydöksiäni. Aloitan ensin Ominaisuudet yläotsikon olla koska tutkimuskysymyksiä oli kaksi, myös tutkimusaineistollani on kaksi eri roolia. Käsittelen joitakin tutkimusaineistostani nousevia teemoja kahdesta eri näkökulmasta. Sen takia olen jakanut tutkimuslöydökseni kahteen erilliseen lukuun. Näiden lukujen sisällä on samannimisiä otsikoita.

8 Laitteen ja Sovelluksen ominaisuudet

Tässä luvussa käsittelen Ominaisuus yläteeman alla olevia tutkimuslöydöksiäni. Eli laitteen ominaisuuksia ja sovelluksen ominaisuuksia.

Laitteen ominaisuus teema käsittelee sellaisia ominaisuuksia, jotka ovat olennaisia Periscope sovelluksen käytössä, mutta jotka voivat vaihdella käytettävästä laitteesta toiseen. Nämä ominaisuudet ovat Laitteen koko, Akun kesto, Laitteen kameran ominaisuudet ja Internetyhteys. Käsittelen kunkin teeman sisältä löytyneitä tutkimuslöydöksiä omassa kappaleessa.

Sovelluksen ominaisuuksiin teemaan liittyvät Periscope-sovelluksen omiin ominaisuuksiin, jotka eivät vaihdu laitteen vaihtuessa. Lisäksi käsittelen näitä ominaisuuksia tässä luvussa tekniseltä näkökannalta ja nostan esiin niitä kommentteja mitä palvelumuotoilutiimi oli aiheesta nostanut esille. Nämä ominaisuudet ovat Yksityisyys asetukset, Tekstin näkyminen ruudulla, Tekstin kirjoittaminen, Sydän-kuvake, Viive, Aikajana ja kuvankaappaus sekä kuvansuhde. Käsittelen näihin ominaisuuksiin liittyviä tutkimuslöydöksiä omissa kappaleissaan. Lisäksi tämän luvun lopussa on listaus siitä, mitä ominaisuuksia mielestäni palvelumuotoilun käyttöön tehdyllä live-video sovelluksen prototyypillä tulisi olla. Tämä listaus perustuu omaan tutkimusaineistooni.

8.1 Laitteen koko

Laitteen koolla tarkoitetaan käytettävissä olleen puhelimen kokoa. Tutkimuksessa Periscope-sovellusta käytettiin useammalla erikokoisella älypuhelimella. Laitteen koko ei saanut olla häiritsevää, tässä tapauksessa liian suuri suoritettavan tehtävän, eli palvelun läpi kävelyn kannalta. Tässä tärkeimmiksi huomioiksi nousi useimmin se seikka, että kuinka helppoa laitetta, eli puhelinta on pitää yhdellä kädellä ja samalla kuvata Periscope-sovelluksella ympäristöä. Jos puhelin on liian suuri, on se hankala hallita kuvattaessa.

Lisäksi workshop päivän 18.4 palvelumuotoilu tiimin kanssa käydyssä keskustelussa pohdittiin sitä, kuinka aikaisemmin heidän tehdessä tutkimusta kuvaustilanteessa asiakkaat voivat olla peloissaan liian suurista kuvauslaitteista, esimerkiksi suurista videokameroista. Pienillä laitteilla kuten älypuhelimilla kuvaamisen palvelumuotoilutiimi oli havainnut huomaamattomammaksi. Lisäksi se ei ole enää sosiaalisesti katsottua haittaavaksi, sillä nykyään melkein kaikilla on älypuhelimet, joiden avulla otetaan kuvia ja videoita

ympäristöstä. Lisäksi jos kuvauslaite on suurikokoinen saattaa se muuttaa kuvattavien käytöstä tilanteessa.

Palvelumuotoilutiimi koki hyväksi sen, että tutkimustilanteessa Periscope-sovellusta käytettiin älypuhelimella, eikä esimerkiksi tablettitietokoneella. Tämä johtui edellä mainituista syistä eli tablettitietokonetta pidettäisiin liian suurena laitteena, ja sitä on vaikea pitää yhdellä kädellä kuvattaessa vakaana.

8.2 Akun kesto

Huomioitavaa on myös se, millainen akun kesto käytettävässä älypuhelimessa on. Periscope sovellus kuluttaa paljon laitteen akkua. Kerran ensimmäisen tutkimuspäivän aikana tehdyssä tutkimustilanteessa Periscope-sovellusta käytettäessä käytetystä puhelimesta meinasi loppua akku. Tämä asia tulee ottaa huomioon, yleisellä tasolla. Tällöin tilanteeseen vastauksena olisi se, että puhelimen akku olisi ennen Periscope-sovelluksen käyttöä täyteen ladattu, tai mukana olisi lisäakku tarvittavaan laitteeseen. Tosin jos lisäakku olisi puhelimeen liitettävä erillinen osa, ei se saa nostaa puhelimen kokoa liian suureksi, jotta sillä kuvaaminen olisi vielä mahdollista yhdelläkin kädellä.

8.3 Kameran ominaisuudet

Tässä luvussa käsittelen käytettävän älypuhelimien kameran ominaisuuksia. Tässä viittaa kuitenkin tutkimuksen käytössä olleiden laitteiden kameran ominaisuuksiin. Sovellus käyttää puhelimen kameraa, ja kamera on tärkeä osa Periscope sovellusta. Kameraa ohjataan siis sovelluksen kautta, eikä kameran omasta käyttövalikosta. Tämä on tyypillistä sovelluksille, jotka käyttävät laitteen kameraa.

Kameran ominaisuuksiin liittyviä ongelmia pohdittiin jo ensimmäisillä tutkimuskerralla ja kameraan liittyvät ongelmat ja haasteet nousivat esille koko tutkimuksen ajan.

Kameran ominaisuuksista käytiin keskustelua kameran kuvan laadusta. Tärkeimpänä pidettiin sitä, että laatu on tarpeeksi hyvä, että tarvittaessa pystyy erottamaan kuvasta myös yksityiskohtia helposti. Isompi keskustelu syntyi kuitenkin sovelluksen kuvasuhteen valinnasta.

Palvelumuotoilutiimi pohti, voiko sovelluksen käytössä olla molemmat älypuhelimien kamerat samaan aikaan aktiivisia. Eli sovelluksessa kuvan ruutu jakautuisi etu- ja takakameran mukaan kahtia. Jolloin sovelluksessa pystyisi seuraamaan sekä mitä kuvaajan edessä tapahtuu ja mitä hän kokee, mutta myös seuraamaan hänen ilmeitään ja reaktioitaan

ympäristöönsä. Minusta tätä oli mielenkiintoinen idea, jonka palvelumuotoilutiimi toi esiin. Tätä tosin pitäisi kokeilla käytännössä. Tästä saadut hyödyt, eli kuvaajan reaktion ja videokuvan samanaikainen näkyminen tulisi mielestäni tutkia tarkoin. En itse ole kuitenkaan varma kuinka suuri hyöty ja lisäinformaatio siitä saataisiin, ja kuinka se soveltuisi erityisesti palvelumuotoilussa käytettäväksi.

Tutkimusaineistosta nousi esille muitakin kameraan liittyviä huomioita. Kameran käyttö itsessään ei saisi viedä huomiota palvelun kokemisesta. Eli kamera ei saisi olla liian monimutkainen, jotta sen käytön oppiminen olisi mahdollisimman helppoa ja kuvaustilanteessa käyttö olisi sujuvaa. Kameran kuvan toivottiin olevan myös vakaa, jotta kuvan seuraaminen olisi mahdollisimman miellyttävää. Kameran kuvan värinä liittyi myös kuvaajan käyttäytymiseen, mutta myös siihen onko kamerassa sisäänrakennettu vakain vai ei. Monissa älypuhelimissa on nykyään vakain puhelimen kamerassa, mutta tutkimustilanteessa enne erityisesti ottaneet tätä seikkaa huomioon.

Kameran käyttöä käsittelen vielä lisää Kuvaaja/Varjostaja kappaleessa.

8.4 Internetyhteys

Periscope sovellus tarvitsee internetyhteyden toimiakseen. Tutkimuksen aikana laitteet, jolla Periscope sovellusta käytettiin, olivat langattomassa Lapin yliopiston verkossa. Suurin osa internetyhteyden ongelmista tutkimusta tehdessä johtui juuri tästä langattomasta verkosta. Lapin yliopistolla on useampi eri langaton verkko, ja SINCO laboratoriossa on vielä oma sisäinen verkkonsa. Erityisesti ongelmallista oli se mitä langatonta verkkoa missäkin tilanteessa tulisi käyttää. Tämä ongelma oli erityisesti ensimmäisenä tutkimuspäivänä. Tämä ongelma ratkaistiin käyttämällä yliopiston vierailija verkkoa.

Aineistosta nousee kuitenkin esille se huomio, kuinka tärkeää tämän kaltaisen sovelluksen toimimiselle hyvät internetyhteydet ovat. Tulevaisuudessa jos palvelumuotoilutiimi haluaa käyttää Periscope sovellusta, tulee heidän ottaa huomioon internetyhteyksien taso eri maissa. Ei voi olettaa, että kaikkialla mihin he töidensä puolesta matkustavat, ovat tarjolla hyvät internetyhteydet. Tämä rajoittaa sovelluksen käyttöä jonkin verran, sellaisiin paikkoihin ja ympäristöihin jossa internetyhteydet ovat luotettavat.

8.5 Yksityisyys asetukset

Tutkimuksen aikana tehdyt palvelupolun läpi kävelyt ja niistä lähetetyt Periscope-sovelluksen lähetykset jaettiin vain tietyille seuraajaryhmälle. Tämä seuraaja ryhmä koostui

etukäteen tehdyistä tunnuksista, jotka oli laitettu tietyille laitteille. Eli koko tutkimuksessa tehdyt Periscope-sovelluksen lähetykset tehtiin niin sanotusti yksityisiksi, etteivät ne ole kaikkien saavutettavissa. Suljetulle käyttäjäryhmälle jakaminen tarkoittaa sitä, että lähettävät käyttäjän seuraajat, joita lähettävä käyttäjä seuraa takaisin voivat nähdä käyttäjän lähetyksen.

Sovelluksen kannalta tutkimuslöydöksenä nousi esille se, että sovelluksessa tulee olla mahdollisuus joko pitää lähetykset yksityisinä tai avoimina. Nykyisin Periscope-sovelluksessa on nämä molemmat vaihtoehdot, joko kaikille julkinen tai tietylle käyttäjäryhmälle jaettu sisältö. Lisäksi palvelumuotoilutiimi mietti näiden kahden ääripään välimuotoa.

Palvelumuotoilutiimin mukaan sovelluksen yksityisyyden tulisi tapahtua kerroksittaisesti niin että toisessa ääripäässä on kaikille avoin systeemi ja toisessa on tiukasti yksityinen systeemi. Ja että näiden kahden ääripään välissä olisi mahdollista liikkua ja löytää eri tilanteisiin soveltuvia yksityisyyteen liittyvien asutusten yhdistelmiä. Esimerkiksi lähetettävää videota voisi lähettäessä jakaa vain tietylle käyttäjäryhmälle, mutta tehdä lähetyksen jälkeen avoimeksi.

Sovelluksesta voisi olla myös eri versioita, esimerkiksi tavallisille kuluttajille oma versio ja ammattikäyttöön oma versionsa, jossa yksityisasetukset eroavat toisistaan.

8.6 Tekstin näkymisen ruudulla

Periscope-sovelluksessa on mahdollista kommunikoida tekstin avulla videon lähettäjän kanssa. Sovelluksessa voi myös lähettää sydän kuvakkeita. Kirjoitettujen kommenttien näkyminen ruudulla kestää muutamia sekuntia, jonka jälkeen se katoaa ruudulta.

Palvelumuotoilutiimin mielestä teksti hävisi ruudulta välillä liian nopeasti, tämä haittasi muutamaan otteeseen palvelukävelyn etenemistä. Mitä enemmän kommentteja tulee näytölle, sitä nopeammin ne katoavat ruudulta.

Tutkimuksen aikana videota tallennettaessa kommentit eivät tallennu videoaineiston mukana. Kommenttien taltioituminen materiaaliin on tietysti tärkeää kommunikaation kannalta, mutta myös siitä näkökulmasta, että ne jäävät osaksi videoaineistoa.

8.7 Tekstin kirjoittaminen

Tekstin kirjoittaminen koettiin tabletin näytöllä haastavaksi, sillä se tapahtui liian pienellä näppäimistöllä. Kirjoitukseen tuli useita kirjoitusvirheitä. Lisäksi tabletin näytöllä

kirjoitettaessa esiin nouseva näppäimistö vei paljon tilaa näytöltä ja vei huomion pois videosta, jolloin sen seuraaminen oli hankalaa. Teksti pitää siis pystyä kirjoittamaan niin, ettei se häiritse videon katselua.

Näppäimistön käyttö kommenttien kirjoittamiseen poistaisi tämän kaltaisen ongelman. Tosin se ei ole kaikissa tilanteissa mahdollista, esimerkiksi jos videon lähettäjä sen seuraaja käyttävät molemmat älypuhelimia.

8.8 Sydän-kuvake

Periscope-sovelluksessa on ominaisuus, joka kosketusnäyttöä näpäyttämällä luo aikaan sydän kuvakkeen. Palvelumuotoilutiimi piti näytölle ilmestyvää sydäntä hyvänä ominaisuutena. He kokivat kuvakkeen miellyttävänä ja ystävällisenä eleenä. Lisäksi näytöllä näkyvä animaatio, missä useasti näyttöä näpäyttämällä ilmaantui useampi sydän, oli palvelumuotoilijoiden mielestä hauska.

Palvelumuotoilutiimi tosin kaipasi mukaan myös muunlaisia merkkejä kuten kysymysmerkkiä ja huutomerkkiä. Näiden merkkien, eli huuto- ja kysymysmerkin tarkoituksena olisi helpottaa videolla tapahtuvien tapahtumien merkitsemistä, niin että videota on helpompi käsitellä ja analysoida jälkikäteen. Kysymysmerkki voisi tarkoittaa, vaikka jonkun asian epäselvyyttä ja huutomerkki tärkeää kohtaa tutkimuksen näkökulmasta. Lisää sydän kuvakkeesta Havainnoija alaotsikon alla.

8.9 Viive

Tutkimusmateriaalissa yhdeksi ongelmalliseksi asiaksi koettiin viive. Tämä ongelma oli erityisesti ensimmäisenä tutkimuspäivänä, mutta myös 18.4. workshop-päivänä.

Palvelumuotoilu tiimi halusi, ettei Periscope-sovelluksessa olisi ollenkaan viivettä. Periscope-sovelluksessa on noin 5 sekunnin viive, joka ilmenee kuvan näkymisenä seuraajalle. Seuraaja näkee live-kuvan 5 sekunnin viiveellä. Tämä aiheuttaa ongelmia erityisesti kommunikaatiossa. Jos videon seuraajana ei olisi aktiivinen Havainnoija vaan tavallinen passiivinen seuraaja ei viiden sekunnin viiveellä olisi suurtakaan merkitystä. Koska viive on tällä hetkellä Periscope-sovelluksen ominaisuus, jota ei varsinaisesti pysty muuttamaan kommunikaatiossa on se huomioitu tässä kohdassa tutkimuslöydöksiäni.

8.10 Aikajana ja kuvankaappaus

Periscope-sovelluksessa on aikajana-ominaisuus eli videota katseltaessa jälkikäteen siinä voi siirtyä eteen ja taaksepäin. Videon ”kelaaminen” oli palvelumuotoilu tiimin mielestä

hyvä ominaisuus. Tosin aikajana-ominaisuuden käyttö oli aluksi haastavaa. Ominaisuus tulee näkyviin painamalla kosketusnäyttöä pitkään, ja liikuttamalla sormea aikajanalla. Tiimin mielestä tämän ominaisuus käyttöliittymässä oli vaikea hallita ensimmäisellä käyttökerralla.

Periscope-sovelluksessa on mahdollista ottaa myös kuvakaappauksia live-videon aikana painamalla pitkään kosketusnäyttöä. Mahdollisuus kuvankaappauksien ottamiseen oli ominaisuus, joka palvelumuotoilu tiimin toimesta koettiin hyväksi. Kuvat tallentuvat kameran muistiin, josta ne pitää sitten erikseen käydä lataamassa.

Kuvakaappaus ominaisuus koettiin hyväksi koska se mahdollistaa palvelukävelyssä kuvallisten huomioiden tekemisen live lähetyksen aikana. Tämä tosin vaatii kuvaajalta ymmärrystä kameran viiveestä. Eli kuvaajan tulee huomioida oma kävelynopeutensa niin että kuvakaappauksien ottaminen on mahdollista.

8.11 Kuvasuhde

Periscope-sovelluksen tutkimuksen aikana kuvasuhde oli pystykuva eli se kuvakulma, joka on luontevasti ensimmäisenä, kun käytetään älypuhelinia kuvaamiseen. Nykyään pystykuvaa käytetään erityisesti omakuvien ottamiseen. Tämä kuvan muoto aiheutti haasteita kuvaajalle kaikkina tutkimuspäivinä. Pystykuvan kuva-alalle ei muun muassa mahtunut kaikki tarvittava informaatio. Kommentti ”kaikki ei mahdu kuvaan” ja sen variaatioita kuultiin kaikkina tutkimuspäiväni. Pystykuva koettiin myös epämiellyttäväksi katsoa, sillä erityisesti kun kameraa käytetään yhdellä kädellä voi kuva heilua paljon.

Vaakakuvaa toivottiin, sillä se mahdollistaisi ”paremman hahmotuksen ympäristöstä”. Lisäksi vaakakuvaa olisi mahdollista helpommin hallita, jos käytetään molempia käsiä. Lisäksi vaakakuva on parempi juuri ympäristön kuvaamisessa. Tätä nykyään Periscope tarjoaa mahdollisuuden myös vaaka-kuvaamiseen. Tutkimushetkellä tätä mahdollisuutta kameran kuvakulman vaihtoon toivottiin. Kuvakulman vaihdolla on mahdollista valita juuri se kuvakulma, joka sopii kuvaustilanteeseen parhaiten.

8.12 Live-video prototyypin ominaisuudet

Mielestäni live-video prototyypissä tulisi olla seuraavia ominaisuuksia:

- Yksityisasetukset liukuvasti joko täysin avoimesta lähetyksestä, yhdelle henkilölle jaettavaksi yksityiseksi lähetykseksi
- Tekstin tulisi näkyä ruudulla pidempään kuin muutamia sekunteja
- Tekstin ja muun datan tulisi videota tallentaessa tulla mukaan tiedostoon
- Enemmän kuvakkeita sydämen lisäksi, esimerkiksi kysymysmerkki ja huutomerkki
- Ei viivettä
- Aikajanan kelaaminen eteen ja taakse
- Kuvakaappaukset mahdollisia ja tulisivat mukaan videota ladattaessa
- Sekä pysty- ja vaakakuvauksen mahdollisuus

9 Kommunikaatio

Kommunikaatio osuudessa käsittelem kommunikaatioon liittyviä tutkimuslöydöksiäni. Olen jakanut ne neljään yläteemaan. Ensimmäinen teema käsittelee enemmän pohdintaan sovellukseen ominaisuuksiin liittyvästä kommunikaatiosta ja siihen liittyvistä tutkimuslöydöksistä. Toinen käsittelee palvelumuotoilutiimin roolijakoa ja eri rooleihin liittyvään kommunikaatioon ryhmän sisällä mutta myös sovelluksen kautta. Kolmas teema käsittelee Palvelupolun testaamiseen liittyviä huomioita. Neljäs käsittelee niitä tutkimuslöydöksiäni jotka liittyvät Periscope sovelluksen soveltuvuuteen palvelumuotoilussa.

9.1 Sovelluksen ominaisuuksiin liittyvä kommunikaatio

Tässä kappaleessa käsittelem Periscope sovelluksen ominaisuuksia, joihin liittyy selkeä kommunikaation näkökulma. Osa näistä teemoista on myös esille Ominaisuudet luvussa, mutta koska niissä on mielestäni selkeä kommunikaatioon liittyvä näkökulma, käsittelem niitä tässä erillisessä luvussa.

9.1.1 Yksityisyys

Yksityisyys teemaa käsittelem sovelluksen ominaisuudet kappaleessa sovelluksen ominaisuuden kautta. Yksityisyyteen liittyy kuitenkin myös kommunikaatioon, ja siihen kuka kommunikaatiota seuraa. Koska tutkimukseni tehtiin videoaineiston ollessa vain tietyn ihmisjoukon nähtävillä sovelluksessa, voidaan sanoa sen olleen niin yksityinen kuin Periscope-sovellus tarjoaa sen olevan. Tämän takia tutkimusaineistosta ei nouse enempää esille kysymys yksityisyydestä, vaikka teemana se on Periscope-sovellukseen liitettyinä hyvinkin suuri eettisiä kysymyksiä koskeva asia.

Tutkimusaineistosta nousi esille huomio kommunikaation yksityisyydestä kahdesta eri näkökulmasta. Jos Periscope-sovelluksen avulla on tarkoitus tehdä kulttuuriin sidoksissa olevaa etnografista tutkimusta, tulisi sovelluksen mahdollistaa kaikille avoin kommunikaatio. Tätä sovellus tekeekin tällä hetkellä, ja koska mahdollisuus täysin avoimelle kommunikaatiolle on, tuo se mukanaan lieveilmiöitä, kuten kiusaamista ja häirintää.

