

Opinnäytetyö (YAMK)

Liikunnan ja kuntoutuksen integraatio

2025

Anna Backlund

Käyttäjäkokemusten arviointi

– Case: Etävalvontaratkaisu hoitotyön tueksi



Opinnäytetyö (YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liikunnan ja kuntoutuksen integraatio

Maaliskuu 2025 | 37 sivua

Anna Backlund

Käyttäjäkokemusten arviointi

- Case: Etävalvontaratkaisu hoitotyön tueksi

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli muotoilla käyttäjäkokemusten arviointia kuvaava palvelukuvaus ja määritellä palveluprosessi osaksi Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorion yrityksille suunnattua palvelukokonaisuutta sekä testata siihen sisältyvää palvelulupautta tuotekehitysyrityksessä. Opinnäytetyön toteutettiin osana Liikunnan ja Ruoan testialustapalvelu -hanketta.

Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn muotoilu eteni seuraavien vaiheiden kautta: arviointimenettelyn alustava suunnittelu, testaaminen ja testaamisesta saadun palautteen ja kokemuksen kautta menettelytavan viimeistely. Kehitetyn arviointimenettelyn toimivuutta testattiin aidossa tuotekehitysyrityksen osoittamassa ympäristössä ympärivuorokautista hoitoa tarjoavassa hoivakodissa.

Testauksen perusteella viimeisteltiin käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn palvelukuvaus, joka julkaistaan Liikunnan ja ruoan palvelualustan interaktiivisilla nettisivuilla digitaalisen esitteen muodossa sekä palvelualustan asiakkaille ja asiakasneuvojille suunnatussa esitteessä.

Asiasanat:

käyttäjäkokemus, yrityspalvelu, arviointimenetelmä, kehittäminen

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Integration of exercise and rehabilitation

March 2025 | 37 pages

Anna Backlund

Evaluation of user experiences

- Case: Remote monitoring solution to support care work

The goal of this thesis was to formulate a service description that describes the evaluation of user experiences and to define the service process as part of the service complex of the Exercise Laboratory of Turku University of Applied Sciences aimed at companies and to test the service promise included in a product development company. The thesis was carried out as part of the Exercise and Food test platform service project.

The design of the user experience evaluation procedure proceeded through the following steps: preliminary design of the evaluation procedure, testing and finalizing the procedure through the feedback and experience gained from the testing. The functionality of the developed evaluation procedure was tested in a genuine environment provided by the product development company in a nursing home offering round-the-clock care.

Based on the testing the service description of the user experience evaluation procedure was finalized, which will be published on the interactive websites of the Exercise and Food test platform in the form of a digital brochure and in a brochure aimed at customers and customer advisors of the service platform.

Keywords:

user experience, business service, evaluation method, development

Sisältö

1 Johdanto	6
1.1 Tausta ja tarve	6
1.2 Toimeksiantaja ja toimintaympäristö	7
1.3 Tuotekehitysyrityksen ja tuotteen esittely	8
2 Teoreettinen viitekehys	9
2.1 Käyttäjäkokemus	9
2.2 Käytettävyydestä käyttäjäkokemukseen	9
2.3 Käyttäjäkokemuksen määritelmä	10
2.4 Näkökulmia käyttäjäkokemukseen	10
2.5 Käyttäjäkokemuksen tutkimus ja arviointi	12
2.6 Käyttäjäkokemuksen arviointi- ja tutkimusmenetelmät	12
3 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	14
4 Tutkimuksen toteutus	15
4.1 Opinnäytetyön menetelmät	15
4.1.1 Tiedonkeruumenetelmä	16
4.1.2 Opinnäytetyöprosessin kuvaus	18
4.2 Testauksen käytännön toteutus	20
4.3 Aineiston analyysi	21
5 Tutkimuksen tulokset	23
5.1 Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn tuottaman tiedon palvelevuus yrityksen tuotekehitysprosessissa	23
5.2 Testauksen perusteella kehitetty käyttäjäkokemuksen arvioinnin prosessi	25
5.3 Testauksen perusteella kehitetty käyttäjäkokemuksen arvioinnin palvelulupaus	27
5.3.1 Kokemusten täsmennys ja soveltuvan arviointimenettelyn valinta	28
5.3.2 Kohderyhmän kokoaminen	30
5.3.3 Tutkimusluvut sekä arviointiin osallistuvien informointi	30
5.3.4 Käyttäjäkokemusten arvioinnin tiivistys	31

5.3.5 Puolueeton arviointi	31
6 Pohdinta ja johtopäätökset	32
6.1 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmän pätevyys	34
6.2 Kehittämissuunnitelma	35
6.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi	36
Lähteet	38

Liitteet

- Liite 1. Teemahaastattelun runko
- Liite 2. Tiedote tutkimuksesta
- Liite 3. Suostumuslomake
- Liite 4. Haastattelun tulokset
- Liite 5. Käyttäjäkokemusten arvioinnin prosessimalli (LIRU)
- Liite 6. Käyttäjäkokemusten arvioinnin palvelulupaus (LiLab)

Kuviot

Kuvio 1. Konstruktivisen tutkimusmenetelmän sykli	15
---	----

1 Johdanto

1.1 Tausta ja tarve

Yritykset kehittävät liikunnan ja terveellisten ruokailutapojen edistämiseen ja seurantaan erilaisia tuotteita ja palveluja. Osana tuotekehitystään, yritykset tarvitsevat ratkaisujensa luotettavuuden, käytettävyyden ja käyttäjäkokemusten arviointia. Suomessa ei juurikaan tarjota liikunnan ja terveellisen ruokailun yhdistäviä testialustapalveluja. Eri maakunnissa on olemassa yksittäisiä testialustapalveluita, joista osa tuottaa yrityksille liikuntaan liittyvän teknologian kehittämiseen tarkoitettuja palveluja ja osa ruokaan ja ravitsemukseen liittyviä testipalveluja. (Business Turku n.d.) Liikunnan ja Ruoan testialustapalvelu -hankkeessa kehitetään testialustapalvelu, joka pyrkii yhdistämään ruokakäyttäytymisen sekä liikunnan mittaus-, arviointi- ja testauspalvelut.

Käyttäjäkokemusten arviointiin ei ole yhtä, virallisesti käytössä olevaa mittaria, vaan sitä voidaan arvioida erilaisilla menetelmillä. Käyttäjäkokemusten tutkimisessa käytetään sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä.

Käyttäjäkokemusten arvioinnissa on usein järkevämpää keskittyä arvioimaan palvelun tai tuotteen tiettyä toimintaa tai ominaisuutta kokonaisvaltaisen arvioinnin sijasta. (Rohrer 2022). Käyttäjäkokemukseen ja sen muodostumiseen vaikuttavat useat eri seikat, kuten omat jo valmiiksi muodostuneet mielipiteet sekä muiden käyttäjien mielipiteet, aikaisemmat käyttökokemukset, ennakkoletukset, tuotteen tai palvelun käytöstä kehittyneet tunteet sekä yrityksen tavaramerkki. (Roto ym. 2010, 5-6.)