Toinen näkökulma yksityisyyteen liittyen on kuvaamiseen liittyvät oikeudet. Missä saa kuvata ja kuinka kuvattava ympäristö, pitää huomioida. Suomessa kuvaaminen julkisilla paikoilla, myös yksittäisten ihmisten kuvaaminen on sallittua. (Marttinen 25.3.2010, 17)

Monet palvelumuotoilua tarvitsevat yritykset toimivat kuitenkin erilaisissa tiloissa, jolloin kuvauslupa on kysyttävä. Se kuinka paljon tämä vaikuttaa palvelumuotoilutilanteeseen on aina tapauskohtaista.

Lisäksi palvelumuotoilutiimi mietti, onko se asiakkaalle ongelmallista, jos suurempi joukko palvelumuotoilijoita seuraa videon nauhoitusta etäältä. Kun kysymys on kuitenkin tutkimusmateriaalista, uskoisin että joissakin tilanteissa se ei asiakasta haittaa, jos aineistoa jaetaan suuremmalle joukolle. Toisissa tilanteissa tämä on selkeästi haaste. Uskoisin kuitenkin, että tämän kaltaiset tilanteet on mahdollista ratkaista niin, että sekä tutkimus on mahdollista suorittaa ja tutkimusmateriaali on mahdollista kerätä Periscope-sovelluksen kaltaisella sovelluksella, ilman että siitä on haittaa yritykselle.

Erityisesti yksityisyys tulee huomioida tässä tilanteessa, kun puhutaan yritysten sisäisestä kommunikaatiosta. Palvelumuotoilutiimin mukaan monissa yrityksessä yksityisyys on erittäin tärkeässä osassa koko muotoiluprosessin aikana. Periscope-sovelluksen avulla tehtävät palvelumuotoiluun liittyvät tutkimukset tulisi mielestäni aina varmistaa sen yrityksen kautta, jolle tällaista palvelua tarjotaan. Koen myös että, nykyisellään Periscope ei varsinaisesti sovellu suoraan palvelumuotoilun käyttöön, johtuen nimenomaan sen tämänhetkisistä yksityisyys asetuksista.

9.1.2 Yhteys

Yhteydellä tarkoitan konkreettista kommunikaatioyhteyttä kahden eri paikassa sijaitsevan henkilön välillä. Periscope-sovelluksessa kommunikaatioon voi tulla yhteysongelmia, jotka johtuvat internetyhteyden toimimattomuudesta. Tämän takia on tärkeää, että lähetystä seuraavalla henkilöllä eli Havainnoijalla on tarvittaessa yhteys lähettäjään, joka ei ole riippuvainen internetyhteydestä. Esimerkiksi on mahdollisuus soittaa puhelimella videon lähettäjälle, ja ilmoittaa lähetyksen katkeamisesta.

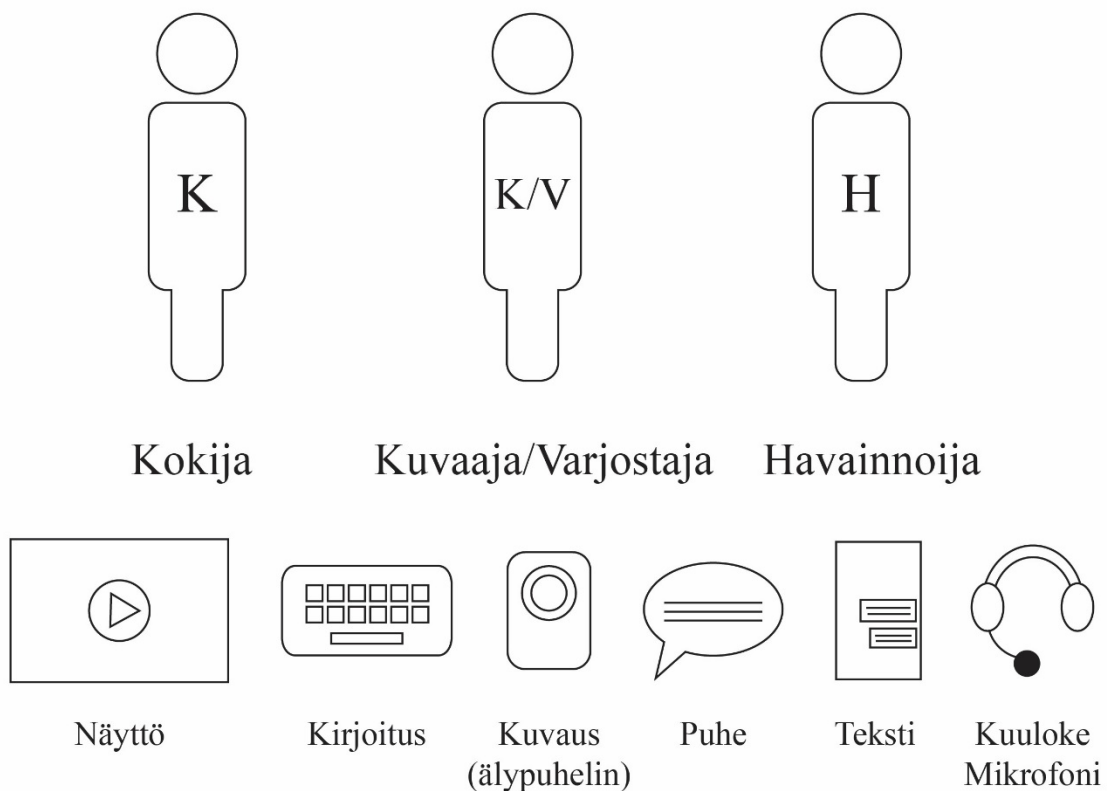
Tällaisia tilanteita, jossa internetyhteydet ovat liian huonot, tulisi kuitenkin välttää. Eli sovelluksen käyttö ei sovi ympäristöihin jotka eivät pysty takaamaan sovelluksen vaatimia internetyhteyksiä. Joka tapauksessa Periscope-sovelluksen käytössä ei ole järkeä, jos lähetys katkeaa koko ajan ja varsinainen huomio siirtyy varsinaisesta tutkimuksesta toissijaisiin ongelmiin. Lähtökohtaisesti yhteys tulee tarkistaa heti lähetyksen aluksi, ja mahdolliset ongelmakohdat ratkaista ennen varsinaista tutkimusosuutta.

Tutkimusaineistostani nousi esille se, että silloin kuin yhteys kuvaajan ja havainnoijan välillä katkesi internetyhteydestä johtuen, aiheutti se koko palvelupolun läpikävelemiseen liittyen prosessille sen keskeytymisen. Tilanteesta katosi luontainen flow. Ylipäättään yhteysongelmista tulisi ilmoittaa heti kuvaajalle, jos se on mahdollista.

Mielestäni videon lähettäjä ja kuvaaja voisi yrittää huomioida lähetystä seuraavat henkilöt, erityisesti silloin, jos he ovat epävarmoja siitä, toimiiko yhteys parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän voisi suorittaa, vaikka yksinkertaisesti kysymällä toimiiko yhteys. Tähän taas lähetyksen seuraaja voisi vastata lyhyesti, niin ettei tilanne häiriinny.

9.2 Ryhmän roolit

Ryhmä sai itse päättää millä tavoin he jakoivat sovelluksen testauksessa tarvittavat eri roolit. Nämä roolit olivat Kokija, Kuvaaja/Varjostaja sekä Havainnoija. Tässä luvussa olen tehnyt ryhmän rooleista ja kommunikaation suunnista havainnollistavia kaavioita. Alla on kaavioiden kuvien selitykset. Lisäksi olen käyttänyt kommunikaation suuntaa kuvaamassa nuolia eri roolien välillä. Kun nuolessa on kaksi päätä, on kommunikaatio kaksisuuntaista eli keskustelua. Nuolessa ollessa vain yksi pää on kommunikaatio yksisuuntaista.



Kuva 12 Symbolien selitykset

Workshop-päivänä 18.4. Ryhmän roolijako tapahtui kahdessa osassa. Ensimmäisenä roolileikki kerralla ryhmä jakautui kahteen kahden hengen ryhmään, jossa olivat havainnoijat ja roolileikkijät.

Varsinainen palvelupolun läpikävely muotoutui yhteen 3 hengen ja yhteen 1 hengen ryhmään, joka lopussa täydentyi vielä yhdellä henkilöllä. Tässä 3 hengen ryhmässä oli kaksi Kokijaa ja yksi Kuvaja/Varjostaja. Yhden hengen ryhmään joka täydentyi palvelupolun läpikävelyn lopussa vielä yhdellä henkilöllä, oli aluksi yksi Havainnoija ja lopuksi kaksi Havainnoijaa.

9.2.1 Kokija

Kokijan rooli muuttui kahden eri testauskerran välillä workshop päivänä. Ensimmäisellä kerralla tiimi päätti näyttellä kokonaisuuden samassa tilassa missä havainnoijat olivat. Tämä johtui siitä, että he halusivat testata sovelluksen ominaisuuksia, mutta samalla mahdollistaa kommunikoinnin keskenänsä.

Ensimmäisellä roolileikki kerralla Kokijan tuli hallita kameraa ja kuvata omaa toimintaansa. Kokijalla oli vaikeuksia hallita kameran käyttöä, sillä hyvän kuvakulman hallinta samalla kun yrittää osallistua palvelukokemukseen oli hankalaa.

Kommunikaatio Kokijan ja Havainnoijan välillä oli myöskin haastavaa, sillä Kokijalla oli hankaluuksia katsoa viestejä näytöltä ja reagoida niihin samalla kun hän yritti keskittyä kuvaamiseen, sekä palvelun kokemiseen. ”I think that you are not checking the messages”

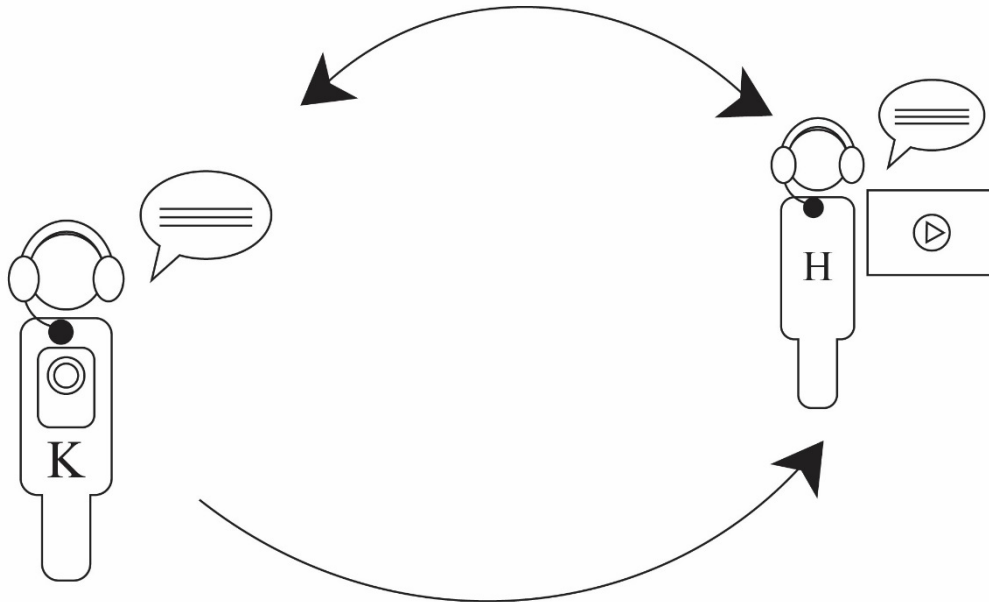
Kokijan itsensä kuvaamaan videota pidettiin kuitenkin kokemuksena autenttisempänä. Tosin ensimmäisen persoonan kuvakulma koettiin autenttisempänä, sitä pidettiin myös epämiellyttävänä seurata.

Lisäksi vaihtoehdoksi nousi se että kameran voisi asentaa kokijaan jonkinlaisten valjaiden avulla. Näin hänen ei tarvitsisi keskittyä kameran suuntaamiseen, vaan se olisi kiinteässä kuvakulmassa. Tämä huomio oli tullut myös ensimmäisenä ja toisena tutkimuspäivänä.

Uskoisinkin että jos tutkimuksessa halutaan yksi Kokija ja yksi havainnoija toimimaan näin tulisi Kokijalla oleva kamera liittää häneen niin, että Kokijan molemmat kädet ovat vapaat. Lisäksi koen, että kommunikaatio Kokijan ja Havainnoijan välillä tulisi suorittaa muulla tavalla kuin tekstipohjaisesti. Esimerkiksi korvanapin avulla, josta Kokija kuulee Havainnoijan kommentit. Alla olevassa kaaviossa havainnollistan tätä ajatusta.

Ongelmalliseksi tämän tekee se, että Kokijan ja Havainnoijan välisestä keskustelusta ei

välttämättä jää mitään jälkeä, ellei sitä nauhoiteta. Teksti pohjaisesta kommunikaatiosta tulisi jäädä videoon jälki.



Kuva 13 Kommunikaatio versio 1

Palvelupolun läpikävely kerralla Kokijalla oli helpompi edetä omassa tahdissaan palvelupolkua läpi, sillä hänen keskittymisensä ei jakautunut kokemisen ja kameran käytön välillä. Kokija koki kuitenkin, että myös toisella testikerralla hänellä oli jonkin verran ongelmia ajoituksessa suhteessa Kuvaajan/Varjostajan kanssa. Näissä tilanteissa Kuvaaja/Varjostaja ei ehtinyt saada kuvattua kaikkea tarpeellista mikä liittyi palvelukokemukseen. Lisäksi Kokijalla oli välillä hankalaa keskittyä palvelukokemukseen, koska Kuvaaja/Varjostaja kyseli paljon kysymyksiä, jotka katkaisivat luontaisen etenemisen palvelun kokemisessa.

Palvelumuotoilu tiimi keskusteli myös siitä tulisiko kokijan puhua kaikki tekemisensä ääneen, jolloin Varjostaja/Kuvaaja voisi keskittyä enemmän omaan tehtäväänsä, kuvaamiseen. Tiimi kuitenkin kehittäessään ajatusta eteenpäin mietti myös ääneen puhumisen häiritsevän palvelukokemuksen jatkuvuutta. Lisäksi ääneen puhuminen voi Kokijasta tuntua teennäiseltä ja muuttaa hänen suhtautumistaan palvelun testaamiseen. Kokonaisuudessaan havainnoksi tulee se, että sovelluksen käyttö niin, että Kokija myös kuvaa tilanteen itse on palveluiden testaamisessa haastavaa.

9.2.2 Kuvaaja/Varjostaja

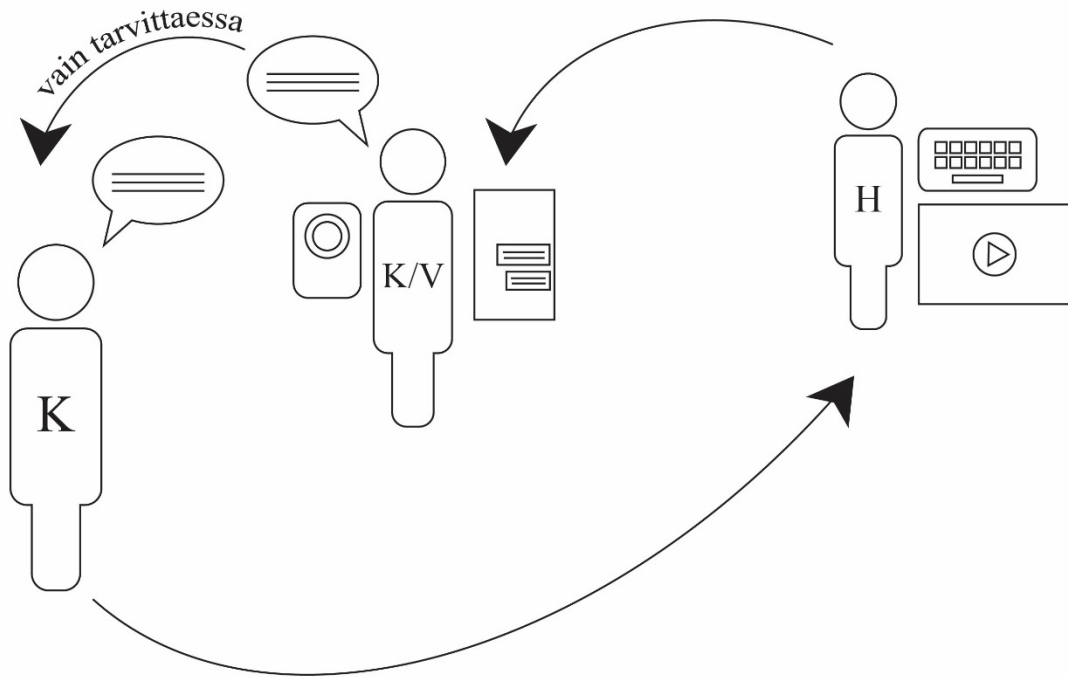
Kuvaajalle/Varjostajalle koettiin olevan paljon eri tehtäviä. Tämä liittyy roolin kahtiajakaisuuteen, joka aiheuttaa erilaisia haasteita. Kuvaaja/Varjostaja on se henkilö joka tarvitsee eniten koulutusta ja kokemusta sekä kuvaajana, että varjostajana olemisesta. Hyvä kuvaaja on elintärkeä tämän kaltaisen menetelmän kehittämisessä.

Kuvaajan/Varjostajan tulisi myös pyrkiä luonnolliseen tilanteeseen Kokijan kanssa. Heidän yhteistyönsä tulisi olla toisiinsa tukeutuva. Heillä tulisi olla halu kokea palvelu yhdessä, mutta eri näkökulmista. Kuvaajan/Varjostajan tulisi olla kuin oppija tai ystävä tilanteessa jossa Kokijan kokee palvelua. Kuvaajan/Varjostajan tulisi tehdä tilanteesta sellainen, että he yhdessä Kokijan kanssa ovat testaamassa palvelua tiiminä. Tästä syystä Kuvaaja/Varjostajan ja Havainnoijan olisi hyvä olla ennestään tuntenut toisensa.

Kokijan pitää haluta kommunikoida oma kokemuksena Kuvaajalle/Varjostajalle, jos tilanteessa käytetään haastattelua osana palvelupolun kokemista. Tilanne jossa kuvaaja toimii myös haastattelijan ominaisuudessa, eli hän kysyy ääneen kysymyksiä Kokijalta joita Havainnoija kirjoittaa lähetykseen, nostaa esille havaintoja tutkimusmateriaalista.

Kuvaajan tulisi huomioida se, kuinka hänen tulisi esittää kysymyksiä, ilman että hän häiritsee ratkaisevasti kuvaustilanteen luontaista rytmiä. Liika kysymysten kysyminen ei ole relevanttia, vaan Kuvaajalla/Varjostajalla tulisi olla selkeä idea millaisia kysymyksiä hänen tulisi kysyä. Liika kysymysten kysyminen voi aiheuttaa Kokijalle epävarmuuden tunteen omasta olemisestaan palvelupolun kokijana.

Materiaalista nousi myös esille ehdotus siitä, kuinka kirjalliset kysymykset ja kommentit voisivat olla Havainnoijan tarjoamia huomioita Kuvaajalle/Varjostajalle. Näin ollen heidän kahden välinen kommunikaatio ja informaatio pysyisivät vain heidän välisenä ja mahdollistaisi sisäisen kommunikaation tiimin eri osien välillä. Seuraavassa kaaviossa selvennän tätä ajatusta.



Kuva 14 Kommunikaatio versio 2

Kuvaaja/Varjostajan tulisi myös löytää tasapaino kuva-alan ja itsensä välillä.

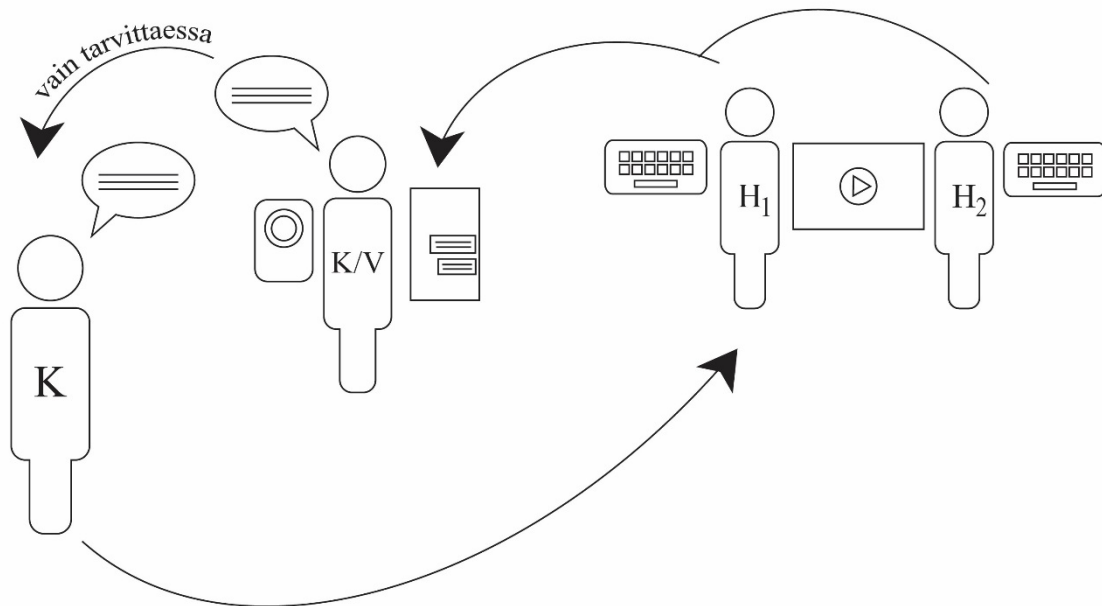
Tutkimusmateriaalissa nousi esille se seikka, että kuvaaja koki useasti tarpeen astua askeleen taaksepäin, jotta hän pystyisi paremmin rajaamaan kuvaamaansa kuva-aluetta ja navigoimaan eri kuvakulmien ja kahden kuvattavan kohteen välillä. Ongelmaksi tässä kuitenkin muodostui se, ettei kuvaajan esittämiä kysymyksiä pystytty kuulemaan oikein, koska hän oli liian kaukana kokijasta. Tähän vaikuttaa tietenkin myös taustamelu, jota kuvauspaikalla Loviisa ravintolassa oli kuitenkin paljon.