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tarkoituksena on kehittää käyttäjäkokemusten arviointimenettelyä Liikunnan ja Ruoan testialustapalvelun palveluvalikoiman osaksi. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa käyttäjäkokemusten arviointimenetelmän palvelukuvaus, prosessi ja niiden testaus osana Liikunnan ja ruoan testialustapalvelu -hanketta (myöhemmin LIRU). Hankkeessa integroidaan Turun yliopiston Flavoria®-tutkimusalan ja Paavo Nurmi -keskuksen sekä Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorion

ja Terveysteknologian laboratorioden palveluita niin, että ne vastaavat tuotekehitysyriytsten tarpeisiin ja ovat helposti yriytsten saavutettavissa. Testialusta tarjoaa yriytksille muun muassa tuotteiden ja palveluiden käytettävyyden arviointia, käyttäjäkokemusten kartoittamista, toiminnan ja laadun arviointia, vaikuttavuustutkimuksia sekä terveystuotteiden ja lääkinnällisten laitteiden sääntelyyn liittyvä ohjausta. Euroopan aluekehitysrachaston, Kestävän kaupunkikehittämisen – Turun ekosysteemisopimuksen kautta rahoitettu hanke käynnistyi helmikuussa 2023 ja päättyi helmikuussa 2025. (Turku AMK 2023).

1.2 Toimeksiantaja ja toimintaympäristö

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Turun ammattikorkeakoulu, joka toimii LIRU-hankkeen yhtenä totuttajana. Opinnäytetyö toteutetaan tuotekehitysyriytksen määrittelemässä tehtävässä, jossa testataan LIRU-hankkeen kehityskohteena olevaa käyttäjäkokemusten arviointimenettelyä. Opinnäytetyön toimintaympäristönä toimivat Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorio sekä tuotekehitysyriytksen kehitystuotteen pilotointiympäristö eli Attendo Ilonakoti Uudessakaupungissa.

Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorio (LiiLab) on osa Turun terveyskampusta ja se tarjoa harjoittelua ja palautumista edistäviä palveluita urheiluseuroille, kuntoilijoille, urheilijoille ja ylipäänsä kaikille liikunnasta ja terveydestä kiinnostuneille sekä myös yriytksille. Lisäksi Liikuntalaboratoriossa toteutetaan vammojen jälkeistä kuntoutuksen seurantaa. Turun ammattikorkeakoulun fysio- ja toimintaterapian opiskelijat, harjoittelevat palveluiden tuottamista opettajien ohjauksessa. Testausta sekä ohjausta voidaan toteuttaa myös laboratorion ulkopuolella asiakkaan tiloissa, esimerkiksi urheiluhalleilla. Lisäksi Liikuntalaboratorio tuottaa yriytksille ja yhteisöille hyvinvointipäiviä ja -tapahtumia räätälöitynä opiskelijatyönä. (Health Campus Turku n.d.) LIRU-hankkeessa muuan muassa Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorion tarjoamista palveluista koostetaan testialustalle palvelukokonaisuuksia yriytksille. Ne voivat olla tuotteiden ja palveluiden

käytettävyyden ja käyttäjäkokemusten arviointia tai tuotteiden laadun ja vaikuttavuuden arviointitutkimuksia. Käyttäjäkokemusten pätevä arviointi perustuu henkilöstön osaamiseen tutkia ihmisen toimintaa ja käyttäytymistä sekä hallita monipuolisesti menetelmiä, joilla erilaisten käyttäjien kokemuksia voidaan mitata ja arvioida.

Attendo Ilonakoti on ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoava hoivakoti, jossa on kolme viiden asukkaan ryhmäkotia. Hoivakodissa on 15 asukaspaikkaa ja asukkaille tarjotaan perushoidollisten toimintojen lisäksi sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä aktiviteettejä asukkaiden toiveiden mukaan. (Attendo 2024.)

1.3 Tuotekehitysyrityksen ja tuotteen esittely

Kevään 2024 aikana LIRU-projekti tarjosi yrityksille mahdollisuuden maksutta kokeilla Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorion tarjoama kokemusten arviointipalvelua ja samalla osallistua palvelukokonaisuuden kehittämistyöhön niin, että palvelukokonaisuus olisi selkeä ja yrityksiä laadukkaasti palveleva. Mukaan hakeutui tuotekehitysyritys, jolla oli valmis kehitystuote ja joka tarvitsi apua käynnissä olevan pilottinsa arviointiin Attendo Ilonakodissa.

Tuotekehitysyrityksen kehittämä tuote on etävalvontaratkaisu, joka käyttää kehittyneitä algoritmeja ja pilvipohjaista tekoälyä. Se mahdollistaa ikääntyneiden ympärivuorokautisen reaaliaikaisen etävalvonnan, toiminnan sekä elintoimintojen seurannan ja kaatumisien tarkkailun liiketunnistintureiden avulla. Liiketunnistinturi lähettää tiedot puhelimeen tai tablettiin sovelluksen kautta ja ilmoittaa hoitohenkilökunnalle havaitsemastaan liikkeestä tai kaatumisesta. Tuotekehitysyrityksen tavoitteena oli kerätä tuotteensa, eli etävalvontaratkaisuun, liittyviä hoitajien käyttäjäkokemuksia ensimmäisen pilotointiaiheen päätteeksi.

Tämä kehittämistyö kohdistuu kehittämään ja testaamaan yrityksen tarjoamassa esimerkkitapauksessa käyttäjäkokemusten arviointipalvelua, sen menetelmien ja prosessin toimivuutta sekä yrityksille kuvatun palvelulupauksen toteutumista.

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemus (käyttökokemus, engl. *user experience* tai *UX*) on moniulotteinen käsite ja sen määritelmä löytyy useammasta lähteestä. Ensimmäinen maininta käyttäjäkokemuksesta käytettävyyden yhteydessä on peräisin 1980-luvun loppupuolelta (Benyon 2019, 13; Hassenzahl & Tractinsky 2006). 2000-luvun alkupuolella käyttäjäkokemus sai vauhtia lähinnä vastaliikkeenä hallitsevalle, tehtäviin ja työhön liittyvälle "käytettävyys" - ajatusmallille (Hassenzahl & Tractinsky 2006). Käytettävyys liittyy vahvasti käyttäjäkokemukseen, mutta joskus näitä kahta käsitettä voidaan virheellisesti käyttää synonyymeinä, joten käyttäjäkokemuksen määrittäminen on hyvä aloittaa määrittämällä käytettävyyden käsite.

2.2 Käytettävyydestä käyttäjäkokemukseen

Käytettävyydellä (eng. *usability*) tarkoitetaan yleensä käyttäjän kykyä käyttää tuotetta jonkin tehtävän suorittamiseen onnistuneesti (Albert & Tullis 2023, 5). ISO-standardin 9241–210 mukaan käytettävyys on mittari, joka määrittää missä määrin tietyt käyttäjät voivat käyttää järjestelmää, tuotetta tai palvelua tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi tehokkaasti, tuotteliaasti ja miellyttävästi oikeassa käyttöympäristössä (ISO 2019). Nielsen (2012) määrittelee käytettävyyttä laatuominaisuutena, joka arvioi käyttöliittymien helppokäyttöisyyttä. Se sisältää 5 laadun osatekijää: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheet ja tyytyväisyys. Käyttäjäkokemus on käytettävyyttä laajempi käsite. Se käsittää yksilön vuorovaikutuksen tuotteen kanssa sekä vuorovaikutuksesta aiheutuvat ajatukset, tunteet ja havainnot (Albert & Tullis 2023, 5).

2.3 Käyttäjäkokemuksen määritelmä

ISO-standardin 9241-210 (ISO 2019) mukaan käyttäjäkokemus tarkoittaa käyttäjän havaintoja ja reaktioita, jotka johtuvat järjestelmän, tuotteen tai palvelun käytöstä ja/tai odotetusta käytöstä. Käyttäjän havainnot ja reaktiot sisältävät käyttäjien tunteita, uskomuksia, mieltymyksiä, mukavuutta, käyttäytymistä ja saavutuksia. Ne voivat ilmetä jo ennen käyttöä, käytön aikana tai sen jälkeen.

Käyttäjäkokemus sisältää kolme pääpiirrettä: 1) käyttäjän (määritellään laajasti ihmiseksi) mukanaolo, 2) käyttäjä on vuorovaikutuksessa tuotteen, palvelun tai järjestelmän kanssa ja 3) käyttäjäkokemus on kiinnostuksen kohteena ja havaittavissa tai mitattavissa oleva (Albert & Tullis 2023, 4). Termi kattaa siis kaikki näkökohdat loppukäyttäjän vuorovaikutuksesta yrityksen, sen palvelujen ja tuotteiden kanssa. Käyttäjäkokemus ei kuitenkaan rajaudu vain tietyn tyyppisiin tuotteisiin, palveluihin tai järjestelmiin. Mikä tahansa järjestelmää tai tuotetta voidaan arvioida käyttäjäkokemuksen näkökulmasta, kunhan järjestelmän tai tuotteen ja käyttäjän välillä on jonkinlainen käyttöliittymä. (Albert & Tullis 2023, 4–5.)

2.4 Näkökulmia käyttäjäkokemukseen

Kokemus kuuluu luonnollisesti ihmisten elämään ja olemassaoloon. Verbi "kokea" viittaa yksilön kykyyn havainnoida tapahtumia ja esineitä, tulkita niitä sekä muodostaa johtopäätöksiä ja tunteita havainnoinnin perusteella. Yleinen käsitys kokemuksesta kattaa kaiken, mitä yksilö on henkilökohtaisesti kohdannut, elänyt ja kokenut elämänsä aikana. Käyttäjäkokemus eroaa "yleisestä kokemuksesta" siinä mielessä, että se viittaa nimenomaisesti kokemukseen, joka syntyy (jonkin käyttöliittymän välittämässä) vuorovaikutuksessa tuotteeseen, palveluun tai järjestelmään. Vuorovaikutus voi olla sekä aktiivista (henkilökohtainen käyttö) että passiivista (toisen käyttäjän tarkkailu) ja sillä on aina alku sekä loppu. Tämä näkemys korostaa erityisesti käyttäjäkokemuksen tulosta ja muistoja siitä sen dynaamisen luonteen sijaan.

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat olennaisesti käyttäjän aikaisemmat kokemukset sekä odotukset, ja se on aina hyvin henkilökohtainen. Tunteet ja tunteisiin vaikuttaminen on hyvin suuressa roolissa käyttäjäkokemuksen muodostamisessa. (Roto ym. 2010, 2–4.)

Käyttäjäkokemusta voidaan tarkastella ilmiönä, tutkimusalana tai käytännön toteutuksena. Kun käyttäjäkokemusta tarkastellaan ilmiönä, halutaan kuvailla, mikä käyttäjäkokemus on ja mikä se ei ole, tunnistaa erilaisia käyttäjäkokemuksen tyyppejä sekä selittää erilaiset käyttäjäkokemuksen olosuhteet ja sen seuraukset. Käyttäjäkokemustutkimus tutkii, miten kokemukset muodostuvat tai mitä henkilö kokee, odottaa kokevansa tai on kokenut. Lisäksi se etsii keinot suunnitella järjestelmiä, jotka mahdollistavat tiettyjä käyttökokemuksia sekä tutkii ja arvioi käyttäjäkokemuksen suunnittelu- ja arviointimenetelmiä. Käyttäjäkokemus käytännön toteutuksena on järjestelmien suunnittelua, niiden arviointia sekä testaamista. Järjestelmän tuottamia käyttäjäkokemuksia visualisoidaan ja demonstroidaan, esimerkiksi rakentamalla prototyyppejä. (Roto ym. 2010, 3.)

Vaikka käyttäjäkokemuksen ydin on todellinen kokemus palvelun tai tuotteen käytöstä, se ulottuu paljon laajemmalle. Ihmisillä voi olla epäsuoraa kokemusta jo ennen varsinaista palvelun tai tuotteen kohtaamista, joka on muodostunut odotuksista tai olemassa olevista kokemuksista vastaavista teknologioista, brändeistä, mainoksista tai muiden mielipiteistä. Kohtaamisen jälkeen epäsuora kokemus voi laajentua esimerkiksi pohdinnan tai arvojen muuttumisen kautta. (Roto ym. 2010, 5.)

Käyttäjäkokemuksella on yhä kasvava rooli elämässämme, kun tuotteet ja järjestelmät muuttuvat entistä monimutkaisemmiksi. Teknologian kehittyessä ja kypsyessä yhä monimuotoisempi käyttäjäjoukko käyttää niitä. Tällainen lisääntyvä monimutkaisuus ja teknologian kehitys ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että teknologiat muuttuvat entistä helppokäyttöiseksi. Itse asiassa tapahtuu todennäköisesti juuri päinvastoin, ellei käyttäjäkokemukseen kiinnitetä erityistä huomiota. Teknologian monimutkaisuuden kasvaessa käyttäjäkokemuksesta tulee entistä tärkeämpi ja käyttökokemuksen arvioinnista

tulee tärkeä osa kehitysprosessia, jotta yritykset voivat tarjota monimutkaista, tehokasta ja samalla helppokäyttöistä ja miellyttävää teknologiaa. (Albert & Tullis 2023, 8.)

2.5 Käyttäjäkokemuksen tutkimus ja arviointi

Käyttäjäkokemuksen arviointi eroaa selvästi käytettävyyden arvioinnista (Roto ym. 2009). Käytettävyys korostaa tehokkuutta ja tuotteliaisuutta (ISO 2019). Käyttäjäkokemus puolestaan sisältää hedonisia ominaisuuksia käytännöllisten ominaisuuksien lisäksi ja on siten subjektiivinen (Zarour & Alharbi 2018, 3). Sen vuoksi käyttäjäkokemusta ei voi arvioida esimerkiksi sekuntikellolla.

Tavoitemittareita, kuten tehtävien suoritusaikaa tai klikkausten ja virheiden määrä eivät ole kelpollisia mittareita käyttäjäkokemukselle, vaan tarvitaan tietoa ja ymmärrystä siitä, minkälainen kokemus ihmiselle muodostuu järjestelmän, palvelun tai tuotteen käytöstä. (Roto ym. 2009.)

Käyttäjäkokemus on hyvin asiayhteysriippuvainen (Roto ym. 2010, 6) ja se voi vaihdella olosuhteiden mukaan. Tämä tarkoittaa, että käyttäjäkokemuksen arviointia ei tule suorittaa vain tarkkailemalla käyttäjän suoritusta laboratorioympäristössä, vaan on otettava huomioon laajempi joukko tekijöitä, joilla voi olla vaikutusta käyttäjäkokemukseen (Roto ym. 2009).