9.2.3 Havainnoija

Tutkimusaineistosta nousi esille se, että Havainnoijalla on tärkein rooli kokonaisuuden havainnoijana, mutta myös keskustelun ja palvelunkokemisen ohjaajana. Havainnoijalla on mahdollisuus suunnata palvelukokemusta hyvinkin paljon, ja tavallansa pakottaa Kokijan keskittymään hyvinkin spesifioituihin asioihin.

Tutkimuksessa havaitsin että, jos havainnoijia on useampi, tulisi heidän kiinnostuksensa kohteet palvelun kokemisessa olla eroavat. Näin on mahdollista saada laajempi näkökulma aiheesta. Lisäksi koen, että jos Havainnoijia on kaksi, toinen voi antaa

Kuvaajalle/Varjostajalle lisää ohjeistusta, siitä mitä palvelun kontaktipisteestä tietyllä hetkellä halutaan kuvata. Toinen Havainnoija voisi keskittyä palvelun seuraamiseen ja tarkentaviin kysymyksiin. Seuraavassa kaaviossa olen kuvannut tämän idean.



Kuva 15 Kommunikaatio versio 3

Havainnoijalla koettiin hyväksi se, että hänen oli mahdollista tehdä muistiinpanoja aiheesta samalla kun se jo tapahtuu. Sovellukseen toivottiin siis mahdollisuutta merkitä lähetyksen aikana tärkeitä havaintoja, joka jonkinlaisen kuvakkeen tai tekstipohjaisen merkinnän avulla. Tämä mahdollistaisi sen, että jälkikäteen aineiston läpikäyminen nopeutuisi huomattavasti. Tämä taas todennäköisesti johtaisi laajemman aineiston nopeampaan analyysiin.

9.2.3.1 Kirjoittaminen

Havainnoija koki kirjoittamalla tapahtuvan kommunikaation ”hivittävän hitaaksi”. Havainnoijalla oli hankala keskittyä sekä kirjoittamiseen että videon katsomiseen ja sen tulkitsemiseen. Kokonaisuudessaan kirjoittamisen tulisi olla havainnoijalle mahdollisimman helppoa ja viedä mahdollisimman vähän huomiota videolta. Toisaalta live-videoinnin aikana tehtävä kommunikointi ja kommentointi voi olla jossakin tilanteissa hyvinkin tärkeä, sillä sen avulla on mahdollisuus saada yhteys kentälle. Vaikka tämä yhteys koettiin välillä hankalaksi, oli sen muodostuminen kuitenkin elintärkeä osa live tilannetta seurattaessa.

9.2.3.2 Kuvake

Sydän-kuvakkeen avulla Havainnoijan on mahdollista antaa Kuvaajalle/Varjostajalle nopeaa palautetta niissä tilanteissa jossa Kuvaaja/Varjostaja koki itsensä epävarmaksi.

Esimerkiksi Kuvaaja/Varjostaja oli epävarma Havainnoijan läsnäolosta muutamalla kerralla palvelukävelyä tehtäessä videota. Havainnoijan laittama sydämen antoi varmistusta tilanteeseen, että asiat menevät hyvin. Lisäksi sydämet luovat tilanteeseen positiivisen tunnelman Kuvajan/Varjostajan sekä Havainnoijan välillä.

Koodikieli kuvakkeiden avulla olisi mahdollista, jos niitä olisi enemmän. Jo aikaisemmin mainitsemani kysymysmerkin tai huutomerkkin lisääminen, mahdollistaisi moninaisemman, ei tekstiin pohjautuvan kommunikaation sovelluksessa. Tällainen kommunikaatio toisi mielestäni sovellukselle lisää käyttöominaisuuksia.

9.3 Palvelupolun testaus

Palvelupolun testauksen osalta tutkimuslöydökseksi muodostui keskustelu siitä, millaista koulutusta/harjoittelua palvelumuotoilutiimi tarvitsee sovelluksen käytössä palvelupolkujen testaamisessa. Lisäksi esille nousi myös keskustelu aidon palvelukokemuksen ja lavastetun palvelukokemuksen välillä. Erityisesti Workshop päivän loppukeskustelussa tiimi pohti millaisiin palvelumuotoilun tilanteisiin sovelluksen soveltuvan. Tässä luvussa kerron näistä kaikista tutkimuslöydöksistäni.

9.3.1 Ryhmän koulutus

Tutkimusaineistossa tuli esille erityisen paljon keskustelua liittyen sovelluksen käyttöön ja ryhmän koulutukseen sen käytössä. Koska tutkimustilanteessa sovelluksen käyttöä ei ollut ennen harjoiteltu, uskoisin tämän olevan yksi syy, miksi aihetta käsiteltiin paljon. Sovelluksen käyttöä ei harjoiteltu siksi, että tutkimuksessa pystyttäisiin havaitsemaan luontaisia reaktioita sovellukseen liittyen. Lisäksi varsinaiselle harjoittelulle ei ollut täydessä workshop työskentelyssä aikaa.

Tiimi koki tarvitsevansa jonkin verran sovelluksen käyttöön koulutusta. Sovelluksen testaaminen myös teknisestä näkökulmasta oli tiimin mielestä tärkeää. Kuitenkin suuremmassa roolissa koulutuksen osalta oli se, kuinka tällainen live-videon pohjautuva kuvaustilanne muuttuu tavallisesta ja millaisia seikkoja siinä tulisi ottaa huomioon.

Ensimmäisenä tiimi mietti palvelun kokemiseen liittyvää koreografiaa. Missä ja millä kokoonpanolla missäkin kohdassa palvelupolkua liikutaan. Tiimi mietti myös käsikirjoituksen mahdollisuutta. Käsikirjoitukseen olisi etukäteen mietitty mitä erityistä halutaan tietää palvelupolusta ja siihen aihepiiriin liittyviä kysymyksiä olisi jo valmiiksi mietitty ja kirjoitettu ylös. Tämä ennalta suunnittelu vähentäisi mahdollisia ongelmia itse palvelupolun läpikäymisessä.

Eri rooleihin ja niiden erityispiiretisiin palvelumuotoilutiimi koki tarvitsevansa harjoitusta. Millä tavoin tiimi muodostuu ja mitä ominaisuuksia kukin eri rooli vaatii. Ylipäättään koettiin, että sovelluksen kanssa tulisi olla enemmän kentällä ja saada paremmin tuntumaa sovelluksesta työkaluna ja sen käytöstä.

Perehdyttäminen kuhunkin rooliin, koettiin tarpeelliseksi, koska niissä on selkeästi paljon eroavia seikkoja. Tähän tiimi mainitsi, että harjoittelu eri rooleissa on tärkeää ennen kentälle lähtemistä. Jotta tämän kaltainen sovelluksen käyttö onnistuisi parhaimmalla mahdollisella tavalla ja jotta palvelun kokemisesta ja sen havainnoimisesta tulee luonnollista, tarvitaan siihen harjoitusta. Lisäksi laitteiden käyttöä tai kysymysten kysymistä videointitilanteessa tulisi harjoitella etukäteen, ettei näihin liittyvät häiritse tutkimusta. Tämän uskottiin kuitenkin tulevan luontaisesti sellaisen tiimin kautta, jolla olisi sovelluksesta enemmän kokemusta. Teknologian kehitys on vaikuttanut suuresti ja tulee edelleen vaikuttamaan kommunikaation malleihin (Viia, Terk, Lassur, Kaivo-oja & Kuosa 2012, 126) jolloin uusia tapoja kommunikoida eri laitteiden avulla tulee mielestäni harjoitella hyvinkin paljon.

Tutkimusmateriaalista selvisi, että palvelumuotoilu tiimi koki, että eri rooleissa toimivilla ryhmän jäsenillä tulisi olla yhteinen kieli. Kokijalle tulisi antaa mahdollisuus kokea palvelupolku omalla äidinkielellään, jotta kokemus olisin mahdollista siirtää videon kautta mahdollisimman autenttisenä ja muuttumattomana. Toisena vaihtoehtona pidettiin sitä, että jos palvelu pitää kokea toisella kielellä kuin äidinkielellään, tulisi koko tiimin kyetä sujuvaan kommunikaatioon keskenään tällä kyseisellä kielellä.

9.3.2 Aito vs. Lavastettu

Palvelupolku tulisi palvelumuotoilutiimi mukaan kokea joko aitona tilanteena, niin ettei sitä ole aikaisemmin videoitu. Palvelupolun läpikäynti tulisi tapahtua ja sellaisen Kokijan kanssa, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta palvelupolusta. Joko niin, että paikka missä palvelu koetaan, ei ole entuudestaan tuttu, tai niin ettei Kokijalla ole ollenkaan kokemusta tämän tyyppisestä palvelusta. Jonkinlaista palvelun ennakkotutkimista kuitenkin suositeltiin muille tiimin jäsenille, erityisesti Kuvaajalle/Varjostajalle, sillä hänen työskentelynsä helpottuu, kun hän on paremmin tietoinen ympäristöstä, jossa hän työskentelee.

Lavastetun tilanteen kannattajat olivat sitä mieltä, että koska asiakkaana on palvelun tarjoajat, eivätkä varsinaiset loppukäyttäjät muuttuu palvelutilanne ja palvelupolun

tutkiminen todennäköisesti sellaiseksi, että palveluntarjoaja on jo ennalta pyytänyt tutkimukseen asiakkaita, joilla on jo kokemusta palvelusta. Näin ollen lähtötilanne on jo heidän mielestään muuttunut ja antaa näin ollen lavastetun näkökulman palvelusta.

Se kumpi näistä tilanteista on parempi live-videon kannalta, ei ole täysin yksiselitteistä. Molemmat tavat tuovat oman näkökulmansa tutkimusaineistoon, ja tässä tutkimuskysymykseen vastaaminen selventää sen kumpi lavastettu vai aito tilanne sopii tilanteeseen paremmin.

9.4 Soveltuvuus

Palvelumuotoilutiimin mukaan live-videoita voitaisiin käyttää tilanteissa, jossa projektien kaikki osallistujat eivät pääse matkustamaan kohteeseen. Lisäksi sen soveltuvuus olisi hyvä maantieteellisissä paikoissa, joiden aikaero ei aiheuta ongelmia. Eli aikaero on niin pieni, että live-lähetykset pystytään tekemään työaikojen puitteissa.

Tämän kaltainen videointi soveltuu uusien kokonaisuuksien testaamiseen oikean asiakkaan kanssa. Videon avulla olisi mahdollista käydä tarkempaa keskustelua palveluun liittyen, ja tuoda mahdollisia uusia näkökulmia palvelun kehittämiseen.

Palvelumuotoilijoista koostuva ryhmä oli sitä mieltä, että live-videon soveltuvuutta voisi käyttää prototyypivaiheessa olevien palveluiden esittelemiseen sidosryhmien edustajille. Tällä tavoin sidosryhmille on mahdollista antaa paremman kuvan palvelun muodostumisesta. Palveluiden testaamisessa, koettiin kuitenkin, että liian herkäät/vakavat palvelut kuten esimerkiksi hautaukseen tai sairaalaympäristöön liittyvät palvelut, joissa kuvaamista voitaisiin pitää epäasiallisena, jäisivät heidän mielestään pois live-videon käytön kohteista.

Palvelumuotoilijat kokivat, että pienet yksityiskohdat tulevat tällä tekniikalla helpommin esiin, kuin suuret linjat. Erityisesti he ajattelivat, että uuden palvelun testaamisessa keskittyminen juuri pieniin yksityiskohtiin toisi parhaan tuloksen. Niin sanotusti palvelun viimeistelyssä live-videointi ja videon jakaminen palvelukohderyhmälle voisi olla tuottoisaa tutkimuksellisesti ja palvelun kehittämisen kannalta.

Yksin käytettynä live-videointi työkalulla olisi mahdollista muodostaa kokonaiskuva tietyistä tilanteesta, esimerkiksi vaikka rakennuksen sisääntulosta. Selkeät helposti rajattavat kokonaisuudet ja niin sanotusti ”lyhyet kävelyt” olivat tiimin mielestä soveltuvia

testattavaksi. Tässä kuitenkin esille nousi tarve kiinnittää kamera Kokijaan, niin että hänen kätensä jäävät vapaiksi.

Lisäksi tiimi oli sitä mieltä, että sovellus voisi toimia hyvin puolistukturoidussa haastattelutilanteessa, jossa haastattelua voisi seurata etäältä. Näin ollen haastattelun seuraajan olisi mahdollista tehdä haastattelusta muistiinpanoja ja merkitä tutkimukselle tärkeitä kohtia, jos itse haastattelun aikana.

10 Tutkimuslöydökset

Tässä luvussa käsittelen tutkimusaineistoni pohjalta tehtyjä tutkimuslöydöksiäni. Tässä osuudessa tutkimuslöydökseni ovat tiivistettyinä. Yksityiskohtaisempia tutkimuslöydökset löytyvät sekä ”Ominaisuudet”, että ”Kommunikaatio” lukujen alta.

Ensimmäinen tutkimuskysymys käsitteli Periscope-sovelluksen ominaisuuksien soveltuvuutta palveluiden testaamiseen.

Tutkimuskysymys 1: Millä tavoin Periscope-sovelluksen ominaisuudet soveltuvat valmiin palvelun testaamiseen?

Tähän tutkimuskysymykseen liittyvää tutkimusaineistoa käsittelin ”Ominaisuudet” luvussa. Vastauksia löytyi niin käytettävän laitteen ominaisuuksista, että myös sovelluksen ominaisuuksista. Seuraavat tutkimuslöydökset pohjautuvat kaikkien tutkimuspäivien aineistoon.

Annotaatioon liittyvät tutkimuslöydöksen tulivat erityisesti esille workshop päivän 18.4.2016 aineistosta. Aikataulullisesti workshop-päivänä Periscope-sovelluksen avulla tehtävän palvelupolun testaamista seurasi osio, jossa käsiteltiin sovellusta, jonka avulla on mahdollista tehdä videoaineistoon annotaatioita. Tämä uskoakseni vaikutti siihen, miksi palvelumuotoilutiimille tuli niin vahva assosiaatio Periscope-sovellukseen ja video-annotaation välillä. Tämä on mielestäni suurin tutkimuslöydös, joka liittyy sovelluksen ominaisuuksiin ja siihen onko Periscope-sovelluksena sellaisenaan mahdollisuuksia palvelumuotoilun käyttöön.

Tutkimusaineistosta esiin nousi havainto, että videoaineiston analyysi helpottuisi erilaisten live-video aikana tehtyjen merkintöjen avulla. Tämä mahdollistaa videon analysoinnin nopeutumisen analysointi vaiheessa, sillä video sisältäisi jo valmiita koodauksia tehtävän tutkimuksen tutkimuskysymyksen kannalta. Erilaiset koodaukset tekstin ja kuvakkeiden avulla toisivat videoaineistoon lisää tutkimuksellista dataa. Tästä syystä lisätyn datan eli kirjoitettujen kommenttien ja kuvakkeiden siirtyminen tiedoston mukana olisi tärkeä ominaisuus sovelluksessa. Siirrettävän tiedoston tulee olla yksi tiedosto, jossa on mahdollista nähdä sekä video, että siihen liitetty teksti ja kuvakkeet. Mielestäni tiedoston mukana voisi tulla myös jonkinlainen graafinen kuva siitä, mihin aikaan ja millä tavoin videoon liitettiin dataa.

Tutkimusmateriaalista nousi esille tarve lähettää sovelluksen sisällä videopätkiä toiselle käyttäjälle. Nämä videot tulisivat osaksi jonkinlaista videokirjastoa, johon olisi koottu tiettyyn tutkimukseen liittyvät live-videoaineistoa. Tämä mahdollistaisi videomateriaalin helpomman jaottelun, joka edesauttaa edelleen aineiston analyysia.

Ilman lisättyä dataa saatu aineisto ei eroa tavallisesta live-video aineistosta.

Tutkimushetkellä Periscope-sovelluksessa ei ollut tämän kaltaista ominaisuutta. Juuri tähän pohjaan väittämäni siitä, että Periscope-sovellus ei tällä hetkellä sovellu palvelumuotoilun käyttöön.

Huomioin kuitenkin sen, että Periscope-sovelluksessa on ominaisuuksia, jotka toimivat tietyissä tilanteissa hyvin juuri palvelumuotoilun tarpeita huomioiden. Nämä ominaisuudet ovat muun muassa kommunikaation mahdollistaminen Varjostajan/Kuvajaan ja Havainnoijan välillä, sekä sovelluksen lyhyt viive.

Koska Periscope-sovelluksen viive oli tutkimushetkellä hyvin lyhyt ollessaan noin viisi sekuntia, mahdollistaa se aktiivisen havainnoinnin ja Havainnoijan tilanteeseen vaikuttamisen paremmin, kuin jos viive olisi esimerkiksi 25 sekuntia. Mainitsemani 25 sekunnin viive on tyypillinen esimerkiksi urheilukisojen ja uutisten tarjoamassa live-videomateriaalissa. Tilanteissa, joissa videon katsoja on passiivinen seuraaja, ei viiveen sekuntimäärällä ole suurtakaan vaikutusta. Videon seuraajan ollessa aktiivinen havainnoija on viiveen määrällä suuri vaikutus. Sen tulee olla mahdollisimman pieni, jotta suurta ajallista eroa ei tapahdu sen välillä mitä Kokija kokee ja Havainnoija havaitsee.

Tämän tutkimuksen pohjalta voisin sanoa, että Periscope-sovelluksessa on mahdollisuuksia, jonkinlaiseksi etnografiseksi työkaluksi. Palvelumuotoilijoiden käyttöön olemassa olevassa muodossa Periscope-sovellus ei mielestäni sovi. Sovellus, jossa on samankaltaisia piirteitä, kuin Periscope-sovelluksessa, mutta joka tarjoaa live-videomateriaaliin liitettävien kommenttien ja kuvakkeiden siirtymisen vietävään tiedostoon, olisi mielestäni jo soveliaampi. Uskoisin kuitenkin, että tällaista sovellusta olisi mahdollista käyttää hyvin samalla tavoin palvelumuotoilijoiden toimesta, kuin tutkimuksen tekohetkellä käytettiin Periscope-sovellusta. Näin ollen pitäisi mahdollisena, että tästä tutkimuksesta on hyötyä jatkossakin. Etenkin silloin kun kehitteillä oleva sovellus tulee käyttäjätestaukseen.

Ominaisuudet luvussa lopussa olin tehnyt listauksen siitä, mitä ominaisuuksia tulevassa palvelumuotoilijoiden käyttöön tarkoitettussa live-video sovelluksessa tulee olla. Nämä

pohjautuvat Periscope-sovelluksen ominaisuuksiin jotka soveltuvat joko suoraan tai osittain muokkaamalla valmiiden palveluiden testaamiseen live-video menetelmän avulla.

Alla listatut ominaisuudet:

- Yksityisasetukset liukuvasti joko täysin avoimesta lähetyksestä, yhdelle henkilölle jaettavaksi yksityiseksi lähetykseksi
- Tekstin tulisi näkyä ruudulla pidempään kuin muutamia sekunteja
- Tekstin ja muun datan tulisi videota tallentaessa tulla mukaan tiedostoon
- Enemmän kuvakkeita sydämen lisäksi, esimerkiksi kysymysmerkki ja huutomerkki
- Ei viivettä
- Aikajanan kelaaminen eteen ja taakse
- Kuvakaappaukset mahdollisia ja tulisivat mukaan videota ladattaessa
- Sekä pysty- ja vaakakuvauksen mahdollisuus

Toisessa tutkimuskysymyksessä käsiteltiin palvelumuotoilutiimille annettuja rooleja ja niihin liittyvää kommunikaatiota.

Tutkimuskysymys 2: Millaiseksi palvelumuotoilutiimille annettujen roolien kommunikaatio muodostui palvelupolun videoimisessa Periscope-sovelluksen avulla?

Tähän tutkimuskysymykseen liittyvät yksityiskohtaisemmat vastaukset liittyvät ”Kommunikaatio” luvusta. Erityisesti palvelumuotoilutiimin kommunikaatioon ja roolijakoon liittyvä tutkimusaineistoa kerättiin workshop päivänä 18.4.2016.

Live-videon avulla tapahtuvat tutkimuksen tulee olla hyvin suunniteltua niin tutkimuskysymyksen kuin roolien ja niiden jakamisen osalta. Tutkimuksesta löydökseksi nousi se, että palvelumuotoilutiimin mielestä eri rooleja ja niiden välistä kommunikaatiota tulisi harjoitella enemmän, jotta työskentely olisi mahdollisimman sujuvaa tutkimustilanteessa. He kokivat myös, että jos tutkimuskysymys oli epäselvä, eikä tarkkaan harkittu, muuttui se tutkimustilanteessa epävarmuudeksi.

Tämän kaltaista etukäteen harjoiteltu tutkimus, voitaisiin mielestäni mieltää myös puolistukturoiduksi tutkimukseksi. Tämän kaltaista tutkimusta on semioottisessa etnografiassa harjoiteltu jo pitkään, koska sen avulla on mahdollista saada informanteista enemmän yksityiskohtaisempaa, spontaanimpaa ja nyansseja sisältävää tietoa (Oswald 2015, 138 & 161)

Palvelumuotoilijan rooli nousi yhdeksi tärkeäksi huomioksi. Palvelumuotoilutiimi koki, että live-video työkalun käytössä tulisi huomioida palvelumuotoilijan aikaisempi kokemus. Kokemusta pidettiin tärkeänä meriittinä sovelluksen käytön yhteydessä. Kokemusta tulisi olla kokonaisuudessaan palvelumuotoilussa ja siihen liittyvistä tutkimustavoista. Mitä enemmän kokemusta videoista ja niiden analysoinnista on, sitä paremmin live-videosta nyanssit tulisivat nousemaan esiin. Jokainen live-videon avulla tehtävä tutkimus on oma tapuksensa, kokemus tapaustutkimuksesta on myös hyväksi. Tapaustutkimuksessa tutkimuksen aineistoa kerätään kuin sivusta seuraten, ilman aktiivista osallistumista tutkimuskohteen toimintaan (Lehtonen 2007, 246). Tästä syystä rooliijaossa tulisi huomioida kokeneimman tutkijan sijoittelu sellaiseen rooliin, jossa hänen kokemuksensa tulee parhaiten hyödynnettyä. Tästä syystä Havainnoijan rooli olisi parhain eriten kokemusta omaavalle tutkijalle, koska hänellä on eniten kokemusta aiheesta.

Kokemus tutkijana ei tule kuitenkaan harjoittelematta (Raento 2007, 255). Live-videon avulla tehtävän tutkimuksen tekoa tulisi siis harjoitella, jotta menetelmän käyttö ja tutkimuksen kulku tulevat tutkijan omaksumaksi.

Roolijaossa tulee huomioida Kuvaajan/Varjostajan kahtiajakoinen rooli. Tärkeimmäksi huomioksi tässä asiassa nousee roolin Kuvaajan osuus. Parhaimmillaan Kuvaajan työskentelyn tulisi olla huomaamatonta. Mitä vähemmän Kuvaajan tarvitsee keskittyä kameran käyttöön ja ominaisuuksiin, sitä paremmin hän pystyy seuraamaan ja varjostamaan Kokijaa. Tämä vaatii siis kuvaajalta ammattitaitoa ja ymmärrystä siitä, kuinka kamera toimii. Kuvaajan hallitessa kameran saadaan kameran ominaisuudet palvelemaan kuvaustilannetta, niin että lopullinen video on tutkimuksellisesti paras mahdollinen.

Kameran käytön hyvä omaksuminen mahdollistaa tutkijan kehittymisen omalla alallaan. (Golman-Segal 1998, 111) Jokaisen kuvaajan tulisi hallita kameransa ominaisuudet hyvin, jotta ne eivät vie huomiota itse kuvattavalta asialta (Puurunen valokuvauksen luento syksy 2016)

Kokijan roolin kanssa tulee ottaa huomioon se, millainen näkökulma tutkittavasta palvelupolusta halutaan. Tämä on tietenkin liitoksissa siihen, millainen tutkimuskysymys on. Huomioon tulee myös ottaa, halutaanko Kokijalla olevan aikaisempaa kokemusta palvelusta vai haetaanko niin sanotusti neitseellistä suhtautumista testattavaan palveluun.

Yhdeksi tutkimushavainnoksi nousi myös se, vaikka tiimillä oli ongelmia kirjoittamisessa, sen nopeudessa ja oikeakielisyydessä, ei vaihtoehtoista pelkkää puhuttua viestintää haluttu käyttää. Tiimille tarjottiin mahdollisuus korvanapin käyttöön ja puheyhteyden luomiseen Kuvaajan/Varjostajan ja Havainnoijan välillä, mutta sitä ei haluttu käyttää, koska siitä ei jäänyt yhtä konkreettista jälkeä kuin tekstipohjaisesta kommunikoinnista jäi.

Periscope-sovellusta käytettiin tutkimustilanteessa mieluummin pareittain tai pienissä ryhmissä. Yksin käytettynä se koettiin haasteelliseksi, koska samaan aikaan pitäisi pystyä kuvaamaan ja käsittelemään palvelukokemuksessa esiin nousevia seikkoja.

Palvelumuotoilutiimillä oli tarve pitää yllä ystävällistä kommunikaatiota kaikkien eri roolien välillä, jopa siinä määrin, että välillä se tuntui jolla liialliselta. Uskoisin, että hyvä positiivinen, mutta keskittynyt kommunikaatio eri roolien välillä on avain menetelmät onnistumiseen.

Tutkimuksen sisällyttäessä vain muutaman tutkimuspäivän, koen tutkimukseni jääneen hieman liian suppeaksi, jotta selkeitä menetelmällisiä suuntaviivoja voitaisiin jo tässä vaiheessa pysyvästi muodostaa. Palvelumuotoilutiimin ottamat roolit ja niiden keskinäinen kommunikaatio tulisi palvella tutkimustilannetta parhaalla mahdollisella tavalla. Nyt mielestäni tutkimusaineistoa ei vielä ole riittävästi. Tutkimusta Palvelumuotoilutiimin kommunikaatiosta ja rooleista voisi testata lisäämällä eri määriä eri roolien edustajia tutkimustilanteessa. Esimerkiksi olisi hyvä tutkia millä tavalla tutkimusmateriaali ja tilanne muuttuvat, jos Havainnoijia olisi kokoajan kaksi. Tai kuinka materiaali muuttuu jos Kuvaaja/Varjostaja roolin omaavia muotoilijoita on kaksi, jolloin tutkimusmateriaalia on kahdesta eri kuvakulmasta. Tämä voi mielestäni muuttaa kokonaisuutta radikaalistikin.

Oli tulevaisuus mikä tahansa menetelmään liittyvän sovelluksen osalta tulisi menetelmää ja siihen liittyviä rooleja kehittää eteenpäin uusilla tutkimuksilla. Vaikka live-videosovellusta ei saataisi aikaiseksi, uskoisin että menetelmän kehitystä voidaan viettää siihen suuntaan, että live-videoihin pohjautuvaa menetelmää voi käyttää sellaisilla live-video sovelluksilla, joissa viiveen on lyhyt.

Lisäksi tutkimuksessani nousi esille seuraavia seikkoja, jotka eivät aivan vastaa kumpaankaan tutkimuskysymykseen, mutta jotka mielestäni ovat mielenkiintoisia.

Palvelumuotoilutiimin mielestä Periscope-sovellus soveltuu loppuvaiheessa olevien palveluiden kehittämiseen ja valmiiden palveluiden testaamiseen. Tutkimuksessa tosin tutkittiin olemassa olevaa palvelua, joten tämänkin takia tällainen tutkimuslöydös sopii

kuvaan. Palvelumuotoilutiimin mielestä Periscope-sovelluksen avulla oli helppo tutkia yksityiskohtia ja selkeitä palvelupolun kronologisia kaaria. Heille työkalu ei näyttäytynyt palveluiden alkuvaiheen kehittäjänä, vaan nimenomaisesti loppuvaiheen viimeistelytyökalulla. Sen avulla olisi mahdollista erittää palveluiden loppuvaiheen prototyyppisiä sidosryhmille, että saada olemassa olevasta palvelusta ajantasainta tietoa sen kontaktipisteistä. Polaine (2012,162) mukaan tulevat palvelun käyttäjien tulisi pystyä muodostamaan kokonaiskuvan palvelun eri kontaktipisteiden välillä ja ymmärtämään tarinallisia kaaria palvelun aikana. Polainen näkemys tukee omaa tutkimuslöydöstäni.

Haastattelutilanteeseen Periscope-sovellusta soveltaessa palvelumuotoilutiimi mielsi Periscope-sovelluksen mahdollistavan paremman katsekontaktin luomisen asiakkaaseen ja heidän sidosryhmiinsä. Haastattelutilannetta live-videon avulla ja sitä seuraamassa olisi sovittu henkilö, joka voisi keskittyä haastattelun tutkimukselliseen antiin. Tämä mahdollistaisi haastattelijan paremman kontaktin luomisen haastateltavaan, koska hänen ei tarvitsisi keskittyä esimerkiksi muistiinpanojen tekemiseen. Hyvä kontakti haastateltavan ja haastattelijan välillä oletettavasti mahdollistaisi haastateltavan rentoutumisen ja sen että hänen vastauksensa olisivat monipuolisempia ja informatiivisempia. Polaine (2012, 162) mielestä intuitiivisen ja luontevan kontaktin luomine on tärkeä osa mitä tahansa kommunikaatiota, eli se sitten kahden ihmisen tai koneen ja ihmisen välistä.

Mietinnässä oli myös se, millä tavoin asiakas suhtautuu siihen, kuinka paljon ihmisiä on seuraamassa ja havainnoimassa livelähetystä. Liian suuri havainnoijien määrä voi nostaa asiakkaalle kynnyksen osallistua avoimesti live-videoitaviin tutkimustilanteisiin. Tämä muodostuu joissain tilanteissa ongelmaksi, mutta kuvattavalla olisi halutessaan oikeus tietää kuinka monta ihmistä hänen sanomisiaan ja tekemisiään seuraa. Pörhölän (1995, 136–137) mukaan esiintyminen tilanteissa, jossa on mukana suuri yleisö, voi lisätä esiintyjän kuormittuneisuutta, josta seuraa epäröintiä ja ahdistuneisuutta. Tätä live-videointi tilanteessa halutaan ehdottomasti välttää, jotta tutkimusaineisto ei vääristy. Se kuinka ongelma tulisi ratkaista, on mielestäni täysin tapauskohtaista.

11 Pohdintaa

Video on tullut jäädäkseen palvelumuotoiluun. Mielestäni sen hyödyt ovat suuremmat kuin haitat tai haasteet. Se mitä live-ominaisuus videoissa tuo palvelumuotoiluun, on mielestäni sensuroimaton näkemys palvelusta. Kehittääkseen parempia palveluita, tarvitaan dataa. Mitä tarkempia näkemyksiä pystytään muodostamaan tiettyyn palveluun liittyen, sitä enemmän ja yksityiskohtaisempaa dataa saadaan. Näkemyksen ja analyttisen katseen muodostaminen on kuitenkin joskus erittäin hankalaa. Tähän uskoakseni video on yksi parhaimmista mahdollistajista. Sen avulla on mahdollista jakaa asioita, joiden sanoiksi pukeminen olisi liian haastavaa. Live-video tuo tilanteeseen aina uniikin näkökulman. Tilanne tapahtuu sillä hetkellä kuin sitä kuvataan ja se näkyy hyvin pienellä viiveellä sitä seuraaville.

Ne palvelumuotoilun menetelmät, joissa video on käytössä tarvitsevat osa mielestäni uusia näkökulmia. Erityisesti toivoisin konkreettisia ehdotuksia siitä, miten ja millä tavoin, videota tulisi kuvata tilanteiden vaihtuessa. En tässä tarkoita nyt vain kameran ominaisuuksia. Monesta älypuhelimien kamerat ovat teknisiltä ominaisuuksiltaan erittäin päteviä. Tarkoitan enemmänkin ympäristön hahmottamista, parhaimman kuvakulman hakemista ja sitä, että kameratyöskentely olisi mahdollisimman huomaamatonta ja kuvattaville miellyttävää. Etnografian puolella aiheesta on tutkimusta, mutta mielestäni muotoilun puolelle tämän kaltaista tutkimusta kaivataan lisää.

Videon analysointiin ja tutkimusmateriaalin läpikäymiseen live-videolla on mielestäni potentiaalia, etenkin siinä vaiheessa, kun videomateriaaliin saadaan lisätyksi dataa. Koen että muotoilussa edelleen esillä se näkökulma, että vaikka tutkimusta tehdään, jää tutkimusaineisto monesti muotoilijalle eräänlaiseksi taustavaikuttajaksi tai intuitioksi. Tästä johtuen tutkimusaineistoa ei välttämättä läpikäydä enää myöhemmin ollenkaan lävitse. Tämä läpikäymisen vaihe on monesti erittäin aikaa vievää. Lisäksi resursseja tutkimusmateriaalin niin syvälliseen tutkimukseen ja analysointiin kuin tarvittaisiin, ei yleensä ole. Mielipiteeni on, että tällä tavoin tehtynä katoaa paljon sellaista tutkimustietoa, joka voisi tulevaisuudessa olla hyödyksi. Jos taas tätä tutkimusaineiston läpikäyntiä helpotettaisiin ja tutkimustieto saataisiin nopeammin esille, voisi tulevaisuudessa muotoilun tutkimus olla tehokkaampaa.

Video ei kuitenkaan ole ratkaisu kaikkeen. Osa muotoilun alalla olevista tutkimustiedon hankintamenetelmistä on mielestäni jo vanhanaikaisia ja uusia innovaatioita tarvitaan tilalle. Tämä mielipiteeni saattaa johtua toki siitä, että oma kokemuspohjani perustuu moneen sellaiseen menetelmään, joka ei opiskeluhistoriani aikana ole juuri muuttunut. Mielestäni tutkimusmenetelmien ja asiakasymmärryksen tulisi muuttua sitä mukaan kuin tekniikka kehittyy ja mahdollisuudet datan keräämiseen monipuolistuvat. Blomkvistin (2012, 178) mukaan palvelumuotoilu tapahtuu uudesta muotoilun näkökulmasta, jolloin mukaan tarvitaan uusia prototypoinnin tapoja, jotka eroavat nykyisistä malleista.

Blomkvist (2012, 179–180) onkin kehittänyt neliasteisen palvelun prototypoinnin mallin, jossa on 4 eri tasoa. Tasot ovat:

1. Artefakti
2. Käyttö
3. Konteksti
4. Palvelu

Näistä tasoista miellän uusien prototypointi-menetelmien kautta oman live-videon käytön soveltuvat juurikin Kontekstin ja Palvelun havainnointiin ja ymmärtämiseen. Blomkvistin (2012, 180) mielestä juurikin näiden kahden tason välistä siirtymistä ja vuorovaikutusta tulisi tutkia enemmän.

Pohdin myös, millaisia tulevaisuuden suuntauksia live-videon avulla voidaan tuoda palvelumuotoiluun. Olisiko mahdollista, että tämän kaltaisten sovelluksien avulla luodaan uudenlainen palvelumuotoilun ammattiryhmä: Nopeat palveluiden kehittäjät. Tämä erikoistuneiden palvelumuotoilijoiden ryhmä tekisi palvelupolusta videon, jotka on mahdollista analysoida hyvinkin nopeasti. Nopea analysointi mahdollistaisi sen, että mahdolliset korjausehdotukset palveluun voisi tehdä hyvin lyhyen aikavälin sisällä, jopa päivissä. Koska palvelun ymmärtämiseen ja tutkimustiedon analyysiin ei mene kauaa, voisi yritys saada palvelua parantavia tutkittuja muutosehdotuksia nopeasti. Tutkimuksen painopiste tulisi Holopaisen ja Helmisen (2011, 318) olla ratkaisukeskeisten palvelu käytäntöjen toimeenpanemisessa, eikä niinkään monivalintaisten pienten muutosten ratkaisujen tarjonnassa. Kousan ja Koskisen (2012, 26) mukaan reaaliaikaisessa ajassa, jossa elämme hitaat prosessit ja menetelmät katoavat ja niiden tilalle tulee mukautuvaa ajattelua, jonka avulla on mahdollista saavuttaa joustavuutta. Mielestäni live-video avulla nämä molemmat näkökannat on mahdollista saavuttaa.

Valittaessa live-videon avulla tehtävä tutkimus olisi pienillä ja keskisuurilla yrityksillä voisi olla alhaisempi kynnys palkata palvelumuotoilijoita viimeistelemään heidän palveluitaan, koska lopulliset kustannukset jäisivät alhaisemmiksi, kuin tilanteessa, jossa tehtäisiin periteisemmillä menetelmillä samankaltaista tutkimusta. Tämä voisi tuoda palvelumuotoilun saralle lisää työpaikkoja.

Palvelukokemusta voisi live-video sovelluksen avulla testata myös asiakkaiden läsnä ollessa. Jos sovellus tulisi myös kuluttajille käyttöön, voisi heitä pientä korvausta vastaan käyttää muotoilu agentteina sellaisissa palvelututkimuksissa, joissa tarvitaan spesifioitua asiakasnäkökulmaa. Lisäksi näitä muotoiluagentteja voisi mahdollisesti arvottaa, jonkin kriteerin kautta, jotta olisi mahdollista saada selkeämpi tutkimuksellinen näkökulma.

Kuluttajien käytössä live-video sovellusta voitaisiin käyttää myös elämyspalveluiden kehittämiseen ja hienosäätämiseen. Jos palvelukokemusta voi hienosäätää jokaisen ihmisen henkilökohtaisen mieltymyksen mukaan, tulisiko näistä palvelukokemuksista kuvata live-video joka olisi mahdollista jakaa sellaisille sidosryhmille, jotka olisivat palvelusta kiinnostuneet. Live-videon tykkäämistä ja kommenttien avulla palveluntuottajan olisi mahdollista säätää palvelua hyvinkin nopeasti siihen suuntaan, mihin kulloinkin tietty asiakas ryhmä sen toivoo. Hienosäätäminen kokonaisuudessaan tuo lisäarvoa, sillä se tekee asiakaskokemuksesta monipuolisemman. Tämä mahdollistaa sen, että asiakas palaa kokemaan palvelua uudelleen, sillä joka kerta se on muutettu esimerkiksi muuttuvien sääolosuhteiden mukaan.

Koska tutkimuksen alussa haluttiin palvelumuotoilutiimin suhtautuvan sovellukseen ilman ennako-odotuksia, oli heille annettu hyvin vapaa tehtävänanto. Palvelumuotoilijatiimillä oli vapaat kädet siinä, kuinka he käyttävät sovellusta ja päättää keskenään kuka minkäkin annetuista rooleista ottaa. Tästä johtuen liittyy tutkimusmateriaaliini hieman hajanaisuutta sekä roolijaossa että roolien syventymisessä.

Tutkimuskysymykseni tarkennettua osa keräämästäni tutkimusaineistosta oli selkeästi kysymyksen vierestä. Ensimmäisellä ja toisella testauskerralla ongelmana oli mielestäni myös se, että testauksen lomassa liikuttiin keskustelussa paljon filosofisempaan ja jopa poliittisempaan suuntaan videon kuvaamisesta. Lisäksi keskustelua käytiin esimerkiksi aiheista: Mitä ja Miten video saa kuvata eri maanosissa ja millaisia kulttuurin tuomia muureja eri ihmisillä on liittyen esiintymiseen videolla. Tutkimuksen kannalta paras lähtökohta olisi tietenkin ollut se, että keskustelun olisi saanut pysymään asiassa.

Lisäksi erityisesti pohjoisamerikkalaisen tutkijan kanssa huomasin hänen keskustelemaan lähemmästä aiheesta. Itse olin tottunut selkeästi enemmän käytännönlähtöisempään ja kokeilevampaan konkreettiseen toimintaan. Tästä johtuen osan näiden tutkimuspäivien aineistosta oli tutkimukselle tarpeetonta, mutta keskusteluna ihan mielenkiintoista. Uskoisin että tähän vaikutti myös oma kokemukseni puute tutkijana. Koska oma kokemukseni tutkijana olemisesta oli puutteellinen, halusin kerätä kaiken mahdollisen tiedon aiheesta ja ehkä aiheenkin vierestä. Aineiston litteroinnin aikana tulin kuitenkin hyvin havainneeksi, että selkeämpi raja tutkimuskysymykseen heti tutkimuksen alussa on ehdoton lähtökohta.

Näistä johtuneista syistä tutkimusaineistoni oli hyvin laaja. Aineiston läpikäyminen oli itselleni haastavaa ja kesti pitkän aikaa. Videoiden katselu ja litterointi olivat tutkimuksessani, juuri ne aikaa vievimmat osuudet.

Olisin toivonut voivani käyttää jollakin tavalla tämä tutkimaani tiedonkeruumenetelmää, jonka avulla olisi mahdollista saada aineistoa analysoitua alustavasti jo tapahtumahetkellä. Alustavastakin aineiston koodaamisesta voi olla suuri apu aineiston analysoinnissa. Uskoisin että tästä olisi itselleni ollut suurikin hyöty aineistoa läpikäydessäni. Litterointivaiheessa vaihdoin litteroinnin tasoa, laiveammaksi, jotta siihen ei menisi niin kauan aikaa.

Tieteellisen tutkimuksen saralla on paljon tietokoneohjelmia, joiden avulla on mahdollista helpottaa aineiston läpikäymistä. Itselleni ongelmaksi miellän sen, että monet näistä ohjelmista ovat monimutkaisia ja tekstipohjaiseen aineistoon pohjautuvia. Mielestäni tarvetta olisi kevyemmälle sovellukselle, joka toimisi mobiiliversioidenakin. Lisäksi kokisin, että vaikka akateeminen yhteisö ei pitäisi tätä järkevänä, uskoisin että monelle yritykselle tällaisen käyttäjätiedon nopea analysointi live-videon kautta voisi olla hyvä ratkaisu niin taloudellisesti kuin ajankäytöllisesti.

Aiheen valinnasta johtuen omaan tutkimukseeni liittyvä aikaisempi tutkimus oli hyvin vähäistä ja usein enemmän asian vierestä. Tämä aikaisempien tutkimusten puute vaikutti ehdottomasti eniten kirjalliseen osioon, lähdemateriaalin kannalta. Uskon kuitenkin, että vaikka live-videon käyttö palvelumuotoilussa on aiheena uusi, niin uskon aiheesta tehtävän vielä lisää tutkimusta. Eri sosiaalisen median alustat ja sovellukset ovat nostaneet videon ja erityisesti live-videon näkyväksi osaksi nykyaikaista mediaa.