2.6 Käyttäjäkokemuksen arviointi- ja tutkimusmenetelmät

Tutkiessa käyttäjäkokemusta voidaan käyttää hyväksi sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Laadulliset menetelmät ovat kuitenkin yleisimpiä kuin määrälliset. Laadullisia tutkimusmenetelmiä ovat muun muassa haastattelut ja fokusryhmäkeskustelut. Määrällisillä menetelmillä sen sijaan kerätään numeerista, laskettavissa olevaa tietoa isommalta kohderyhmältä. Laadullisia menetelmiä käyttäen saadaan vastaukset kysymyksiin miksi tai miten. Laadullisten menetelmien avulla on lisäksi mahdollista tarkkailla sekä havainnoida käyttäjien käyttäytymistä testitilanteessa. (Rohrer 2022.)

Roton ym. (2009) mukaan käyttäjäkokemuksen arviointimenetelmiä voidaan luokitella menetelmien soveltuvuuden mukaan laboratoriotesteihin, kenttätutkimuksiin, online-kyselyihin tai asiantuntija-arvioon ilman todellisia käyttäjiä. Kenttätutkimuksia voidaan lisäksi luokitella lyhyt- tai pitkäkestoisiksi.

Laboratoriotestit ovat erittäin suosittuja käytettävyyden arvioinnin kannalta, koska ne ovat tehokkaita ja soveltuvat erityisesti kehitysvaiheessa olevien prototyyppien varhaiseen testaukseen. Laboratoriotestejä voidaan soveltaa myös käyttäjäkokemuksen arvioinnissa, varsinkin tuotekehityksen alkuvaiheessa. Laboratorio-olosuhteissa voidaan kerätä käyttäjien kokemuksellisia oivaluksia esimerkiksi seuraamalla heidän kasvojensa ilmeitä tai pyytämällä heitä ajattelemaan ääneen. Puhtaasti laboratorio-olosuhteita vaativat käyttäjäkokemuksen arviointimenetelmät ovat esimerkiksi reaaliaikainen käyttäjäkokemuksen seurantamenetelmä (eng. *Tracking Realtime User Experience, TRUE*) ja psyko-fysiologiset mittaukset. (Roto ym. 2009.)

Koska käyttäjäkokemus on riippuvainen asiayhteydestä, sitä suositellaan tutkimaan tosielämän tilanteissa aina, kun olosuhteet sen sallivat. Kyseessä voi olla prototyypin testitilanteen järjestäminen, osallistujien tarkkaileminen tai käyttäjien haastattelut todellisessa käyttöympäristössä. (Roto ym. 2009.)

Kysely on toimiva tapa saada palautetta todelliselta käyttäjältä lyhyessä ajassa. Verkkokyselyt ovat puolestaan tehokkain tapa kerätä tietoja kansainväliseltä yleisöltä, ja verkkokyselyyn osallistuneiden määrää on helposti paljon suurempi kuin millään muulla menetelmällä. Verkkokyselyt ovat luonnollinen jatke esimerkiksi verkkosivujen testaamiseen, mutta voivat olla myös työläitä toteuttaa, esimerkiksi, jos testattava järjestelmä vaatii toimittamaan soveltuvat laitteet osallistujille. (Roto ym. 2009.)

3 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää käyttäjäkokemusten arviointimenettely Liikunnan ja ruoan testialustapalvelun tarjonnan osaksi niin, että se on selkeä sekä palvelun tuottajille että palvelua tarvitseville yrityksille. Tavoitteena oli koostaa käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn palvelukuvaus, määritellä palveluprosessin ja testata menettelytapaa ja prosessia käytännössä osana Liikunnan ja ruoan testialustapalvelua kehittävää hanketta (LIRU).

Ensimmäisenä tehtävänä oli muotoilla käyttäjäkokemusten arviointia koskeva palvelukuvaus osaksi Liikunnan ja ruoan testialustalta tarjottavia palveluita ja määritellä sen palveluprosessi ymmärrettävällä tavalla.

Toisena tehtävänä oli testata todellisessa palvelutilanteessa määritellyn palvelun toimivuutta sekä käyttäjäkokemusten arviointiin liittyvän palvelulupauksen toteutumista, kun vastataan tuotekehitysyrityksen tarpeeseen.

Tässä opinnäytetyön toisessa, tutkimuksellisessa tehtävässä tavoitteena oli arvioida kehitetyn arviointimenettelyn toimivuutta testaamalla sitä aidossa yrityksen osoittamassa tilanteessa. Testaamista ohjasivat seuraavat kysymykset:

1. Miten käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn tuottama tieto palvelee yrityksen tuotekehitysprosessia?
2. Minkälainen on testauksen perusteella kehitetty käyttäjäkokemuksen arvioinnin
 - a) prosessi ja
 - b) palvelulupaus?

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Opinnäytetyön menetelmät

Opinnäytetyössä sovellettiin konstruktivistista tutkimusmenetelmää (eng. *costructive recearch method*), jonka lähestymistapa on ongelmaratkaisukeskeinen ja jolla pyritään ratkaisemaan tosimaailman ongelmia käyttäen erilaisia tutkimusvälineitä. Tämän tutkimusmenetelmän ydinkäsite on konstruktio eli ratkaisu ongelmaan. (Lukka 2001; Oyegoke 2011, 574.) Konstruktivisen tutkimusmenetelmän sykli on kuvattu alla (Kuvio 1).



Kuvio 1. Konstruktivisen tutkimusmenetelmän sykli (Lukka 2001).

Konstruktivinen tutkimusmenetelmä soveltuu tutkimus- tai kehittämistehtävään, kun tavoitteena on jokin konkreettinen tuotos, mittari, malli tai suunnitelma. Menetelmällä pyritään saamaan aikaan käytännönläheinen ongelmanratkaisu luomalla uusi konstruktio, jonka aikaansaamiseen vaaditaan jo olemassa olevaa teoreettista tietoa sekä käytännöstä saatua tietoa. Parhaimmillaan konstruktivisen tutkimusmenetelmän keinoin kehitetty konstruktio yritykselle tai organisaatiolle on yleistettävissä ja siirrettävissä myös muihin vastaavanlaisiin yrityksiin tai organisaatioihin. (Ojasalo ym. 2015, 65.) Menetelmän tarkoituksena

on siis tuottaa yleistettävää tietoa, joka voidaan saavuttaa syventämällä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä yhden tapauksen (eng. *case*) kautta. Tässä opinnäytetyössä sovellettiin myös tapaustutkimuksen (eng. *case study*) tutkimusstrategiaa, jossa keskitytään yksittäiseen tapaukseen ja pyritään tutkimaan sitä mahdollisimman monipuolisesti. Tapaustutkimuksessa tutkimusaineistona käytetään monipuolisesti tapausta kuvaavaa aineistoa. Kun tapaustutkimuksen kohteena on jokin yritys, tutkimusaineistona voidaan käyttää muuan muassa yrityksen henkilöstön haastatteluja, yrityksessä tehtyjä kyselyitä, mediaesittelyjä yrityksestä, tutkijan ottamia valokuvia tai videota sekä tutkijan omaa havainnointia. (Vuori 2021.) Tässä opinnäytetyössä tapaustutkimuksen kohteena oli tuotekehitysyrityksen kliniseen kokeiluun valmistunut tuote eli ympärivuorokautiseen hoivapalveluun tarkoitettu, Doppler ilmiöön perustuva etävalvontaratkaisu ja siihen liittyvät käyttäjäkokemukset.