Lähdeluettelo:

Kirjalliset lähteet

- Anttila P. (2006) Tutkiva Toiminta ja Ilmaisu, Teos, Tekeminen. Hamina: Akatiimi oy.
- Engström, A., Esbjörnsson, M., Juhlin, O. (2008) Mobile Collaborative Live Video Mixing. Interactive Institute. MobileHCI 2008, September 2–5, 2008, Amsterdam
- Eskola, J ja Suoranta J. (1996) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino
- Garfield S. (2010) Get Seen: Online Video Secrets to Building Your Business. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated
- Heath, C. & Luff, P. (1993) Explicating face-to-face interaction. Teoksessa G. Nigel (toim.) Researching social life. Lontoon: Sage, 306–327.
- Hyysalo S. (2009) Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Iedema R., Long D., Forsyth R., ja Lee B. B. (2006) Visibilising clinical work: Video ethnography in the contemporary hospital. Health Sociology Review (2006) 15: 156–168
- Keinonen, T. ja Jääskö, V. (2004) Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologiateollisuus ry
- Kuosa T. & Westerlund L. (2012) Service Design On the Evolution of Design Expertise. Viro: Print Best printing house, Viljandi.
- Kousa T. & Koskinen J. Design Tree. 11-32.
- Viia A., Terk E., Lassur S., Kaivo-oja J., & Kousa T. Trends and Drivers Affecting Service Design. 123-136.
- Laine M., Bamberg J. & Jokinen P. (2007) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Lehtonen P. Tapaus- ja toimintatutkimuksen yhdistäminen. 245-253
- Raento P. Kelpo raportoinnin strategia. 254-272.
- Lindlöf, T. (1995) Qualitative communication research methods. Thousand Oaks: Sage.
- Martin B. ja Hanington B. (2012) Universal Methods of Design. Yhdysvallat: Rockport Publishers
- Marttinen M. (25.3.2010) Minullakin on oikeus – Journalisti selvitti saako tavaratalossa kuvata. Journalisti 6. 25.3.2010.
- Mattelmäki T. (2006) Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiateollisuus ry
- Miettinen S. (2014) Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy

Miettinen S. & Valtonen A. (2012) *Service Design with Theory – Discussions on change, value and methods*. Vantaa: HansaBook

Polaine A. *Play, Interactivity and Service Design: Towards a unified design language*. 161-168.

Blomkvist J. *Conceptualisations of service prototyping: Service sketches, walkthroughs and Live service prototypes*. 179-188.

Miettinen S. (2017) *An Introduction to Industrial Service Design*. Routledge, Taylor & Francis Group.

Tikkanen H, Jylkäs T, Jeminen J, Miettinen S. (2017) *Video in service design*.

Miyauchi, K., Sugahara, T., and Oda, H. (2009). *Relax or Study? A Qualitative User Study on the Usage of Live Mobile TV and Mobile Video*. *ACM Comput. Entertain.* 7, 3, Artikkel 43 (September 2009).

Muller W. (2001) *Order and meaning in design*. Hollanti: LEMMA Publishers

Osterwalder A. & Pigneur Y. (2010) *Business Model Generation*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated

Oswald L. R. (2015) *Creating Value - The Theory and Practice of Marketing Semiotics Research*. Englanti: Oxford university press.

Polaine A. Lovlie L, Reason B. (2013) *Service Design; From insight to Implementation*. New York: Rosenfeld Media, LLC.

Pörhölä M. (1995) *Yksin yleisön edessä Esiintymisjännitykseen ha esiintymishalukkuuteen liittyvät kokemuksen, käyttäytymispiirteet ja vireytyminen yleisöpuhetilanteissa*.

Rontti, S. & Lindström A. (2014) *Tools and Methods for Technology-Aided Prototyping of User Experience SINCO Environment as a Pilot*. Rovaniemi. University Press.

Routio P. (1997) *Tuote ja tieto*. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy

Ruusuvuori, J. Nikarder P. ja Hyvärinen M. (2010) *Haastattelun analyysi*. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda

Segelström F., Raijmakers B. ja Holmlid S. (2009) *Thinking and Doing Ethnography in Service Design*. <https://www.researchgate.net>

Smets, M., Burke, G., Jarzabkowski, P., & Spee, A. P. (2014) *Charting new territory for organizational ethnography: Insights from a team-based video ethnography*. *Journal of Organizational Ethnography*, 3(1): 10-26

Sundbo J. & Toivonen M. (2011) *User-based Innovations in Service*. Englanti: MPG Books Groups.

Holopainen M & Helminen P. *User-based service innovation including a future perspective: a case study with four methods*. 303-322.

Stickdorn M. & Schneider J. (2011) This is service design thinking. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Tuulaniemi J. (2011) Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy

Ventres W., Kooienga S., Marlin R., Vuckovic N., Stewart V. (2005) Clinician Style and Examination Room Computers: A Video Ethnography. Family Medicine 2005 276-281.

Ylirisku S.P. & Buur J. (2007) Designing with video: Focusing the User-Centered Design Process. Lontoo: Springer Science & Business Media

Yin, R. K. (1987) Case Study Research. Design and methods. Beverly Hills. Kalifornia: Saga Publications.

Internet lähteet:

Periscope. 26.3.2015. Explore the world in real time through someone else's eyes - blogikirjoitus. Kalifornia: Periscope. <https://medium.com/periscope/up-periscope-f0b0a4d2e486#.mz1bc0ubv> Viitattu 12.3.2017

Salman Aslam 22.1.2017. Periscope by the Numbers: Stats, Demographics & Fun Facts. Artikkele. Omnicore Group. <https://www.omnicoreagency.com/periscope-statistics/> Viitattu 15.3.2017

Stuart Dredge 13.9.2015. How live video on Periscope helped 'get inside' the Syrian refugees story. Artikkele. The Guardian. <https://www.theguardian.com/media/2015/sep/13/periscope-app-syrian-refugees-bild> Viitattu 16.3.2017

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Viitattu 17.3.2017

Satu Aaltonen, Ulla Hytti, Tanja Lepistö & Tiina Mäkitalo-Keinonen. 4.4.2016 Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Turku: Turun yliopisto https://www.utu.fi/fi/yksikot/tse/ajankohtaista/uutiset/Sivut/Yhteiskehittäminen_kaikki-siitä-puhuu,-mutta-mitä-se-on-ja-miten-siinä-onnistua.aspx Viitattu: 17.3.2017

Lapin yliopisto. 2015. Humanizing Service Experiences with Design Methods (HumanSee). Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Yksikot/Taiteiden-tiedekunta/Tutkimus--ja-julkaisutoiminta/Kaynnissa-olevat-hankkeet/HumanSee>. Viitattu 21.4.2017

Luennot ja luentomuistiinpanot:

Pertti Aula: Teollisen muotoilun metodikurssi luentomuistiinpanot syksy 2015

Pirjo Puurunen: Valokuvauksen luento syksy 2016

Laadullisen tutkimuksen suuntaukset – Etnografia luennon muistiinpanot 10.10.2016.

Kuvalähteet:

Kuva 1 Periscope. <https://www.periscope.tv/press>

Kuvat 2-14 Tytti Vuorikari

LIITTEET

Aineiston litterointi 12.4.2016

Aineiston litterointi 14.4.2016

Workshop-päivän 18.4.2016. Periscope-osuuden kulku ja huomioita videotallenteista

Arlan havainnot Koneen työpajasta Periscope-osuudesta

Kenttäpäiväkirja

Videot ja ääninauhat: MVI_4352, MVI_4353, MVI_4354 ja protoilu ääni – niminen ääninauhoite

Litteroija: Tytti Vuorikari

Selvennykset:

... tauko puheessa

epäselvä sana

(eleet/ jotakin erityistä tapahtuu kuvanauhalla)

00.00 timeline

Paikalla

Kaksi ulkomaalaista tutkijaa/opiskelijaa

Simo Rontti

Heikki Tikkanen

Tytti Vuorikari

Jokainen videonauha on kuvattu samasta kuvakulmasta ja jatkuvat siitä, mihin edellinen päättyi. Huoneessa jossa videot on kuvattu on seinälle heijastettu videotykillä peilattu kuvaa eri laitteista (tietokone, tablettitietokone, puhelin) Kaikki henkilöt eivät ole osan aikaa samassa huoneessa ja osa keskustelusta tapahtuu kaiuttimen välityksellä.

MVI_4352

A: I think two .. maybe you have a one theme. I think two questions can be primary objectives, and they will be like switch switch switch (tekee vaihtamisen elettä käsillään) And if they have a way to get.. If you have two questions you have a third thing.. I think...

B: Hmm

Katie: But maybe less of a.. Something that balances out between the two questions because two people and two questions can fracture. (tekee eroamisen liikkeen käsillään)

C: Yea yea. Is it good if they have like one *goal*

A: Right. Like a common path with different ways of asking.

C: But, let's these are like they may seen some of them..

A,B: Yes.

C: So It is good to have that, two like ** one group of people to

A: Yea like very much. There is tree themes here (osoittaa maassa olevaa paperia, jolla on post it lappuja) One is internal communication, one is the bridge between customer and the

company and the another one is public facing. So in order for this to be .. a hole lifecycle thing (tekee kaaren käsillään) .. What really this is .. front stage, transaction, backstage. Well it is mostly a backstage. So it is mostly a touchpoint and backstage

B: Yes yes. The *focus* will be about there's service design team.

A: Yes yes. I understand.

B: Like as we talked earlier.. ** For have making for the service design team so ..

A: Like in this case .. there problems exist a gross the service blueprint of they company, most of there's problems that they articulates exist in the backstages. This makes sence because they are backstage team. And It also make sence because they idea of service is a customer service is working for the hole company and not the user experience of using the product. And so to .. show them that this is what they problem looks like, maybe that would be helpful and then you would say .. * and then you would divide them up and say .. You know (levittää kätensä isolleen) these is the heat map were you interests and pinpoints lives .. for the purposes of learning today you want to look the hole picture or part of the picture. And maybe have that be part of they decision making. Idf we were organized this (näyttää paperia) to a service blueprint the pink are the pinpointst and the blueprint is very simple service blueprint. Like simply to show there ideas and how they pinpoints are related for to each another and where they exist on the user, not the customer experience but the user experience. Customers are businesses, the users are the people who ride on the elevators. That can might .. rather than just say. Here is the question (nostaa post-it lapun ilmaan). They need to see how the questions relate to each another, that is my suggestion .. having never seen this before. That is how it make sence. **3,38**

A: But let's get thought the rest of the agenda.

B: So I think that Simo will after that, I totally think that we have to do that. (osoittaa lattialla olevaa lappua)

A: Make sence ..

B: and after that Simo will present the Sinco environment here. And maybe we should do an exercise, how to you .. You have a way to do the routine. I actually never have seen the case.

D: Do we have the elevator case?

A: Yea.

D: Or off-topic case.

B: The next one will be off topic case. The periscope.

A: I think a off topic case will make so much more sence here because if it is all tailored to .. It is too closed to see clearly .. for a another project .. they can se clearly if it is far away .. like Ahaa analyse analyse analyse (heiluttelee käsiään) **5.05**

Loppunauhan sisällössä puhutaan Danny Devitosta. Video MVI4352_ loppuu 5.45.

D: Around five seconds delay ..

B: It was more I think..

D: Almost a ten.

B: But I think that is not that big problem when I get out of the same room.

D: Yeah. *quick service. So thought. Can I, Can you invite me also or is this a public one?

E: Aa, this is a private one.

D: * I should be following Sinco

E: No, It is actually Heikki who is **broadcasting**.

D: Ou Heikki.

Ei: Yeah. This is looking really bad..

D: How can I follow you?

B: I have no idea.

(Kameran siirtäminen)

D: Can I find it as Heikki Tikkanen? Exploring this new *finder* Okey. Jaa jaa. Now I am following you.

B: no one is watching jet. Tytti.

E: What, sorry.

D: What if we have *plausible* periscope broadcast going on side by side.

B: Aaah. Right.

E: So I am recording this, and camera is ready, so..

B: So Tytti joins broadcast.

D: How can I find it? **01:57**

B: Katso tosta. Mihin se kutsu mut?

D: Kukaan seuratuista ei ole live tilassa.

E: Did you. Laitoitko sä että te seuraatte toisianne? (Osoittaa Heikkiä ja Simoa) Sun pitää seurata takaisinpäin (sanoo Simolle) koska muuten se ei näy.

epäselvää puhetta (odotetaan että laitteet saadaan toimimaan.)

D: How can I find it? **02:55**

A: So order for the computer to .. wait .. Can you have multiple server windows open?

D: No but we have multiple mirroring same window side by side.

A: So I can..

D: You could join this wifi network proto..

A: That's it, That's it **03:48**

D: It is Sinco Proto, but I is number one and o is 0 and a question mark at the end.

A: I and o in sinco not proto? Keskustellaan siitä kuinka salasana tulee kirjoittaa

B: Now my stream is live so you should be eable to .. **04:52**

D: Sinco test. Yeah.

B: Is it public or private. I forgot to check. Are you ready?

A: unable to join? Is there a maximum ..

B: How that is possible.

A: I was talking about the networks.

E: But, You ended it?

B: Yes.

E: Why?

B: It was public, I am shy.

A: Is It capital S?

D: No.

A: (näpyttelee puhelimeensa numeroita) Ah in.

B: Now it is private. No I wound stop it anymore. **06:00**

D: Now if you mirror you screen?

A: Mirror it. I am still opening thee ..

E: I am trying..

D: Can you see it?

A: Am I in periscope or what?

E: Sä voisit jo mennä toiseen tilaan

B: Eikä.

A: Oou. Got it.(Katien puhelimen näyttö peilautuu isolle seinälle)

D: So you should join there. Actually we have this way you see.

B: give me comments, gove me feedback.

E: The lag is..

D: Is you have another periscope broadcast so we could follow both of them. At the same time.

A: Now I have to.

D: Or it is like this.

B: Hey guy's? Do you know a way how you could talk to me? So I could hear you when I am there? Could you call me?

E: Can we just.

A: Ou unable microphone. Ou no.

B: Because on periscope you can't talk to me.

D: Of course we could have just a facetime call or skype call and do the same ..

B: without the hole periscope.

A: But the message

D: But I think that the point here was that we have multiple use cases how to use periscope. One could be like cultural point of view, that the company could let people stream there customer experience or customer journeys. And maybe people could like or comment, what ever. And this would be another thing how service design team could make use of this so that .. Another idea was a analyses of Houston and these astronauts. Some of them remain at Houston and the another go to Moon.

E: We could .. now Heikki is broadcasting we should taught like ..

D: Can you put, if you but down the typing in you device and we another ones are typing so it doesn't disturb this view. (osoittaa seinälle heijastettua kuvaa)

A: Tell me what you mean like done typing?

E: It is just the view of the ..

D: Like if she is typing so it's blogs this view. But if I'm typing they show as comments ..

A: Okei. So it is chatting and then. How do I chat?

D: But if you .. * Did he stop it?

E: Can you ask him to start it over?

A: I haven't used periscope before so I have no idea what I am doing.

E: You just need to talk to it.

D: No he just ended it ..

A: So I'm still broadcasting .. He is not .. I am .. So Heikki can you hear me? So I guest not. He just .. I don't understand how he's texts appear on my screen?

C: Have you join he's broadcast?

E: Okei now it is.

D: (soittaa puhelimella) Terve, katkesko sulla tuo vai aloitetaanko uudestaan?

A: So he said something on his .. I want to know how I can say something ..

D: Katkesko sulla toi broadcast?

C: Since you are *

E: You need to stop and join (Päälleikäistä puhetta)

D: Kokeilaanpa uudestaan

A: So I can't chat and broadcast at the same time

E: No

A: So it is not possible. Got it.

D: Onks sulla Iphone?.. Joo, mä mietin että oltaisko facetimella voitu tehdä tämä.

A: And now I am casting at channel .. Is it .. Am I broadcasting to a channel or am I just broadcasting?

E: You are broadcasting now.

A: No I am not .. It says what I am seeing now .. So I type in the thing that I am going to show and I hit send.

E: Yeah

A: Why does it say something? Where that is coming from. On his screen it said "Say something" What is that mean?

D: Comment, You can comment on the .. so everybody and also Heikki can see the comment. For instant you can *prefer questions and he says it aloud and

C: You can chat when ever there is broadcast *it is like you own* ..

A: How do I chat when I am broadcasting?

E: Niin voisko se aloittaa uudestaan? (Sanoo Simolle)

A: How do I chat when I am broadcasting .. Ou there .. How do I chat when I am broadcasting? **11:55**

E: So are you ..

A: I am broadcasting .. So how do I chat while I am broadcasting?

D: So we have a problem ..

B: My phone just died .. (Heikki palaa huoneeseen)

D: Can we do one experimentation?

(Päälleikäistä puhetta)

D: Like facetime

A: I tried that .. That is what I did ..

B: It would be ..

D: Yes

E: We are doing facetime now?

A: So I can't type while I am broadcasting

E: No

A: What is this .. This just indicates that it is the thing that I said .. One time .. And this is where I am

(Puhelin soi)

D: Do you have this .. (osoittaa Tytin näytölle) No .. Where is your Sinco Ipad ..

A: Chat hidden .. Ou I can receive messages when I am broadcasting. .. Ypu can sent me chat's

E: Yeah

A: Can you do that right now? So I can see how it looks like.

E: Wait .. sure

B: You where live a moment a go

A: I am live

B: I sent you some .. "Hey there" and messages

A: yes, do it now

E: Are we facetimeing?

(puhelimien mikrofoni rupeaa pitämään kierto ääntä, kaikki puhe kaikuu)

D: Is this on? We are service innovation corner. So let's go.

E: Sorry I just. (Säätää äänenvoimakkuutta hiljemmalle)

A: Are you supposed to be broadcasting, you should be .. Ou that is facetime ..

E: We are trying something different

B: Melika is also live, Tytti is live

E: You need to, you need to talk louder

A: We just need a more volume

D: (näytön kautta, hyvin hiljaisella äänellä) Okei can you hear me now?

A: Where is the master volume .. We are ingreasing the volume on our side

E: ÖÖ

A: Testing .. there

E: Okey, so we can hear you.

D(kaiuttimien kautta): Okei. So you can hear me now, I am going to cafeteria

E: Yeah, we can see it, I can see it

D (kaiuttimien kautta): I am wondering which buns are more interesting to you. Those sandwiches over there or these. This time I would like to get something very light and more snacks, but there no seem to be any personal preferences for the stuff here so what looks good.

E: Could you ..

D: And, Maybe coffee

E: What do we want?

D (kaiuttimien kautta): Terve

E: The connection is very poor

D (kaiuttimien kautta): Maybe this time I don't take anything because I forgot to take money with me

A: So we see that ..

D: Lunch looks good and the surroundings .. Maybe I will go back with

A: It would be impossible for him to use his phone and perform on his regular tasks because his hands wouldn't be free so we need to rig something

E: Yeah. We need to have like two persons ..

C: One with the phone and one

A: (Puhuu D:lle) So do we need you to buy something or just being busy. So we need you to wear it or have someone else be you eyes.

D: Yeah, and how to make it un-noticeable for the otherside ..

C: you know there is like samsung watches that record. I don't know if you can broadcast that

A: It like anything that is happening

D: Google glasses or something that how to camouflage this

A: Or just like (osoittaa rintakehänsä) in your pocket.

D: Yeah. Right here.

A: That is exactly right.

E: Or we could have like some sort of harness or ..

D: Let's try this ..

B: It just doesn't look where your eyes are

D: Do you have any coins?

E: Yeah. Sure.

D: I can buy you something. Really.

E: Hmm.

D: Maybe she will have some research ethical questions when we are recording without announcing to the person.

E: But if it's on the public place I think it is ..

B: No issue.

A: There is no, what are they calling it ..

C: (Kysyy D:ltä) Do you have an earphone?

E: Like something .. (näyttää korvaa)

A: Reasonable expectation to the privacy. You guys. It is called reasonable expectation of privacy and a public space there is no reason to expect privacy. This was the a ..

D: I already *so some noticed

E: But I would like to try the text. So periscope of out the text is changing the communication. And this is important to me.

D: Let's try this first up and then try again with the periscope.

B: Are you Periscoping or ..

E: Facetiming

D: First we try facetime

B: I noticed that periscope kills my phone

A: It because it is * and sound and recording. It is all at the maximum ..

(D asentaa puhelintaan rintataskuunsa.)

E: Jos sen laittaa vaikka teipillä kiinni.

A: Just put something underneath it.

D: Yeah.

A: cardboard

D: Ota joku pahvinpala.

(D asettelee puhelimensa)

D: Kuuluuko, joo kuuluu tää

A: That is great. But can we turn, can we move the screen for one or the another, not in the middle. (Näyttää isoa näyttöä seinällä) How this is controlled in here? (Kuvaa siirretään oikealla)

D: Okey. Let's go. Can you put that up again. (Puhuu Tytille)

A: Why this is not working. The mouse is. I'm moving the mouse. Is it right here them. Ou it is.

B: Service innovation.

E: Did you get the money.

D: No. My wallet is somewhere.

B: I can buy you.

B ja D poistuvat huoneesta

D: (kuuluu kaiuttimista) Okey. Hello Houston..

A: Hehheh. Houston.. Or did he say Hauston.

E: I think he said Houston but in our accent it sound Hauston

A: so that is why we got Hauston street in New York because there were people immigration for this part of the world. Because one of the main streets is at Hauston, but Houston is the city in Texas. That is very interesting .. Poor connection ..

(Facetime yhteys katkeaa)

D (kaiuttimien kautta): I am try to call you Houston.

E: Can you hear us?

A: The signal is very bad.

E: yea it is like super bad. The signal. So could you buy us some sort of candy?

D: Yah. One candy?

E: Yeah. Or can you show us what kind of there are.

A: Your options.

D: This thing.

A: Chocolate!

(D näyttää kameralle suklaapatukkaa)

E: Do we take that one?