Lisäksi opinnäytetyössä sovellettiin konstruktiviseen tutkimusmenetelmään perustuvaa osallistavan suunnittelun menetelmää, jossa käyttäjät ja kohderyhmät otetaan mukaan tuotteen tai palvelun suunnitteluun. Käyttäjäkeskeistä ja osallistavaa suunnittelua on mahdollista lähestyä käyttäen useita menetelmiä, mutta käyttäjäkokemukseen voidaan perehtyä ainakin kolmella tavalla: kuuntelemalla, mitä käyttäjät sanovat; seuraamalla, mitä he tekevät ja antamalla mahdollisuus ilmaista omia ajatuksia ja haaveita. Käyttäjiä voidaan kuunnella haastatteleamalla, seurata heidän toimintansa havainnoimalla ja erilaisten luovien työtapojen kautta heille annetaan mahdollisuus ilmaista itseään ja ajatuksiaan. (Mattelmäki 2006, 32.)

4.1.1 Tiedonkeruumenetelmä

Opinnäytetyössä tuotekehitysyrityksen tuotteen eli etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten keruutapana käytettiin haastattelua. Haastattelu on yksi käytetyimpiä aineistonkeruutapoja niin tutkimus- kuin kehitystyössä. Sen tavoitteena on kerätä tietoa ihmisen elämästä sekä hänen kokemuksistaan kysymällä asioita suoraan ihmiseltä itseltään. Haastattelu on hyvä keino koota

tietoa kehittämisen kohteesta sekä syventää kehittämisen aihetta. (Hyvärinen ym. 2021.)

Tässä kehittämistyössä haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua eli teemahaastattelua. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelija esittää ennakkoon valmistettuja kysymyksiä enemmän tai vähemmän niiden alkuperäisessä muodossa, mutta vastaamisen tapa on vapaa.

Teemahaastattelu sisältää useita teemoja, joita käsitellään erillisinä kokonaisuuksina teema kerrallaan. Haastattelun teemat määräytyvät käsiteltävän aiheen mukaan. (Hyvärinen ym. 2021.)

Etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemuksia kerättiin teemahaastattelun keinoin, jolloin valmiiksi määrättyjä teemoja käsiteltiin vapaan keskustelun muodossa. Haastattelussa pyrittiin hyödyntämään mahdollisimman paljon avoimia kysymyksiä, jotta haastateltavan todellinen kokemus ja mielipide tulisivat esille. Haastattelut äänitettiin, sillä äänitys antaa haastattelijalle mahdollisuuden tarkkailla haastateltavia eikä hänen tarvitse keskittyä muistiinpanojen tekemiseen. Lisäksi äänitys mahdollistaa hyvinkin tarkkaan haastattelun tulosten raportoinnin, koska tallenteen voidaan kuunnella tarvittaessa useampaan kertaan. (Ojasalo 2015, 107.)

Hyvä käytäntö on toteuttaa esihaastattelu, jonka tarkoituksena on testata haastattelurunkoa, kysymysten asettelua ja aihepiirien järjestystä ennen virallista haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2009, 72). Haastattelun suunnitteluvaiheessa mukana oli LIRU-hankkeen edustaja, joten haastattelurunkoon ja kysymysten asetteluun saatiin tukea jo alusta lähtien. Haastattelurunko päädyttiin testaamaan yhdelle ulkopuoliselle henkilölle. Esihaastattelu pyrittiin suorittamaan samalla tavalla kuin virallinen haastattelu ja sen tavoitteena oli päästä eroon aloittelijan virheistä, kuten liiallisesta jännityksestä ja liian nopeasta puhumisesta.

4.1.2 Opinnäytetyöprosessin kuvaus

Opinnäytetyöprosessi alkoi 2023 vuoden lopussa ja eteni konstruktivisen tutkimusmenetelmän syklin vaiheiden kautta (Kuvio 1). Ensimmäisessä syklin vaiheessa opinnäytetyölle määritettiin kehittämistehtävä yhdessä LIRU-hankkeen edustajien kanssa. Toimeksiannoksi muodostui käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn palvelukuvauksen koostaminen, palveluprosessin määrittely ja niiden testaus osana Liikunnan ja ruoan testialustapalvelua kehittävää hanketta (LIRU). Määritellyn palveluprosessin toimivuutta sekä käyttäjäkokemusten arviointiin liittyvän palvelulupauksen toteutumista oli tarkoitus testata aidossa tuotekehitysyrityksen määräämässä palvelutilanteessa.

Kehittämistarpeen tunnistamisen jälkeen siirryttiin seuraavaan syklin vaiheeseen eli konstruktion (ratkaisun) suunnitteluun. Konstruktivisessa tutkimusmenetelmässä uusi konstruktio rakentuu jo olemassa olevan teorian tiedon sekä käytännöstä saadun tiedon pohjalta (Ojasalo ym. 2015, 65). Tässä opinnäytetyön vaiheessa keräsin teorian tietoa käyttäjäkokemuksesta ja sen arvioinnista sekä perehdyin aikaisempiin tutkimuksiin aiheesta. Lisäksi tutustuin tuotekehitysyrityksen taustoihin sekä tuotteen eli etävalvontaratkaisun toimintaperiaatteeseen yrityksen nettisivuja hyödyntäen.

Konstruktion suunnittelu edellytti tiivistä yhteistyötä tuotekehitysyrityksen kanssa, jotta yrityksen tarpeeseen arvioida etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemuksia voitaisiin vastata. Ensimmäinen tapaaminen tuotekehitysyrityksen toimitusjohtajan sekä tuotekehitysjohdajan kanssa Microsoft Teams-alustan välityksellä järjestettiin tammikuussa 2024. Tapaamiseen osallistuivat lisäksi LIRU-hankkeen kaksi edustajaa Turun ammattikorkeakoulusta. Ensimmäisen yhteisen tapaamisen aikana kartutettiin tuotekehitysyrityksen tarpeita ja toiveita etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten arviointimenettelytavan ja -prosessin suhteen. Tässä opinnäytetyöprosessin vaiheessa tuotekehitysyrityksen kanssa järjestettiin yhteensä kolme tapaamista Microsoft Teams-alustan välityksellä.

Tuotekehitysyrityksen tarpeiden ja toiveiden kartuttamisen jälkeen määriteltiin käyttäjäkokemusten arviointimenettely sekä arviointipalvelun sisältö.

Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn muotoilussa noudatettiin konstruktivistista tutkimusotetta, joka se eteni seuraavien vaiheiden kautta: arviointimenettelyn alustava muotoilu, testaaminen ja testaamisesta saadun palautteen ja kokemuksen kautta menettelytavan ja -prosessin viimeistely.

Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn valintaan vaikuttivat tuotekehitysyrityksen edustajien toiveet menettelyn suhteen sekä yrityksen tuotteen tuotekehitysvaihe. Käyttäjäkokemusten arvioinnin tiedonkeruutavaksi päädyttiin valitsemaan teemahaastattelu. Tämä valinta tehtiin ottaen huomioon arvioitava asia, vastaajajoukon ominaispiirteet sekä etävalvontaratkaisun pilotoinnin aikataulu. Arviointipalvelun sisältö määrytyi Turun ammattikorkeakoulun laatiman palvelulupauksen (Liite 6) mukaan.