D: It is Pätkis.

E: Yeah Pätkis sounds good.

(Facetime katkeaa)

C: What is that?

E: It is a chocolate bar that mint in it. So it doesn't have filling it is just fold in.

A: Chocolate

E: Yeah sure. But the connection broke so we can't see it

D (kaiuttimien kautta): Saa vaikka itte, nythän ne ei tietenkään näe sitä.

E: Täällä on tosi huono yhteys, tää on todella ongelmallista jos tää jatkuu tällaisena.

D (kaiuttimien kautta): Joo, okei. Ours wifi connection is bad.

E: Yeah. Wifi it is like too much

D (kaiuttimien kautta): I try to use the mobile network

E: Yeah.

D (kaiuttimien kautta): Is it still as bad?

E: It is a little bit better now .. a bit better

E: Why Heikki is using the pin code. Why he is not using the etäluettava

D (kaiuttimien kautta): Why you are not using the remote card reader.

B(kaiuttimien kautta): Because banks ..

A: It is really unstable (kommentoi taskussa olevan kameran käyttöä joka heiluu) I also don't like the vertical aspect ratio. I want wide aspect ratio.

E: Umm, but that is like Periscope doesn't like

A: I know, but it is not .. not in the effect way to view ..

(B ja D saapuvat huoneeseen) **25:09**

B: How was the camera

A: It is shaky .. and it is the vertical aspect that the ratio is not affective way to get the hole seen like the horizontal ratio.

E: Could we try ones more the periscope?

B: Uhm.

C: Is there a live feature in a google

A: Live streaming are only ones that are connected are the top ones that I have never works before.

E: Do we have Go pro? Onko meillä Go pro? Onko siinä mitään ideaa? (Puhuu Simolle)

D: I think there is the app wich tought you can look it.

E: But ..

C: What do you feel to have one of the wide eye lenses? (Puhuu Simolle)

A: Yeah. The fish eye.

C: The small one.

D: To this Iphone

A: I think, this is something that we tested on the field with mobile. We have better experience when the person who is experiencing the thing is not the person who is shooting the thing. So the point of view is more like a third person perspective. Ratio of the shooter and other person. Because of the subject has the natural movements. But the camera has a non-natural movement. It is static it is focused on that subject.

B: Horizontal periscope.

A: I don't know. I would like to see it to compare.

B: Let's do that

A: So we have the first person perspective that was shaky. It was .. real time .. I didn't get to stop when I wanted to stop

E: Okey. Are we doing in that same phone?

A: In third person perspective ..

B: Let's try on this

A: In videogame language first person shooter, third person shooter.

D: But I think that research question is what are the advantages on the real time broadcasting versus take first the video and then looking it afterwards.

E: Yeah. That is true.

D: And even if the technology or specific apps don't work fluently is there some opportunities developing this online ethnography whatever the tool is. So if you can get like preliminary inside on the benefits and challenges that would be really good thesis subject. And I think that the periscope could be one, maybe facetime or skype could be another, like them to compare that what is the different if you say it out loud asking the questions rather than typing them as chat or talking nothing, just following and..

E: That is true

A: And then I would strongly recommend to evaluate how the environment changes as the people who are visually noticeable and to the people in the environment as the doing this kind of documentation action. How does that change the environment? Can you make the invisible transaction? Should you make an invisible transaction? and if so. If it becomes invisible how it is come then legible (luettavaksi/näkyväksi) to us? Right. So in my work I operate on two perspectives. One is that the invisible doesn't call the attention to itself so we are the one that's authoring the experience when you make it. When you put big camera in you are actually inviting people to perform and there is more inside that could come from this. Because people think that "I have something to say, and I am going to say it because I can see your camera.

Where if you can get people to take that opportunity as a moment of disclosure rather than have that this idea of countering performants into the documentation act as a part of my research What is the different of an direct cinema and formative cinema when this technology first be mobile and in space.

Nauha loppuu 29:59

MVI_4354

A: And the visual ethnography practice is the .. has been virtually halted in anthropology as the ontological term having and a has for a four or five years. Because they completely drawn back the technology creation as the point of inquiry so the form of knowledge creation is no longer matter of the question. Is the. What is the knowledge that is created in any on encounter. There is no more question that taking back then **Frech Bowarson** was doing that work. It is really frustrating. But there is visual research conferees that is happening in Minneapolis, they have april one deadline. And there is the .. We have to share libraries (sanoo Heikille)

B: Jep.

A: We just have to do it. Because we are all operating at the same field ** I work so hard. Do you know John Criss Jones and his work on designing methods? The whole Idea of design of methods. I should you the texts.

D: Not so much

E: It is so interesting..

E: Can we change subject, or I could stop. recording.

A: Yeah.

E: Okei.. Thank you

A: He is talking about the automation. What are the benefits as an automated proses and how much it should be like spontaneous and intuition driven and he talks about his tire career and how he started in a place of automation and he moved farther and farther away from it like this moment between it was the preordained proses and the creation of the proses *

Nauha loppuu 02:33

Videot: 0000, 00001, 00002, 00004, 00005 ja IMG_0795 jotka on kuvattu 14.4.2016

Litteroija: Tytti Vuorikari

Selvennykset:

... tauko puheessa

epäselvä sana

(eleet/ jotakin erityistä tapahtuu kuvanauhalla)

00.00 timeline

Paikalla

Heikki Tikkanen

Tytti Vuorikari

2 ulkomaalaista tutkijaa/opiskelijaa

2 tutkimusassistenttia HumanSee-hankkeesta

0000

B: *What will happen and what is useful to ..

A: are you thinking of having that interview right after the person goes through the experience. So the experience happens and then they sit down with they drink and they coffee and ..

B: I thought that would be nice to make it continuous

A: That is what I think would be nice

B: And then of course another coffee brake and a I think perhaps I think it would be the best to use the video of what we have taken, recorded and take it into laptops and use this annotation system that I briefly showed you and try to do some analyzes on the material that they used

Nauha loppuu 00:57

00001

A: And everyone goes to sleep and then they wake up and the new knowledge is this. Where did that come from, who make it, why did they make it? I don't understand. But now you have it. If only there is a way to figure out to have a angiology and archive of the decision making, without having to relive the entire process because it is time inefficient. Is the map size of the world like Horhea. You know his very short story about the end of cartography. Do you know about this? (Puhuu C:lle) Horheas wrote this like 50 world story about the

civilization that wrote the true map. And they were so excited about they map makers. And the map started as this (näyttää käsillään pientä aluetta) And they country were this big and they country were this big (tekee käsillään kokoajan isompaa aluetta) and we need more detail and it was this big, and take it this big, and pretty soon the map was the same size as the world. And it was end of the cartography. So if this comes as granular as real life one to one ratio of time it is no longer useful. So how can it be condensed and useful? How can everything be .. How can we be self-aware this transactions internally and still be efficient in the way of there .. And I think time as media is true. Maybe the backstage actors and the backstage actors have personas, and the backstage comes transparent to the frontstage and in a way reinventing the meaning of backstage with a set. But backstage like in theater, lift the curtains that you see the people rearrange things. Just a little bit. I am solving the problem before we go thought the process. But this might be .. it is typical right .. But what I am seeing in this plan is disconnection in day one and day two. All the insides about the methods are lost in the process of day two.

B: We are going to go there because in the end of day two we have this idea.

Nauha loppuu 02:20

00002

A: Word codify is not correct maybe you recoded it to product to capacity because you are making suggestions. It like we are making experimental suggestions. Like showing how do you skype? We all know what skype is. In our mind is meeting software. It is not research tool. O, but is it? All that is it is a camera. And an open mind. And so if you can say. Maybe if you codify .. that would be like .. I have a window (piirtää kasvojensa ympärille ympyrän) you have a window. Is my window open or closed. Is it constantly open and you can always talk to me. Or is it open in a scheduled time. Are our windows connected? And can there be lots of people over here and over there? Is there a small window or a big window? A performance window a talking window. A way to send thing for place to place? I am using the window as a codification on the things that happened yesterday or recoding of the thing that happened yesterday. when I say yesterday I mean Monday and when I say today I mean Tuesday (osoittaa taululle). Because Tuesday is the day that I am work. Why I do that I don't know.

B: You are codifying the agenda

A: Heh. I am speaking in the real time as a contexts. I don't know .. Does that help? Make more sense. (Katie tuulettaa)

Nauha loppuu 01:30

00004

A: Visual ethnography participatory ethnography like ..

B: Yeah because that is a synonym

A: Right and so the idea is that there are .. And to call it digital ethnography is something different because that means like capturing data from web searches and scripting data from the user profiles. But this is participatory visual ethnography maybe?

C: I don't like *

A: Yeah. You are right.

B: By the way I check my email, if they have any comments on it.

A: Gathering user and customer insides.

C: Remote participle ..

A: Yeah, there is the remote category which is the idea of periscope, facetime, skype, google ..

B: But if you think about presenting the thing to Kone people, should we just call it new tools for customer insides.

A: Yes. Absolutely. Much much better. And then there is the non-go located category, like a (Katie kirjoittaa pöytään) .. Like what you are talking about is one category, but there is more than one category. So there is the non-go-located live communication. Which is periscope, facetime, skype, google hangouts, and then there is video journeys that are shot and sent later. Right? Which can be.

B: Or streamed live. That is one thing we want to test. That is basically what we are focusing on

A: So we want to say (kirjoittaa pöytään) live

B: But you know when you used periscope you will get a live one and then it is stored somewhere, so you get bought, but ..

(Kamera liikkuu)

A: You got journeys and we got .. these are.

B: I would call it a new media

A: New media tools. Jep Jep Jep.

B: So should we play it out?

E: Yes. Sure sure sure. I am recording this.. So we are starting, not the tech but the content.

A: I think we need to establish all of the possibilities for the 4:30 section. Because you are focusing on live and you are missing this idea of a conversation that takes place to unpack the customer insides. That is more what I did was a focus group. Where you have like you know everybody talking about one shared experience in a different way and unpacking how differently everybody experiencing these things. That is why it is ethnography. Because you are talking about .. you are not reducing the complexity you are unpacking the complexity. If you are going to use the term ethnography.

B: That why she need to do that..

A: Absolutely

C: I think that ethnography is one way of saying that not just like observing and not-talking is *

A: Ou God. Yes it is.

B: But I like what they talked about.

C: Of course it is to think about it in their business. And what they are doing. Of course it is useful to them talk about the content whatever you choose.

A: But we are having the debrief session like later.

B: Yeah but ..

E: Am I missing something?

B: But how you make them see the connection in this workshop. If you just do the live thing and never take it into the end of * .. how do you process the content coming out of it? Just keep it here and take it only in debrief? A least we have to say that after this you would do something that we can't do now.

C: It is the like you said. It is the brake between the to give them to time to talk about it, is you know you forget or you when you don't have the prop in front of you .. I don't know.

A: The live thing is so new that it is agile to direct the person to answer you question or change their point of view, but is in your hand and out of your hand. And you move on and you move on and you move on. .. But there is no pause or play back or taking one single gesture and having everubody talk about it.

E: Will the .. In periscope there is .. so you can save the recording and them you can come back to it.

B: Basically in the course of the hole workshop next section would be a good spot to talk about it.

E: But is in there is sort of about the videos because if we are using periscope actually if we. Do we only need to use periscope because I was wondering if the lives doesn't record

B: What doesn't record

C: It doesn't record the sessions?

A: What she is saying that it is all build into one platform and Periscope has all the features, we don't need to propose that the client uses the Periscope, but in the case of the workshop it has everything we want so why not use it?

E: Yes

A: It reduces our tech also .. So do the live thing and look the live thing afterwards.

E: Yeah. And then do the video Ant and stuff like that. Use that video that you shot in live and them use it there

B: You can still use periscope, it is going to the tech side but is going to the .. Save the Periscope video on you phone and them take it into the YouTube video and ..

A: Yeah. Yes. So we are skipping everything and only using the Periscope.

B: What do you mean like skipping everything.

Tytti: Umm. Does the facetime record the hole thing?

B: I have no idea

E: I think not. Skype doesn't ether.

A: What she is saying though this is a long list of possible methods or possible tools today's we are just going to use periscope because it has a play back

B: We just mention this and you could use theses instead

E: Here is another tools but we are doing that

A: And then Melika just made a point that

C: You need to make a decision

A: So what you are doing right now (puhoo Tytille) is to documenting the process and analyze it later.

E: Yeah yeah. Because I need to document the hole new tools for the customer inside thing and the last part. Because that is my thesis material

A: So she just made the point that this is important, but you already know that.

E: Yeah yeah. Or actually I think that these guys are recording it for me. They will do the recording for me.

A: You are so lucky.

B: all right Maybe we just share the thing.

E: No no you are the facilitator

F: Can you trust us.

(Naurua)

A: So I love the idea that we turn live experience prototype where we can stand back and watch without being there and that is the whole thing we just don't need to worry about what is happening we are just really in the moment and so immersed in the live thing. And afterwards we go back and we do this playback process and say "press pause" we have to talk about this. There is couple of things that I know who do this. One is the theatre of the Oppressed. Augusto Boal Anybody It is You should read it. (Katie tavaa Boal) and then there is this idea of one thing that he particularly play back theatre. And then there is this film school in Colorado has one week that they play one film and all of the audience sits and one film expert is in the front and any time during the play of the film anybody can raise their hand and "stop, what is that" And hole room talks about it until they are done talking about it. and then they press on play on the movie again. And it take a week to get though the movie but they unpack all the complexities in it. The shots, the performers, the direction, the lighting the set design, the color, what is the frame rate. All the stuff. So it is art analyze technique. But happened is that .. It like what happened in my workshop one image becomes a funnel out of complexity. And then you don't need the whole thing it just sometimes is the one moment is so rich in detail. So in this playback idea you can unpack. And when is time to

move on you just press play. And this idea an initiate conversation. Anyone can initiate conversation, everybody has something to say, and the team achieves consensus that this moment we have efficiently understood this moment has to offer, we all agree we are moving forward and so it build this consensus it like little moments of micro consensus in the team. “Yes we understand moving on, yes you understand” “but I don’t understand and I really want to understand” or “I don’t understand and I am tired of this so jets just move on” And if you can catch these moments and understand what is really happening in the room. You might see something interesting happening. Might see power dynamic change .. you might see how different personas on the team what we thing are being equals are being very different individuals, little moments when people say “I don’t think this is going to work for leadership” “I don’t think this is going to work for marketing” “I don’t think this is going to work for the client because the client doesn’t want to do any work or the client wants to do all the work” So you really need to get to the detail, it is playback could be really cool. So when you are annotationing you have to pause it to order to type. Just a great opportunity. and this montage thing

E: Should we, I just should we try out the first one and then come back to this one?

B: Could we just.

A: Play it out?

E: Yeah. Could we.

B: Yeah. I was trying to open the Video Ant.

E: Because I was wondering if we like did the actually Periscope, we could have the video. It is sort of like the tech run for the Video Ant also.

A: Can periscope feed into VideoAnt?

E: Not directly

B: If you store the video on your phone and thought there you can upload it to YouTube and then.

A: So Periscope can be exported

E: Yes

A: Great. So that is how it got exported into Video Ant.

E: Jep

A: That is going to happen during coffee break?

E: Jep

A: There is going to be some busy bees

E: hmm. Jep.

A: All right. You may want to extend that coffee break. But we will figure that out.

E: Jep. I think we should like extend it

A: But we will see when we do the tech run thought, how long it is going to take

E: Yeah. Sure. Okay. So should we do like the

A: * Export Periscope to Video Ant

Loppuvideolla puhutaan näppäimistön toimimattomuudesta ja kirjoitusvirheistä.

Nauha loppuu 14:59

00005

A: .. who we are and who they are. But the idea is that we are going through .. a live service journey. So all these ones (näyttää puhelintaan) are going to use the service and I will be customer and some will follow me and somebody will be .. somebody will follow me with the camera and somebody will follow me with questions. And then ..

B: Hey. By the way .. were do we get the questions?

A: There be fed live from the audience

E: Yea. From the audience

B: How does the audience come up with the questions?

A: They think of them live. Like “what is that?”, “what is that?” “what is that?” “why do you feel this way”

C: They have to have something to start

A: Okay. You are right.

B: Or you need to have a goal for the .. what information you want to distill from the .. or you want to get from the live thing

A: The pinpoints

E: Yeah. I think we should focus on the pinpoints. Or what is wrong or what feels off. Why it feels off?

A: Like roses and thorns

E: Yeah. Roses and thorns. Yey.

B: Basic stuff.

E: I am having so much great, great, great material.. What. Risuja ja ruusuja.

(Kuuluu näppäimistöllä kirjoittamisen ääntä.)

B: Pannaan nyt näin .. 1:40

E: So you are the experiencer and could Annina be the, could you guys go like closer to each another, please. Because I Really want this. (Ihmiset liikkuvat lähemmäs toisiaan) and Heikki also.

A: So we are kicking off the 12.30 section. Were we do a live user journey. I am the customer. One person is following me with the camera and one person is feeding me questions from the

people in Sinco where they were whatsing the customer journey. And our customer journey is .. ? Going to the market?

E: No going to have a coffee like 15 minutes.

A: 50 or 15?

E: 15.

A: Were am I going for coffee? Do we need like to take the elevator ..

E: No I think we ..

B: We go to Loviisa

E: Yeah. You should go to the Loviisa

B: The cafeteria

A: So I will estaplish my persona that I am a visitor to the campus. I don't really know how to use the space and so I can say "hey, would someone give me directions to go get coffee" And they say "Yeah. Go to the door, turn right and go strait 100 miters and it will be in our left." And I will be like .. so I say "This is me I am visiting I am going for coffee, the line is too long here so someone give me directions to get a coffee over there, "hey how to I get to the another coffee place" And they say .. and then. (Katie ja Heikki näyttelivät reitin kysymisen) Heikki tell me how to get to the coffee place. "Hey how do I get to the coffee place?"

B: It is called Loviisa you might see sign somewhere

A: Loviisa?

B: Loviisa, Yes. 4:16

A: Okey.

B: And you get put of the library door, go past the elevator, turn right and walk trait I don't know how many meters but it will be on your left this small, low cafeteria

A: Does anybody else want coffee? "Yes we want tree coffees." one too many for me to carry .. Okay. "one coffee with milk" "small coffee with milk no sucara"

B: "Black medium"

A: Medium black and one for myself." Okay. Know I have to remember some orders and go to a place that I never been before, I have been there before but I worried I won't get there. So were you go I am walking, I go through the doors, And then you guys would feed questions, so imagine next the "hey. I can't see. show me this" "Okay what that's look like, hold the camera steady" "where we need to go?" (Katie esittää mitä hän aikoo tehdä)

E: Yeah. So the camera person is like "Yay". Great. (Anniina näyttelö pitelevänsä kameraa)

A: She is doing a buch of things and you are feeding her a all this things. Maybe nobody would say anything at all

C: When that start?

A: As soon as we get out.

B: Yes.

E: As soon as they walk through that door.

A: We are going to say “can you see it?” “Do we have sound?” “Okay, sent us a message” “okay, it is working” “Go” (läpsäyttää kätensä yhteen)

B: Or you could get the working in here.

A: “Okay, are we ready? Testing, testing” And the echo goes like “thu thu thu thu” (Katie nauhaa) “Okay, test it outside” “We are going to test it outside” “Did it work” “Okay, It worked” (Katie nauhaa)

B: And is Arla going to propose the questions? Based on your, you know what you are seeing and ..

A: Yes

B: We are not feeding .. We are in the Sinco and we don't have connection to Arla

A: Yes, you have to.

E: Yeah. But it is though the camera so..

A: She need to have one of her own cause she is looking.

E: Yeah. Maybe they could be like super closed together.

B: So actually we really are receive and sending Audio to or text to Arla.

A: Maybe on a phone.

A: One person because making sure the camera is steady, is very hard job and the questions are clear is very hard job. Without interrupting my flow. .. Have a skype call or phone call, or voicemail call

B: .. something

C: I think that you are afraid that you can't record it, right

E: Yeah. I am afraid of that.

A: You can have a live audio recording in here capturing the thing.

E: But in the Periscope it is like ..

B: .. One way connection

E: One way connection.

A: Don't use Periscope for communicating. Use another method.

C: For with the ..

A: You will have like a earplug. And you would be like “Ask why she walks so fast” (Katie nauraa) “Ask her how she is going to carry the coffee” “I don't know yet. We will would find

out” But you are the ones that a filming this and so we are walking and walking, you are shooting, shooting, and you are asking, asking, I am responding, thinking out loud, hopefully they are asking questions .. Maybe they are not, but they are looking, because they don’t know what they are looking for. They have come to this opportunity not as people who are actually curious about the servicing of coffee they have to develop the appetite for the servicing of coffee which they don’t have yet. Which is hard for them, So maybe we have to introduce the pinpoints first. “I am Katie, and I am new, I don’t know what I am doing, the school has lots of international people coming here 8:32. They got great interresidences and they got really supporting system, but man I really don’t know where to get for the coffee, and we love coffee in Finland. So presenting Katie on a coffee run. She want to go for the coffee run. She wants to get a hell way from this room. She want to be generous and by everyone a coffee. What is Katie going to do? And everybody is like “Oh I get it, I think I am going to understand” I think I going to understand what the university ones to do, what the coffee shop wants to do, And we consider this to a service opportunity to redesign. “Okay, this is interesting” Know we are going to Try it out. “Let’s see how we are going to make the service better for Katie” “Or right here she goes”

The sound, “you can hear me I can hear you“ The image “I can see you” “Yes, Okay, great” Where we go, we are going out, “Testing, testing.” “Where goes Katie, she is going to get the coffee” I am walking, they are watching, do the thing, make the order, “How do I go, do I go to the left? Or is it right. I can ask” “Hey, How do I get to coffee” “It is this way” (Huitoo käsillään) “Okay, this way” There is no signs to get a coffee. “Okay, like tree coffees” “Will you fill them up yourself” “Okay, so here I see, medium, small, black, small you know, with milk, and one for myself” And here I am walking walking, It is so awkward I spill something on the floor, get the coffee down, get a napkin, wipe the floor, continue walking, try to open the door, open the door, spill little more of the coffee, have to go clean it up. “Okay, I got coffee” (huutaa) “Thank you Katie” “Can I give you a dollar?” 10:16 “You get the next one” “Okay, great” “Well thank you for getting coffee” “Ymm, isn’t this nice” “And now back to work” And that is the transaction, And then they say Okay Katie “What was the hardest part?” “You know being on the service journey, was the hardest part. Being interviewed, being followed That was the hardest part, not really going on to trip to get coffee. “So what was the next hardest part?” Probably getting the coffee was really hard, but I love the ceramic cups. I don’t like the paper cups and the paper thing, I always go back to the coffee shop to return it in. 11.17. .. and then I spilled and I not form here and I cleaned it up. These kind of things, interview, interview.