Arviointipalvelun sisällön määrittelyn jälkeen siirryttiin arviointiprosessin kuvaamiseen. Tässä vaiheessa täsmennettiin haastattelun teemat yhteistyössä tuotekehitysyrityksen edustajien kanssa. Teemat haastattelua varten oli koottu tuotekehitysyrityksen KPI's (eng. Key Performance Indicators) eli yrityksen suorituskykymittareiden mukaan. Mittareiden avulla yritykset seuraavat, kuinka tehokkaasti ne saavuttavat liiketoiminnalle tai yksityiselle tiimille asettamat keskeisimmät tavoitteet (Huusko 2024).

Haastattelurunko (Liite 1) ryhdyttiin suunnittelemaan hyvien käytäntöjen mukaisesti. Suunnittelussa huomioitiin käyttäjäkokemusten arvioinnin kohderyhmä sekä etävalvontaratkaisun toimintaan liittyvät arvioitavat asiat. Etävalvontaratkaisusta oli haastatteluiden pohjalta tarkoitus kerätä käyttäjäkokemuksia, joten haastattelurungon tuli käsitellä etävalvontaratkaisua ja sen käyttöä. Haastattelun kysymykset ryhmitettiin viiden teeman mukaan ja ne luotiin siten, että ne olisivat avoimia ja sopeutuisivat ennalta määriteltyjen teemojen alaisuuteen. Ennalta määritetyt teemat olivat seuraavat: palvelun/hoidon laatu, teknologian suorituskyky, vaikutus työresursseihin, tyytyväisyys etävalvontaratkaisuun sekä raportointi/kirjaaminen.

Arviointiprosessin ja haastattelurungon valmistua opinnäytetyön prosessi eteni seuraavaan konstruktivisen menetelmän syklin vaiheeseen eli konstruktion pilotointiin. Konstruktion eli ratkaisun testaaminen on yksi tärkeämmistä konstruktivisen tutkimusmenetelmän ominaispiirteistä, sillä kyseessä ei ole pelkästään ratkaisun testaaminen, vaan koko tutkimusprosessin toimivuuden testaaminen (Lukka 2001). Tämä vaihe sisällytti käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn sekä arviointia koskevan palveluprosessin testaamista tuotekehitysyrityksen määräämässä palveluympäristössä. Palveluympäristönä toimi ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoava Attendo Ilonakoti, jossa tuotekehitysyrityksen tuote eli etävalvontaratkaisu pilotointiin. Ilonakodin hoitohenkilökunnan haastattelut toteutettiin hoivakodin tiloissa helmikuussa 2024. Kappaleessa 4.2 kuvataan tarkemmin testauksen käytännön toteutus.

Opinnäytetyöprosessin viimeinen vaihe eli teoreettisen kontribuution tunnistaminen ja analysointi alkoi maaliskuussa 2024 ja päättyi tammikuussa 2025. Tämä vaihe sisälsi muun muassa opinnäytetyön tulosten raportoinnin sekä omien havaintojen reflektoinnin aiempaan teorian tietoon.

4.2 Testauksen käytännön toteutus

Koska käyttäjäkokemus on riippuvainen asiayhteydestä, sitä suositellaan tutkimaan tosielämän tilanteissa aina, kun olosuhteet sen sallivat (Roto ym. 2009). Tähän teorian tietoon nojaten etävalvontaratkaisun käyttäjien haastattelut päädyttiin suorittamaan sen todellisessa käyttöympäristössä eli ympärivuorokautisessa hoivapalvelua tarjoavassa Attendo Ilonakodissa.

Tutkimuslupa haastattelujen suorittamista varten haettiin Attendolta. Tutkimuslupahakemukseen liitettiin alustava opinnäytetyön suunnitelma, haastattelun runko (Liite 1), tiedote tutkimuksesta (Liite 2) ja suostumuslomake (Liite 3).

Haastattelut suoritettiin kerran ja ne toteutettiin yhtenä yksilöhaastatteluna sekä yhtenä kolmen hengen ryhmähaastatteluna Attendo Ilonakodin tiloissa työntekijöiden työajalla. Työntekijöiltä tiedustettiin ensin mahdollisuutta ja

halukkuutta osallistua tutkimukseen suullisesti. Myönteisen vastauksen jälkeen teemahaastatteluun osallistuville annettiin kirjallinen tiedote tutkimuksesta (Liite 2) sekä suostumuslomake (Liite 3), jonka haastateltavat allekirjoittivat. Suostumuslomakkeessa haastateltavien vapaaehtoisuutta korostettiin ja oikeus kieltäytyä tai keskeyttää haastattelu tuotiin esille.

Haastatteluun osallistui neljä Ilonakodin työntekijää, jotka olivat työssään käyttäneet etävalvontaratkaisua. Yksilöhaastattelu oli kestoaltaan noin 15 minuuttia ja ryhmähaastattelu noin 40 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin. Etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemuksia kerättiin vain Ilonakodin hoitohenkilökunnalta eikä sen asukkailta tai heidän omaisiltaan. Haastattelun aikana keskusteltiin haastateltavien roolista Ilonakodissa, etävalvontaratkaisun toimintojen käytöstä sekä heidän kokemuksistaan etävalvontaratkaisun tarjoamasta hyödystä yötyön aikana.

Yksilö- ja ryhmähaastatteluissa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, jossa kysymysten teemat olivat ennalta suunnitellut ja esimerkkikysymyksiä oli laadittu varmistamaan, että kustakin teemasta saadaan riittävän monipuolinen vastaus. Haastattelutilanteessa käytössä oli 18 kysymystä, joiden tarkoituksena oli ohjata keskustelua tiettyjen teemojen mukaisesti. Ensimmäiset 3 kysymystä olivat haastattelijan perustietojen keräämistä varten. Aloituskysymyksien avulla haastatteli saati paremman kuvan siitä, kuka haastateltava henkilö on ja kuinka aktiivisesti hän on käyttänyt etävalvontaratkaisua työssään. Loput kysymykset olivat jaettu 5 teemaan ja jokaisen teeman alla oli 2–4 kysymystä. Koska osa Attendo Ilonakodin haastatteluun osallistuvasta hoitohenkilökunnasta ei ole käyttänyt etävalvontaratkaisua aktiivisesti, kaikilta haastateltavilta ei kysytty jokaista kysymystä, vaan keskustelun eteneminen ja haastateltavan vastaukset muotoilivat haastattelun.

4.3 Aineiston analyysi

Laadullista tutkimushaastattelua voidaan analysoida eri menetelmillä. Koodaaminen, teemoittelu ja tyypittely ovat sisällönanalyysin muotoja, joita

käytetään perinteisesti laadullisen tutkimuksen analyysivälineinä. (Günther ym. 2021.) Tässä opinnäytetyössä aineiston analyysi alkoi jo haastattelutilanteessa, jonka jälkeen aineistoa valmistettiin varsinaista analyysia varten teknisellä käsittelyllä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja purettiin litteroimalla. Litterointi tarkoittaa puheen ja toiminnan purkamista kirjoitettuun muotoon ja se on merkittävä osa laadullisen aineiston analyysiprosessia (Kallio 2021). Analyysissä käytettiin lisäksi haastattelujen aikana tehtyjä muistiinpanoja, joiden avulla oli helpompi palata haastattelun aikana tehtyihin havaintoihin ja tapahtumakohtiin haastattelussa litterointi- ja analysointivaiheessa.