C: But there is two like, having this really simple subject, like buying coffee have advantages and * The advantages are like if they get to ask questions, the tuff how can you ask the question for like simple action, it is really hard I quest to get them to that point about asking questions of everyday thing that everybody does. How that is figured out.

A: Even if they are service designers how advantage service designer are they? Are they brilliant?

E: Pretty advantage

B: Yes, but maybe we have different standards, well they are experienced.

A: Can they take simple thing and unpack its complexity?

C: If you start asking questions like as a student, when teacher start to unpacking this stuff I start to learn how to do that, So it is in a way about asking questions that they didn't noticed like looking around. Like "why did you put sugar in the left side of the coffee?"

B: So do you mean I have to start to giving them some.. Being the lead and they pick it up.

A: So that works, and one way of doing it would be to tap some preloaded questions on paper and guide them to ask the question like: Why you go so fast, how you feel, can you memorize this, is this the most you could memorize, could you add more, is this too much to memorize, do you like not knowing where you are going. And if you say it for them that shut them up, But if you give them a little nudge to ask this question, or you leave them by they hands they can choose one or change it and ask they own question.

B: You where saying that being on the service journey was the hardest part. We address that can we make it easier to Kone people? Or it is too much for this.

A: Let do it on the interview. How it could be easier? Do something that you normally do? Do something that you want to solve. If I do something that I don't normally care about there is no way or reason to do this. But if we talking about me riding my bike around New York City, ou better believe that you have the best customer journey you ever have. Because this matters to me. So how that is selected is really important. If they interrupt my flow. I try to answer and them be like where was I. But if we go to a place that I have something to say, I be like "Guys this is the the best or this is the worst" "Can you see what just happened, I am so mad about this" or "I am so happy about this" or why this is so dumb." And they are like she is going to thing that is so special, and then I do it and I don't even noticed it. And then they are like "She didn't even noticed it" Maybe that is a good thing, maybe we want her to notice?

So going to the thing that they design would be good. Going to something that matters to me might be good. Doing the service journey is the hardest part of doing the service journey. And top of that you get the real information that is abstracted from the real live thing. Because I am acting and I have the motivation. And if you were to interrupt me of my day to day life, like asking can we turn you lie in to service journey I would be like fuck it, go away from me, I don't have time for this.

And what happens when you have live interview like that, it would never happened on paper. So that is the hardest part. I am looking in to you face I think what you are doing. And not like writing "I didn't like to carry two cups of coffee.

C: Does that communication part change based on the culture?

B: It might be.

A: Culture can be natural environment, age, gender, anything. It can be anything fashion, it can be background

C: So how does it working in you culture when you are asking questions. Like in my culture people tent to hide they feelings and how can you really extract that.

B: That is really good question, because that is global company, they need to talk about that. Maybe we can't tell them how this is they really had to think about it

A: People go on television to talk about everything that is wrong with the world, but as soon as you ask them what would you do how do you feel now. And when you put them on the spot they go silent and say "I don't know, it sucks" And that is different between natural conversation and interactive question. That could shut down the conversation. How do we make it natural exchange a generous exchange

C: There is a way in every culture to have this problem and make them to talk about it

A: like the norm

C: yes, maybe a norm. .. but how you can manipulate peoples feelings about it. Like when you ask what you should do about your problems? People tell all of their problems that they have faced in their life. And if you asked how people should work on their problems you don't get much answers. So it is like how can you find those points or the cures

A: So even designing the questions it is incredibly important.

Nauha loppuu 21.12

Litterointi Nauha IMG_0795

Testikierroksen jälkeinen haastattelu

A: You can't change Periscope portrait to landscape so you would pillow box it.

C: If it is taking too much time and it is not visible especially with the texting, someone else would call you and shadow the person, you should record the scene and what is happening inside the room * and you can replay that. In that case you don't need to use Periscope, we can do facetime which we will allow you to do. The problem that we were having was on typing. So just one person is following you and you can hear what they are asking. So you can answer their questions.

A: I still think that there should be two people, that is only because of the quality of the image and the quality of the question will be .. Well actually if the person who is shooting is just .. Residing

C: You can hear what people are saying so we don't need a third person you just have to broadcast it

A: What if I am on the phone, I have an earpiece. That should come to me, directly.

B: Then someone just shoots it.

A: It just, wait. No.

B: Basically a hands free on your phone and we call you, and someone **

A: How it is been video recorded.

E: It needs to be live and recorded at the same time. The video.

B: You shoot it on facetime which is shown on the big screen and it just shoots the screen.

D: But I think that there are too many steps

A: They are sifting the phase that is removable away from the people and into the media. The proposal is. In order to have the people in the studio in to closed to me, then the image that is retained as a document of that is the camera shooting the broadcast screen. if that occurs in sufficiently bark environment. What if you broadcast in two places? The video could happen in here like In the studio and the audio there. That could be sufficient quality. And then there one person to shooting and audio will come to my ear. And I would know exactly what to do and I will be having a live conversation with the person who tries to understand what I am doing. And we can actually established a repor. So I am willingly disclosing that the enthusiasm meets my enthusiasm I will become more committed. I don't thing that the periscope has the features that we try to accomplish. Just the fact that they decided to use portrait aspect ratio instead of landscape. It supposed to be news or reportage. It is not the bearing witness it is not selfie video. Only thig that this is good is for selfies. (portrait aspect ratio) Because the face is shaped like this. All the screens are like this because this covers most of the ground. That is you make as to establish a shot. So Periscope fails on that. It is for * cases it not for this. We have the video. We have the sound. But if it has the feature on right aspect ratio, record and .. We record like this. (landscape), I can hear, you shoot. Same thing, recording and a looking at the same time ..

Loppunauhalla käsitellään Heikillä olevaa asiaan liittymätöntä teknistä ongelmaa. Nauha loppuu 05:49

Kone Workshop-päivän 18.4.2016 Periscope-osuuden kulku ja huomioita videotallenteista

Paikalla:

Koneen palvelumuotoilutiimin 5 henkilöä.

Heikki Tikkanen

Tytti Vuorikari

Simo Rontti

Sisätilanauhat: 00008, 00009, 00011

Nauha 00008

Workshop päivän tarkoituksena oli tutkia Periscope live-video sovelluksen käyttöä palvelumuotoilu elämyksen dokumentoinnissa. Koneen palvelumuotoilutiimin kanssa HumanSee hanke oli tehnyt aikaisemmin videoon liittyviä workshopeja. Joten live-video työkalun esittelemine heille oli selkeä jatkumo jo aikaisempiin workshopeihin. Lisäksi Koneella on aiemmin käytetty videointia asiakastutkimukseen ja asiakashaastatteluihin. Videohaastattelut ja niiden purkuun käytettävä aika on kuitenkin ollut kortilla.

Live stream työkaluja on myös muita, kuten skype, google hang out, facetime, erilaisia muita appeja on paljon. Moni sovellus on kuitenkin beta vaiheessa joten osa niistä on epävakaita.

Periscope otettiin käyttöön sen takia, koska siinä on mahdollisuus tallentaa kuvattava aineisto. Lisäksi se oli mahdollista saada tietoturvallisesti (yksityinen seuraaminen)

Tarkoituksena on tehdä kolme palvelupolku kävelyä jokainen kestää noin 15 min. Joiden teemat oli löytää ongelmakohtia (torns) ja onnistumisia (roses) (risuja ja ruusuja) jo olemassa olevasta palvelusta. Palvelupolku koostui kahvilla käynnistä Looviisan kahvilassa asiakkaan näkökulmasta. Aluksi tiimiksi muodostui yksi 5 hengen tiimi, joka myöhemmin muuttui 4 hengen tiimiksi, koska yhden heistä piti tehdä muita juttuja. Palvelupolun testikävelyä varten oli tehty erilliset tunnuksen Periscope palveluun muutamalle eri älypuhelimelle ja tabletille. Streemaajalle annetaan puhelin jonka avulla hän lähettää videota Sincoon ja olla samalla palvelupolun kokija. Lisäksi palvelun kokijana voi toimia toinen henkilö joka ostaa sen varsinaisen kahvin ja streemaaja kuvaa tämän prosessin.

Tiimistä kysyttiin käyttöoikeuksia ja lupia kuvaamiseen. Esimerkiksi jos on ulkopuolinen asiakas, tarvitseeko hänelle ilmoittaa että streemaa videota edelleen vaikka 20 ihmiselle? Tilanteen tulisi olla sovittu ennalta ja ilmoittaa mahdollisille sivustaseuraajille että kuvaus tapahtuu tiettyinä aikoina tietyssä paikassa. Suomessa julkisilla paikoilla kuvaamiseen ei tarvitse kaikilta paikalla olijoilta kysyä lupaa. Jokainen tilanne tulisi kuitenkin arvioida tapauskohtaisesti. Lisäksi jos tehdään yritykselle jo olemassa olevan palvelun testaamista, on kuvaamiseen liittyvistä luvista jo sovittu ennalta yrityksen kanssa jonka tiloissa kuvataan.

Tiimi vaikuttaa kiinnostuneelta ja kokeilemaan Periscopea.

Koneella on havaittu, että kuvaustilanteessa asiakkaat voivat olla peloissaan suurista laitteista, kuten kuvauskalustosta. Pienillä laitteilla kuvaaminen esim. älypuhelin on huomaamattomampaa, ja siihen on jo ehditty tottua enemmän. Se ei ole enää sosiaalisesti epätavallista sillä nykyään melkein kaikilla on älypuhelimet ja niillä valokuvataan ja videokuvataan päivittäin.

Lisäksi Koneen palvelumuotoilutiimistä mietittiin onko ongelmallista jos asiakkaalle antaa tiedon, että suurempi joukko on katselemassa nauhoitusta samaan aikaan. 14:54 ”We just face these situations that were the customer is pit like .. how do you say .. Intimidated with all the technical .. just like that video camera, but if we say to him that “okay now 30 people in Keilaniemi is watching this what you are doing.” but earlier we said that only our team like 5 people maximum will see this. So they might be a bit more resistant. 15:20.

Tarkoituksena on kehittää työkalua, joka mukautuu erillaisiin palvelumuotoilun tilanteisiin ja sen ominaisuudet ovat mukautuvaisia siihen, kuinka eri tilanteet ja ihmisten määrät vaikuttavat onnistuneeseen kommunikatioon palvelumuotoilutiimin välillä. Lisäksi yksityisyyden tulisi tapahtua kerroksittaisesti niin että toisessa ääripäässä on kaikille avoin systeemi ja toisessa on tiukasti yksityinen systeemi. Ja että näiden kahden ääripään välissä olisi mahdollista liikkua ja löytää eri tilanteisiin soveltuvia kompinaatioita.

Koneella yksityisyys (confidentiality) on erittäin tiukka. Palvelumuotoilutiimin mukaan jopa liian tiukka. Mutta ison yrityksen tarve yksityisyydelle on suuri, joten se ymmärretään.

Neljän hengen tiimillä ei ollut aikaisempaa kokemusta Periscopen käytöstä. Tiimi valitsi Kristan palvelupolun kokijaksi. Tiimiä kannustettiin kokeilemaan eri vaihtoehtoja. Tiimillä oli hieman hankaluuksia ensin ymmärtää roolejaan siitä kenen pitää havainnoida mitään osuutta. HUOM: Tässä on siis tärkeää että on hyvin perehdytty aiheeseen ja roolijako on selkeä.

Periscopessa on mahdollisuus kommunikoida yksisuuntaisesti chattailemalla. Eli live-videon katselijat voivat lähettää streemaajalle vain tekstipohjaisia viestejä. Tiimeillä oli mahdollista käyttää myös puhelinta ja soittaa toisilleen. Kommunikointi jätettiin tiimin päätettäväksi, jotta nähtäisiin millaisia ongelmakohtia kommunikatioon muodostuu.

Teknisesti jos puhelin on lähettämässä Periscope lähetystä se ei voi ottaa vastaan puheluita. Tämän takia olimme järjestäneet tiimeille mahdollisuuden puhelimiin, jossa on mukana hands free laite.

Tiimi halusi harjoitella Periscopella lähettämistä ja kokemusta Sincossa ennen lähtemistään kentälle (oikealle palvelupolku kävelyllä) Periscopen valmistelu käyttöön katsottiin tarkemmin ensimmäisen streemaajan kanssa. Selventävän otsikon laittaminen lähetykseen on tärkeää. Sillä se kertoo katsojille paljon ja on se minkä avulla katsoja pystyy valitsemaan hyvän lähetysten seurattavakseen.

Jos käytetään audiota, eli ylimääräistä ääninauhoitetta. On tärkeää huomioida se että ääninauhoitteella on jokin ääni, esim. taputus (clap) jonka avulla on mahdollista yhdistää eri äänet yhdelle videolle.

Tiimille on mahdollista antaa myös ylimääräisiä (exseptional) tehtäviä. Joiden tarkoitus on antaa uutta näkökulmaa kokemukseen. Esimerkiksi vaikka rahapussi unohtui tai ei ollutkaa

enää kolikoita, tai haluaakin yhtäkkiä ostaa jäätelöä. Jotakin erikoista tapahtuu johon ei voi vaikuttaa. Kuinka tällainen vaikuttaa koko kokonaisuuteen.

Tiimi päätti tehdä testin Sincossa ollessaan niin että Krista toimii sekä kokijana ja kuvaajana. Ja näin ollen näytteli kahville menemistä Sincossa.

Periscopopen kuvassa on noin. 5 sekunnin viive. Lisäksi kuva on pystyssä ja sen katsominen voi olla epämiellyttävää. "I feel dizzy"

Kokemus menee hyvin näyteltynä. Tiimillä yleensäkin tuntuu olevan hauskaa. He hymyilevät ja nauravat paljon kokemuksen aikana. Seuraajat yrittivät lähettää kristalle viestin streamin kautta, mutta se jäi huomaamatta. Lisäksi he olivat laittaneet yhden sydämen. Kristalle huomautettiin asiasta ja tämän jälkeen hän rupesi tutkimaan tarkemmin Periscopopen asetuksia. Seuraajat lähettivät viestin uudelleen Kristalle joka tällä kertaa huomasi sen. Ja kysyi siinä esitetyn kysymyksen. Kysymys koski kahvipapuja. Tämän jälkeen streejaama aloitti keskustelun aiheeseen liittyen. Eli kokemukseen vaikutettiin heti tilanteessa. Tiimissä käytettiin paljon huumoria ja yritettiin näyttölemisen kautta päästä ns. vaikeisiin tilanteisiin. Esim. Krista kysyy että onko kahvilan pitäjällä kidney papuja vaikka tarkoituksena oli saada tietoa siitä mitä kahvipapuja oli käytetty. Kristalla oli vaikeuksia katsoa viestejä samaan aikaan, kun hän oli kokijana.

Esim. Krista palaa takaisin puhelimensa kanssa

31.12

A: "I think that you are not checking the messages. It is not working."

b: "Wait what" Krista katsoo puhelintaan ja kääntyy takaisin jatkaakseen näyttölemistä

Tiimi kuitenkin päättää että asiasta kannattaa keskustella nyt ja tehdä testi uudelleen.

K tallentaa tarvittavan tiedoston puhelimeensa. Samalla seuraajilla olisi ollut jo kerrottavaa omasta kokemuksestaan, mutta kristalla oli vaikeuksia tallentaa nauhoite puhelimeensa joten, se aiheutti keskustelussa aiheen vaihdoksen.

Streemaaja tiimin mielipiteitä.

32:25

K: It was bit challenging to be like this. (Pitää puhelintaan näkyvillä)

O: There were lot of things that you had to sort of control.

K: And I had to look on the screen all the time so I would get the view that I want to get. So they can see the sails person behind the counter.

O: I didn't know where to look, Do I concentrate to you or the camera that was in between us. I was like checking the camera and you.

K: If the camera could be like placed to me. (Ehdottaa rintataskua yms)

B: But you can't see the screen..

O: What is a problem.

K: It was really hard to chenk the screen and follow the screen all the time. So if I consentrated on the screen it was not doing on the thing (palvelu itsessään)

Tiimi päättää että K mukaan laitetaan joku kuvaamaan hänen palvelukokemustaan. Ja Kristaa pyydetään kysymään vaikeita kysymyksiä kahviin liittyen oikealta asiakaspalvelu henkilöltä. (Kristalle annetaan selkeämpi tavoite, eli hänen työskentelyään ohjataan jo eteenpäin.)

33:46

K: Maybe it is easier in that way. That there is somebody going that like being quiet and just following the situation. And taking on thing. (liikuttelee puhelintaan demonstroidessaan kameran liikkumista) Watching what I am looking at and then zooming what I am looking at.

A: An also like getting the questions.

O: Also I know when the phone is on your hand Its feels much more real to these guys. (osoittaa seuraaja tiimiä) They can sort of feel like being on that spot. But in the situation it is really disturbing. But you it is valuable thing. (osoittaa seuraaja tiimiä)

K: I was wondering does the observer has time to follow the screen. And check out the notes? And if it required answering do you have time to keep typing and following.

H: You don't need to type back. You just say something on the screen and they will hear it.

Sydänten laitto streamiin oli palvelumuotoilijoista hauska ominaisuus. Heti kuitenkin mietittiin voisiko siinä olla jotakin muita kuin vain sydämiä, vaikka kysymysmerkkejä. (erilaisten ikonien käyttö)

Lisäksi timeline ominaisuus oli hyvä lisä, että videota jälkeempään valittuna pystyy kelaamaan eteenpäin ja taaksepäin. Tosin ominaisuuden löytyminen (pitkään ruutua painamalla) kesti hieman pidempään.

Observoijilta/seuraajilta kysyttiin millaiselta tämä heistä tuntui.

36:38

A: I thouht that it was really shaky when Krista started to walking around and trying to find her wallet and stuff. I was like "I don't want to see like every movement" I like that you could see Outis face and her expressions and how she reacts. You can contribute without being too invasive and like braking the flow. Some of the uncomfortable pits were like Krista could not see the messages on time. So if the time has passed she can't go back. And also like if the messages miscommunicated like when we ask about the beans where were like "what about the beans" And she interpreted something else. ..(puhetta vitsistä) .. so the person who reads the message or if there is a typo or something.

Puhelimen kokoa myös mietittiin jos se on liian iso. Niin sen käyttämiseen menee liikaa energiaa. Pienempi puhelin voisi olla parempi.

Tiimi päättää kokeilla toisella kierroksella toisen kuvaajan käyttöä, koska kaiken tekeminen yksin (kuvaaminen, palvelupolon kokeminen, tekstin lukeminen) on liian paljon yhdelle ihmiselle. Myös puhelimen kameran ominaisuudet tulisi ottaa huomioon.

Go Pro + korvanappi olisi toivottavat varusteet tämänkaltaiselle kuvaamiselle. (vitsi)

Tiimin mielestä kokonaisuus vaatii testausta, millaiset varusteet ovat parhaimmat kuvaamiseen. Sekä harjoittelua siinä mielessä, että koska Periscopessa on 5 sekunnin viive, ei asioita voi tehdä liian nopealla tahdilla.

Konelaisia mietitytti se koska he ovat ulkomailla joskus kauempana huonojen internetyhteyksien päässä ja Konelaiset pitävät myös puhelintensa mobiiliyhteydet suljettuna. Tämä aiheuttaa jonkin verran ongelmia. Joko puhelimesta pitäisi olla paikallinen sim kortti tai mahdollisuus wifi-verkkoon ulkomailla. Wifiä-verkkoa ei voi olettaa olevan joka paikassa ulkomailla.

K:ta mietitytti se kumpaa kameraa sovellus käyttää. Sillä jos kamera käyttää etupuolta niin tarkoitus olisi seurata Kristaa ja hänen ilmeitään ja eleitään. Krista mielti myös voisiko ohjelma käyttää molempia kameroita, niin etu kuin takapuolelta ja jakaa ruudun niin että siinä näkyisi molemmat kuvat. Näin ollen saisi tietoa sekä siitä mitä kuvaaja näkee, että myös siitä miltä hän näyttää. (Tätä pitäisi varmaan harjoitella aika pitkää, jotta onnistuisi tekemään ns. helposti katsottavia videoita.)

Konelaiset miettivät myös onko videota mahdollista ladata katselijan ominaisuudessa koneelle. Tämä ei tosin Periscopessa sillä hetkellä onnistunut. Eli vain streemaaja voi ladata itse kuvaamansa tiedostonsa tietokoneelleen.

Seuraavalla kierroksella tiimi päätti lähteä ostamaan kahvia oikeasti kahden kokijan ja yhden kuvaajan voimin.