Litterointi on yleensä pitkä ja työläs prosessi. Puheen purkaminen voi viedä paljon enemmän aikaa kuin itse haastattelu. Litterointi voidaan toteuttaa siihen tarkoitetuilla työkaluilla, mutta tässä kehittämistyössä niille ei ollut tarvetta, koska purettavia haastattelua oli vain kaksi. Litteroinnin jälkeen aineisto järjestettiin seuraavien teemojen mukaan: palvelun/hoidon laatu, teknologian suorituskky, vaikutus työresursseihin, tyytyväisyys etävalvontaratkaisuun sekä raportointi/kirjaaminen.

Tässä opinnäytetyössä tutkimushaastattelujen aineiston analyysitavaksi oli valittu teemoittelu. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin keskeisiä ja tutkimusongelman kannalta oleellisia asiakokonaisuuksia (Juhila 2021b). Aineiston teemoittelussa käytettiin tarkoituksella samoja teemoja kuin teemahaastattelussa tuotekehitysyrityksen pyynnöstä. Haastattelutulosten raportissa (Liite 4) *"Muita haastatteluissa esille nousseita asioita"* -otsikon alle kerättiin haastattelussa ilmi käyneitä asioita, joita ei voitu teemoitella.

Aineiston analyysin tavoitteena oli kiteyttää litteroitua materiaalia sekä merkityksen tiivistäminen. Haastattelijan suorittama merkitysten tiivistäminen tarkoittaa haastateltavan tekstiä tiivistämistä lyhyempään ja helpommin esitettävään muotoon sekä ylimääräisen tekstin pois poimimista. (Hirsjärvi & Hurme 2009.) Vaikka toteutuneissa haastatteluissa pysyttiin hyvin haastatteluteemojen rajoissa, esille tuli myös muita tutkimuskysymyksiin liittymättömiä asioita, jolla ei tutkimuksen kannalta ollut merkitystä, joten ne haastattelun osat poistettiin tarpeettomina analyysivaiheessa.

5 Tutkimuksen tulokset

Konstruktivisen tutkimuksen syklin (Kuvio 1) viimeisessä vaiheessa tunnistetaan ja analysoidaan teoreettinen kontribuutio. Teoreettinen kontribuutio voi olla myös uusi konstruktio eli ratkaisu itsessään. (Lukka 2001.) Tämän tutkimuksen konstruktio oli testauksen kautta kehitetty käyttäjäkokemusten arviointimenettely, ja siitä syntyi uusi konstruktio: yrityksille räätälöity käyttäjäkokemusten arviointia kuvaava palvelukokonaisuus LIRU-hankkeen osaksi. Kehitystyön tuloksena syntyi käyttäjäkokemusten arvioinninpalvelun kuvaus, joka julkaistaan LIRU-interaktiivisilla nettisivuilla sekä yrityksille ja yrityspalveluneuvojille suunnatussa oppaassa, jossa kuvataan kokemusten arvioinnin palvelukokonaisuus.

Seuraavassa alaluvussa esitetään tutkimuksen tulokset vastaamalla käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn testaamista ohjaaviin kysymyksiin.

5.1 Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn tuottaman tiedon palvelevuus yrityksen tuotekehitysprosessissa

Käyttäjäkokemusten arviointiprosessi kohdistui yrityksen tuotteen pilotointivaiheeseen. Tuotekehitysyrityksen tavoitteena oli laajentaa etävalvontaratkaisun käyttömahdollisuuksia ja käyttäjäkuntaa palvelutaloihin, jossa tarjotaan ympärivuorokautista hoivapalvelua.

Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn suunnittelu eteni tuotekehitysyrityksen tarpeiden ja aikataulun mukaisesti. Etävalvontaratkaisun pilotointi oli jaettu kahteen vaiheeseen, josta ensimmäisen vaiheen kesto oli kolme kuukautta. Yrityksen tarpeena oli kerätä etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemuksia Attendo Ilonakodissa pilotoinnin ensimmäisen vaiheen päätyttyä, jotta pilotointi voisi mahdollisesti jatkua toiseen pilotointivaiheeseen. Yrityksen tavoitteena oli saada tietoa suoraan etävalvontaratkaisun käyttäjiltä ratkaisun toimintojen potentiaalista helpottaa ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoavan hoivakodin arkea. Etävalvontaratkaisun ominaisuuksilla pyrittiin sujuvoittamaan erityisesti

yöllä tapahtuvaa hoivatyötä. Pilotoinnin mahdollisesta jatkosta päättivät Attendon edustajat.

Arviointimenettelyn suunnitelmavaiheessa tuotekehitysyrityksen toimitusjohtajan sekä tuotekehitysjohdajan kanssa pidettiin palavereja Microsoft Teams-alustan välityksellä. Niissä kartoitettiin yrityksen näkemyksiä käyttäjäkokemusten arviointimenettelyprosessiin suhteen. Suunnitelmapalaverien tavoitteena oli saada mahdollisimman monipuolinen ymmärrys yrityksen tarpeesta käyttäjäkokemusten arvioinnille kyseisessä tuotekehitysvaiheessa ja sen pohjalta räätälöidä yritykselle sopiva arviointimenettely.

Yrityksessä oli koostettu tuotteen toiminnan ja palveluiden arvioinnin suorituskykymittareita (KPI's eng. *Key Performance Indicators*) koskeva taulukko heidän tärkeinä pitämistään tuotteen toimivuutta ja laatua koskevista teemoista. Suorituskykymittarit olivat: palvelun/hoidon laatu, teknologian suorituskyky, säästöt, tyytyväisyys (työntekijät, asukas, sukulaiset) ja raportointi/dokumentointi. Yrityksen edustajien tavoitteena oli saada pilotin avulla palautetta kehitetyn ratkaisun toiminnasta näiden suorituskykymittareiden suhteen. Tärkeää oli, että palaute saadaan hoitohenkilöstöltä, joka työskentelee ympärivuorokautista palvelua tarjoavassa hoivakodissa.

Tuotekehitysyrityksen tarpeiden ja tavoitteiden perusteella ratkaisun käyttäjäkokemusten keruuntavaksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelun teemat valittiin siten, että niistä saatiin vastaus yrityksen määrittelemiін suorituskykyä (KPI's) koskeviін asioihin.

Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn prosessi edellytti ymmärrystä paitsi yrityksen tarpeista myös ratkaisun käyttäjistä ja heidän työkuvaan. Hoitajataustastani sekä liikunnan ja hyvinvointiasiantuntijuudestani oli etua haastattelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Oma hoitajataustani huomioiden en haastattelijana ollut keskittynyt keräämään tietoa vain ratkaisun teknologisesta suorituskyvystä hoivakodin ympäristössä vaan hoitohenkilökunnan kokonaisvaltaisesta ratkaisun käyttäjäkokemuksesta. Haastattelussa hyödynnettiin suorituskykymittareiden asettamien teemojen

lisäksi myös kysymyksiä muun muassa hoitohenkilökunnan näkemyksistä teknologian käytöstä hoitotyössä ja sen vaikutuksista omaan työllistymiseen tulevaisuudessa.