Nauha 0009

In house ongelmia on mun muassa yhteydet. Jos ne eivät toimi, mikään ei toimi. Myös laitteen ominaisuudet pitää huomioida, jos käytetään periscopen kaltaista ohjelmaa joka käyttää puhelimen eri ominaisuuksista hyvin isoa osaa, ja näin ollen kuluttaa paljon akkua.

Testitilanteessa on hyvä olla joku väline jolla saa yhteyden In housesta kentälle, joka ei ole kytköksissä varsinaiseen streemaamiseen.

Kun yhteys löytyy kannattaa ongelmista ilmaista heti. Kuvaajan tulisi ehkä myös tarkkailla eri ihmisten läsnäoloa streemissä.

Kirjoittamalla tehty kommunikointi on hirvittävän hidasta. Jos tekstillä niin sitten jonkun äänitunnisteen kautta. Joka muuttaa sen sitten kirjoitukseksi. Hälyisissä tiloissa on vaikeampi kuulla mitä tapahtuu. Ja tekstistä jää ehkä paremmin muistijälki.

Sydän emoji voi toimia helppona ilmaisuna sille, jos jokin asia menee hyvin.

Kielimuuri, voi joissain tilanteissa olla hankalaa ja kirjoittajan turhautuminen näkyy hyvin nopeasti. Kirjoitetun tekstin ja liikkuvan kuvan yhdistelmä on haastava. Tarvitaan jonkinlaista koulutusta yms. Tai laitteisto jolla on helpompi kirjoittaa, kun pädillä.

Yhteys sen välillä keltä on kysytty kuvaamisoikeutta ja palvelupolulla liikkumisen välillä. Ei saisi olla keskeytyksiä liittyen siihen millaiset kuvausoikeudet on. Mutta onko tämä ongelma? Millainen tilanne on ns. aito, jos kuvaustilanne on järjestetty. yms.

Jos keskustelua ohjataan, on tärkeä huomata kuka keskustelua ohjaa (in house)

Kuinka paljon energiaa menee itse kirjoittamiseen kuin siihen että nauhaa pitäisi katsoa ja tulkita siinä tilanteessa. Onko kirjoitusvirheillä tässä tilanteessa väliä, jos asia tulee ymmärretyksi?

Millaisia asioita ylipäättään pitää huomioida? Näytössä puhekuplat ja näppäimistö vielä paljon tilaa näytössä (päd) varsinaista kuvaa on vaikea havainnoida silloin.

On häiriöksi jos kuvaaja keskustele aiheesta vai vaan esittää kysymyksiä.

Haastattelumainen lähestymistapa on haastattelu ei observointi, rajanveto on hankala.

Pitääkö olla suunniteltu koreografia? Meillä ei ollut. On hankala välillä seurata.

Kaikilla tuntuu olevan kuitenkin hyvin mukavaa keskenänsä.

Flow tuntuu olevan ihan hyvä, vaikka oli paljon eri häiriöitä.

Kuvassa olevilta henkilöiltä tarvitsee varmaankin sitoumuksen siihen, mitä tehdään. Millaista kuvaa annetaan taustalla olevista henkilöistä ja miten se muuttuu kuvauksen aikana. Outin ilmeet huomioitiin. Kuinka suuri vaikutus kehonkielellä on kokonaisuuteen. Nauhalla huomioitiin myös kehonkieltä.

17.36 In house muotoilija vaihtuu, eli toinen henkilö tulee kirjoittajan tilalle. Keskittyminen herpaantuu itse henkilöiden kuvaamisesta johonkin sisäpiiri huumoriin liittyvään. Kuvataan julistetta, jossa on sirkustaiteilijoita

19.59 ryhmä tulee takaisin huoneeseen

Tiimillä oli mietteitä siitä, kuinka tekstiosuuden saa siirrettyä mukaan videota tallentaessa.

20:42

B: I noticed something anotly when I was being the recorder I can see how difficult It much have been for Krista. When I look behind the screen I didn't even noticed the garbage can and we were walking out Krista said there is the can (näyttelee sitä kuinka melkein kaatui roskikseen). So I didn't see what's is around me and I was so close so I tried to step a little pit back So I am not right in there face but then they didn't hear everything because I am like meter and a half behind you. And also I cant get the too of you at the same time because it is a portrait. I don't know. When you do video it is like so zoomed and like go further.

K: I don't know how would it effect if it were something else than a Iphone. Like Go Pro or fisheye (lens) You can get a lens and put it on to your Iphone and It takes fisheye. But then you need to have another device. It is add on.

Testiryhmän taakse muodostui jonoa ja osa jonottavista asiakkaista oli tyytymättömän oloisia siitä että he joutuivat jonottamaan. Lisäksi kassalla oleva ihminen oli peloissaan eikä halunnut vastatta kysymyksiin vaan haki toisen ihmisen kassalle.

O: To me that was a pit hard when that was a self-service point. That you had to take the cups and the things but in second I was thinking should I act like a really stupid person, that don't know anything how it is handled. Like is you already have sort of habits that are already formed. Or act like everything is new to you even when it is not. But then I just went on.

C: Maybe it had been better if we sent someone that had never been there. Then this person would figure out here the things are and they would ask if they didn't figure it out.

O: But for me it felt a bit artificial speaking in English, so this is not like natural to me.

K: So how would be the streamer in another end? Like it much be the native speaker. So if you speak Finnish there should be somebody how speaks Finnish.

O: Even this is really ad hook? I thing that you need to plan it well and have sort of like a script.

A: So what are you interested to find out.

K: So you can concentrate on the correct things

O: I was thinking to ask question you need to type it quickly but filmer may need to think about how to ask that question so it don't sound like it came from the feed.

H: If you noticed that you fix the spelling mistakes between what is seen on the screen.
(puhuu kuvaajalle)

When you are typing you need to type it was so you don't lose the moment.

26:51

B: (kuvaaja) I was feeling that I got asked questions so much there. I was wondering how this is irrelevant? I was wondering like do I really need to ask this one it is really relevant?

C: There was no planning before. like what are we doing there. What we are trying to gather.

B: And what should I show when I am there. What should I focused on.

C: There were lot of improvisation there.

b: It was little pit random when we ask the questions between when they were talking. How to integrate the questions smoothly. Sometimes there we off timing in the conversation.

K: But what I really like was the hearts. When you ask something and where like wondering was it good. The hearts start to come out. There could be some kind of code language with the hearts and different kind with the signature. With heart the questions is this good get answered and then when it is on the like there could be question mark if it is bad.

b: Sometimes the video was cutting of so I didn't know if you were there or not. So that why I was asking questions. like are you there can you say something.

C: And we were not there for a quit long.

A: a heart could be good for that. To show that you are there.

29:30

K: How did you feel that there were two of us to follow up? We were going in the different directions.

B: When you have the camera you were so zoomed in so you need to go a pit back. It was also for me to navigate

Outi: Then it was hard to hear what we were saying.

B: But if I got too close you could not see anybody, just hear. The balance is important. If there is interaction I have to be everywhere at the same time.

Pienten yksityiskohtien havainnoiminen on tällä tekniikalla mahdollista, suuremmat kokonaisuudet/interaktiot ovat hankalampia.

Jos kokonaisuus on suunniteltu joitakin ongelmakohtia poistuu. Jos kysymykset on alkuun jo mietitty pitkälle

C: Many of the problems would vanish if we planned it carefully. Okay. We are going to do that. Those are the questions that you had to ask. And we only like monitoring if there is something that we see, and want to know more about. To take deep interest on that dive dip on this.

K: In interview situation if you are on the flow and are interested in something and you ask more, and then you forgot to follow the screen and the question (on the screen) is gone. Which team this question links to.

B: The person how is using it has to have ability to translate it and have a good memory because the questions go fast.

Myös kysymyksiä kirjoittajasta tuntui ettei kaikkia kysymyksiä ehtinyt huomata koska niihin ei saanut heti vastausta.

Kokonaisvaltainen kokemus oli kuitenkin hyvä ja mielenkiintoinen.

32:46 Krista: You need to be aware it consists to follow it probably. An otherwise you will forget it completely

O: This requires a lot of rehearsal to be comfortable with it.

K: If you do a lot of field work and the more used to the tools. New tools come and you get used to them.

34:10

C: In what situation you would use this tool again?

K: In that kind of situation where there is like. Me and Anna are together in a project. She is not traveling, but I am. And I am alone she could go through the situation when I am into.

Aikaero on haastava suurissa firmoissa, jolloin tiettyjen tilanteiden seuraaminen liveinä ei onnistu. Missä aikaero on pienempi on tätä mahdollista käyttää yhtenä vaihtoehtona.

Olisiko ohjelmaa parempi käyttää puolistrukturoitujen haastattelujen seuraamiseen tilanteissa jossa kamera on paikoillaan vai varjostamisessa?

Mahdollisesti hyvä työkalu valitsee konsepteja ja prototyyppejä.

Se on kuin toinen silmä joka katsoo kokonaisuutta. Toinen näkökulma joka mahdollistaa joidenkin yksityiskohtien tarkemman tarkastelun.

C: I am still skeptical if we would really have the time to do it, like would we really do it? Sometimes we have idea that something would be supercool to do like this. And then we don't have the time to do it. Or we do it but bring the analyzing later.

Jonkin Asian tuominen näkyväksi tämän avulla. Voisi näyttää miten prototyyppivaiheessa oleva asia toimii vaikka stageholdereille. Pystyisi vaikuttamaan heidät siitä, kuinka asiat toimivat.

37:53

C: I am really interesting in this connection way that we had. you and caro and me and caro. Because you kind of composed this one researcher kind of. The aim is the same but there is different angles. You are observing. I am observing. But you are more like living it. I think that those two people should be so clearly lined but concentrating on different things that are the same theme.

Mahdollisuus kauempana jo tehdä muistiinpanoja aineistosta. Merkitä tärkeitä kohtia. Nopeuttaa aineiston läpikäymistä. Mahdollisuus tehdä analyysistä nopeampaa.

Kokijan oli vaikea keskittyä jatkuvien kysymysten takia. Kysymykset katkaisivat flow kokonaan kokijalta. Sillä hänellä oli jo missio mitä piti seurata ja tavoite mikä piti saavuttaa.

Should teh shadower have the role of shadowing and not to have too many questions?

Olisiko mahdollista haastatella asiakasta heti tilanteen jälkeen? Moni muistaa tapahtumat eri tavalla kuin ne oikeasti tapahtuivat. Voi aiheuttaa ristiriitoja siinä kuinka videolla asiat tapahtuivat ja siinä kuinka asiakas koki sen.

Or if it told to the customer to think aloud when you are doing it. Tosin monella ihmiselle jo tästä tulee kynnyksellä sillä he eivät halua puhua ääneen tekemisisään.

On hyvä että varjostajalle on mahdollista viestittää kysymyksiä, mutta hänen ei ole pakko kysyä niitä tilanteessa vaan kiinnittää huomiota siihen kuinka asiat tapahtuivat. Varjostajalle voisi antaa viestejä ja uusia tehtäviä joihin hänen tulisi keskittyä. Sisäistä keskustelua tiimin välillä. Kaikkea informaatiota ei tarvitse antaa loppuun asti.

Varjostajan tulisi olla kuin ”ystävä” ja tavallaan observoida asiakasta ja auttaa mahdollisesti tilanteissa. Tehdä asiat yhdessä enemmän kuin pyytää toista tekemään jotakin. Ihmiset jotka tekevät tätä yhdessä (ruudun edessä) heidän pitää tuntea toisensa jollakin tavalla, jotta kokonaisuus olisi molemmille selkeä. Tavoitteena on saada aikaan luonnollinen tilanne. Enemmän oppija kuin ystävä.

Siniset post-it laput on enemmän negatiivista teknistä ja vihreät ovat enemmän ideoita.

Emojeista: Esimerkiksi huutomerkki tai kysymysmerkki.

Videon editointi tehdään kuin etukäteen. Merkitään tärkeitä huomioita ja kohtia jotka ovat videolla tärkeitä.

Yksin käytettynä työkalulla on mahdollista muodostaa kokonaiskuvaa tietystä tilanteesta. Esimerkiksi jos menee johonkin tilaan sisälle, miten siellä toimitaan ja liikutaan.

Pre VR thing. Periscope 2.0 is VR?

Uusien kokonaisuuksien testaaminen oikean asiakkaan kanssa. Ja palvelumuotoilutiimillä olisi mahdollista käydä tarkentaa keskustelua yksityiskohdista palveluun liittyen.

It is a good tool because you can take screenshots and pictures

Nauha 00011

Moneen asiaan keskittyminen oli aluksi hankalaa ja tehdä kaikki yksin, mutta seuraavalla kierroksella asiat helpottuivat, kun oli enemmän ihmisiä mukana. Oli mahdollista kokea palvelu paremmin.

Jotkin palvelumuotoilutilanteet voivat olla sen verran herkkiä, että yhden ihmisen läsnäolo on parempi kuin suuren joukon. Ja se kuinka paljon seuraajia on katselemassa streamia.

Käyttäjän tulisi olla tottunut uusien laitteiden ja median käyttöön.

Video kokonaisuudella on mahdollisuus tehdä analyysi ja debriefin vaiheesta helpompi.

Suurin ongelma tuntui olevan se, ettei lisättyä dataa voinut tallentaa videon mukana. – esim. screen redording? Screenshots myös jos haluaa tallentaa jotakin.

kuvaajalla ei pitäisi olla kauheasti muuta tehtävää kuin varjostaminen.

Videoiden avulla olisi mahdollista seurata mitä reissuilla tapahtuu. Kun toinen on kentällä ja toinen on officessa.

Officessa oleva pystyy tekemään muistiinpanoja ja laittamaan videolla esiintyviä tärkeitä kohtia huomioon ja tehdä mahdollisia tarkentavia kysymyksiä. Kun kentällä olija pystyy paremmin keskittymään siihen mitä tilanteessa tapahtuu ja luomaan paremman kontaktin asiakkaaseen. (esim. haastattelutilanne jossa kamera on paikallaan)

Tiimin palvelupolun kokijat kokivat ettei englanninpuhuminen suomenkielisessä palvelutilanteessa tuntunut luontevalta. Heillä oli myös aiempaa kokemusta asiasta johti siihen, että he näyttelivät joitakin tilanteita.

Koska Palvelumuotoilutiimi on jo hyvin yhteen hitsautunut oli kokemus heille helpompi.

Spesifioitujen annotatioiden lähettäminen/täggäminen tietyille henkilölle.

Tiimi oli kiinnostunut kokeilemaan näitä sovelluksia uudelleen. Periscopessa on kuitenkin aina huomioitava tietoturva asiat.

Videon delay on haastava. ja tekstin tulisi näkyä pidempään ruudulla.

Kommenttien tallentuminen ja uudelleen katseleminen myös liven aikana?

Arlan havainnot Koneen työpajasta Periscope-osuudesta

-Periscopen tietämys ei ehkä ole kovin hyvä ”ai sen voi laittaa yksityiseksi”

- kysymyksiä herää heti realiteeteista ”voidaanko kuvata kaikkia” -> saako iso yritys kuvata niin laajasti?

- se että nauhoitetaan myös keskustelua live videon ulkopuolelta tuntui nerokkaalta koneilaisten puolesta! Työpajasta + !

-> antaa hyvän esimerkin miten myös koneella muutkin kuin SD pääsevät keskusteluun mukaan -> onko näkyvä arvo? = expectations -taulusta

tilanne jossa tytöt seuraa live videota

mukavan oloinen tilanne heille, ovat selvästi kiinnostuneita miten kahvinhaku onnistuu

post-it:it käytössä; jää hyvin tilaa/aikaa kirjata muuntiinpanoja ja keskustella ääneen tilanteesta mitä video tarkoittaa

-> pitää keskittyä oikeaan tilanteeseen ja kameran pitämiseen = hieman hankalaa

-> lähetetyt viestit unohtuivat/hävisivät

-> tilanne paljon parempi niille, jotka katsovat livevideoita. saa keskittyä vain ”tilanteeseen”

- ohjelman käyttöohje olisi ollut hyvä käydä läpi -> mistä tapahtuu ja mitä

-> periscopen ymmärrys tuli ehkä kevyesti kerrattua

- puhelimen koko häiritse

-> onko liikaa, että kaikki toiminnot on yhdellä ihmisellä?

- tilanne voi mennä kokonaan ohi, jos internetyhteys katkeaa

- kirjoittaminen vie huomattavasti enemmän aikaa laatia kysymyksiä, kun puhua ne ääneen

-> ajan menetys = tilanteen menetys

- palvelumuotoiluja osaa kokoajan miettiä uusia kysymyksiä kivasti - osaisiko joku muu kysyä ;) □ **TÄMÄ ON PALVELUMUOTOILIJAN ROOLI**

Kysymykset ja niiden teko edes auttavat palvelun etenemistä:

Alku: hae kahvia

Loppu: kahvi, lusikan haku, vessassa käynti jne.

- innokkuus kirjottaa ja johdattaa tarinan kulkua paistaa hyvin Palvelumuotoilijoista, jotka keksivät kysymyksiä ja katsovat videoita

- - toinen voi hypätä välittömästi toisen puikkoihin, jos alkuperäinen kysymyksen tekijä poistuu. **TÄMÄ VOISI OLLA TOSI MIELENKIINTOINEN MYÖS KOKEILLA!** – miten vaikuttaa arinaan/kuljettuun matkaan. -> voisiko tätä näyttää laajasti Koneella?

-kieli/kulttuuri saattaa olla myös yksi tekijä, joka hankaloittaa

- jos yhteys katkeaa, on vaikeaa havaita sitä videoinnin päästä

-yleensä halutaan hallittua ja sulava liikkeistä videota, antaako se videoijalle haasteita jos ei osaa?

- puheen avulla kommentointi olisi paljon toimivampi

- kysymykset häviävät liian nopeasti

HYVÄT PUOLET: kokemus oli hyvä ☐ -> herätti keskustelemaan

-aikaerot ovat myös yksi kysymys, voidaanko pc käyttää niin hyvin.

-ROOLIT PITÄÄ OLLA HYVIN SELVÄT, ETTEI PAKETTI MENE MÖNKÄÄN, kaikki ei voi tehdä kaikkea

Kenttäpäiväkirja

Sinco protoilu 1

-pareittan ettei yksi ihminen jää jumiin omaan kokonaisuuteensa

backstage ongelmia

suuremmat ongelmat lyötyvät koko yrityksen blueprintistö.

-Kokonaisuus vai kokonaisuuden osa -> mitä halutaan kokeilla.

Off topic things ei omaa alan juttuja, on helpompi keskittyä siihen kokonaisuuteen.

Sinco Protoilu 2

Online etnografia tools (not periscope) (muuttaa kysymystä avoimemmäksi)

Millainen sen pitää olla, millaisia tarpeita nousee esille?

- ruudun muoto vaaka, parempi hahmotus ympäristöstä
- kameran värinän poistaminen
- pitääkö olla kaksi ihmistä 1 kuvaaja ja 1 kokija, jonka kokemusta kokeillaan
- Paremmat yhteydet -> ongelma kokonaisuutena, jos yhteydet eivät toimi, on se iso ongelma
- Kuunneltu ohjeistus (facetime/skype) vs kirjoitettu ohjeistus (Periscope)
- ja ihan vain seuraaminen
- suljettu lähetys -> tarkoitus tuoda se esille

realtime online chart

tarkoituksena saada vertailu kahden näytön/eri kokemuksen kanssa -> katsojat ja jakajat eri verkossa kuin muut ja lähettäjä eri verkossa

18.4. Sinco testi Periscope

Huomioita:

- Videon katsominen tuntuu pahalle -> epämiellyttävyys katsomisessa
 - Slack – onko liian pitkä viive?
 - Millaisia kokemuksia saadaan? Hauskuus mukana – onko mahdollisuus
 - Kysymyksiä ei näe?
 - Onko katsekontakti tärkeä, miten sen on tarkoitus toimia
 - Ei näy näyttöä -> Oli liian vaikea seurata haastattelua samaan aikaan
 - Getting the questions when it is on your hand (puhelin)

- Observer to check out the notes

Wifi: Millainen kokemus se on? Millaisia kokonaisuuksia on mahdollista tehdä. -> Ei voi ottaa huomioon että kaikkialla on hyvät yhteydet -> modeemi mukaan ottaminen

Mikä kameran kulma on -> voiko valita suoraan?

Replay -> Timeline onnistuu tai ei

Jos yhteys kaatuu mitä pitää tehdä?

Onko vaikeaa saada yhteyttä -> miten kommunikoi tässä tilanteessa onko vaikea saada huomiota? Millainen haastattelu tilanne? miten varmistetaan dokumentoinnin vaikeus? Miten toimii kokonaisuutena -> millainen kokemus

Millainen kokemus useamman ihmisen kokemuksena. Open discussion about the subjects and important points

Millaisia mahdollisuuksia on tehdä analyysi helpommaksi?

Varjostamisessa joku hoitaa dokumentoinnin kokokajan

Kokija tekee jotakin, on vaikea keskittyä siihen mitä ne tekevät

Millaista olisi tehdä service moment kokonaisuus Judging yourself

It is good to be asked – not need to be asked just observing

Think aloud everything -> shadower can pay attention to the task, making thing more natural

Think aloud method – might mix up the flow

Shadower need to be like a friend? They are doing something together -> they had to know each another

it can help if they have relationship

Debrief:

The second journey was easier, it depend more about the context

Important to know the journey – intimidating to announce the countifying about

video recorded

leak some where -> not front line -> it depended about the interactions

the interest of the person

Really good collecting

Hick-ups -> connections – comments – screenshots

Recording

Filming

you didn't see what is happening

Person in the office -> speeding up

Forced to speak English

collaboration was easy – we know each other ones

Include another partners ->

not the comments?

Lot bugs -> to record and share the quest and just

Not acting the same way as normal You have a role

Comments do not