Käyttäjäkokenemusten arviointimenettelyn tuottama tieto palveli monipuolisesti yrityksen tuotekehitysprosessia. Arviointiprosessin päätettyä yritys sai ajankohtaista ja luotettavaa dataa ratkaisun ominaisuuksien toiminnasta ja potentiaalista ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoavan hoivakodin ympäristössä. Lisäksi arviointi tarjosi yritykselle tietoa etävalvontaratkaisun käyttäjien näkemyksestä ratkaisun hyödyistä heidän omassa työssään arviointihetkellä sekä tulevaisuudessa. Ratkaisun seuraava tuotekehitysprosessin vaiheen eli jatkopilotoinnin kannalta ratkaisun käyttäjäkokenemuksilla oli suuri merkitys. Käyttäjäkokenemusten arvioinnin tulokset luovutettiin yritykselle omaan käyttöön haastatteluaineiston analysoinnin jälkeen. Arvioinnin perusteella saatu tieto ja sen läpikäynti antoivat yritykselle mahdollisuuden mukauttaa ratkaisun ominaisuuksia vastaamaan entistä paremmin ympärivuorokautisen hoivapalvelun tarjoavan hoivakodin tarpeita. Arvioinnin tuloksia oli hyödynnetty päätöksenteossa ratkaisun pilotointijakson jatkuvuudesta Attendon tiloissa.

5.2 Testauksen perusteella kehitetty käyttäjäkokenemuksen arvioinnin prosessi

Käyttäjäkokenemuksen arviointiprosessia testattiin kolmivaiheisena siten, että erotettiin suunnittelu-, toteutus ja raportointivaiheet. Tämä vaiheistus säilytettiin lopullisessa prosessikuvauksessa, mutta vaiheiden toteutuksen aikana kirjattiin täsmennyksiä, joita kuvaan alla. Ne täsmentävät käyttäjäkokenemusten arviointiprosessin eri vaiheiden vaatimuksia ja tehtäviä. LIRU-hankkeessa tuotettiin ja täsmennettiin käyttäjäkokenemusten arviointia koskeva prosessimalli (Liite 5), joka ohjaa liikunnan ja ruoan testialustapalvelujen toteuttamista.

Suunnitteluvaiheessa määriteltiin käyttäjäkokenemusten arviointimenettelyä vastaamaan tuotekehitysyriksen toiveita ja tarpeita. Tämä vaihe on vaatinut tiivistä yhteistyötä yrityksen edustajien kanssa sekä syvällisempää perehtymistä

yrityksen taustaan ja kehitystuotteeseen. Suunnitelmavaiheessa selvitettiin yrityksen resurssit ja motivaatio käyttäjäkokemusten arvioinnille. Osana esiselvitystyötä kartoitettiin kehitystuotteen sidosryhmiä, kuten yhteistyökumppaneita, asiakkaita sekä tuotteen suoranaisia käyttäjiä. Perehtyminen kohderyhmän tarpeisiin ja odotuksiin oli tässä vaiheessa kannattavaa, sillä se täsmensi käsityksen siitä, kenelle kehitystuote oli suunniteltu. Lisäksi selvitettiin, oliko markkinoilla jo olemassa vastaavia tuotteita ja miten niiden käyttäjäkokemuksia oli mitattu. Tuotekehitysyritykselle oli ilmoitettu käyttäjäkokemusten arvioinnin prosessin realistinen aikataulu ja annettu arvio siitä, milloin haastattelutulokset olisivat saattavissa yrityksen käyttöön.

Esiselvitystyön jälkeen yrityksen edustajien kanssa sovittiin käyttäjäkokemusten arvioinnin menettelytavasta Microsoft Teams-alustan välityksellä sekä haettiin kokemusten arvioinnin edellyttävät tutkimusluvut. Arviointimenettelyn valinta määräytyi yrityksen tuotekehitysprosessin vaiheen sekä kohderyhmän perusteella. Tässä kehittämistyössä käyttäjäkokemusten arviointimenettelyksi valittiin puolistrukturoitu- eli teemahaastattelu. Haastateltavat henkilöt valittiin heidän roolinsa ja aiempien kokemustensa perusteella ympärivuorokautisen hoidon toimintatavoista ja sen vaatimuksista. Tarkoituksena oli kerätä käyttäjäkokemusta ympärivuorokautista hoitoa toteuttavalta Ilonakodin hoitohenkilöstöltä, jotka olivat työssään käyttäneet etävalvontaratkaisua. Kokemusten arviointiin osallistuvien informointia varten laadittiin tiedote tutkimuksesta (Liite 2) sekä suostumuslomake (Liite 3). Haastatteluihin valmistautuminen ja niiden toteuttaminen oli yksi aikaa vievimmistä vaiheen osista ja se otettiin huomioon arviointimenettelyn valinnassa jo suunnitteluvaiheessa.

Seuraavassa käyttäjäkokemusten arvioinnin vaiheessa toteutettiin käyttäjäkokemusten arviointi soveltuvassa ympäristössä. Tässä kehittämistyössä käyttäjäkokemuksia kerättiin etävalvontaratkaisun käyttöympäristössä eli Attendo Ilonakodin tiloissa haastattelumenetelmällä. Toteutusvaiheen ajankohdasta sekä suoritustavasta sovittiin yhdessä Attendon

sekä tuotekehitysyriksen edustajien kanssa. Ajankohdaksi oli valittu etävalvontaratkaisun pilotoinnin viimeinen viikko sekä hoivakodin hoitohenkilökunnan näkökulmasta rauhallisin hetki päivästä, eli vuoronvaihto, jolloin paikalla oli mahdollisimman monta hoitajaa sekä aikaa haastatteluille. Hoitohenkilökunnalle oli kerrottu tulevista haastatteluista etukäteen. Kokemusten arviointia varten Ilonakodissa järjestettiin huone, jossa haastattelut saatiin toteutettua rauhallisessa ympäristössä. Ennen haastatteluja kokemusten arviointiin osallistujia informoitiin tutkimuksesta vaaditulla tavalla niin, että heille jaettiin tiedote tutkimuksesta (Liite 2) sekä suostumuslomake (Liite 3) allekirjoitettavaksi. Jotta arvioinnin tulokset olisivat mahdollisimman puolueettomat, haastattelutilanteeseen eivät osallistuneet tuotekehitysyriksen tai Attendon edustajia.

Arvioinnin toteutusvaiheen jälkeen siirryttiin kokemusten arvioinnin tulosten raportointivaiheeseen. Kappaleessa 5.3.1 kerrotaan tarkemmin haastatteluaineiston analyysistä, joka on osa tulosten raportointia. Aineistonanalyysin tuloksena syntyi yrityksen tuotekehitysprosessin vaiheeseen soveltuva tiivistelmä etävalvontaratkaisuun liittyvistä käyttäjäkokemuksista. Tiivistelmä arvioinnin tuloksista (Liite 4) luovutettiin tuotekehitysyrikselle Microsoft Word-tiedostona.

5.3 Testauksen perusteella kehitetty käyttäjäkokemuksen arvioinnin palvelulupaus

Tässä opinnäytetyössä kehitetty käyttäjäkokemusten arviointia kuvaava palveluprosessi määriteltiin osaksi Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorion yrityksille suunnattua palvelukokonaisuutta. Arviointiprosessia ohjasi Liikuntalaboratorion toteuttama palvelulupaus (Liite 6), joka kuvaa liikunnan ja ruoan testialustanpalveluiden asiantuntijoiden osaamista mitata ja arvioida käyttäjäkokemusta.

Palvelulupaus koostuu seuraavista lähtökohdista:

- kokemusten täsmennys, joita yrityksen tarjoaman tuotteen tai palvelun on tarkoitus saada aikaan sekä niihin soveltuvan arviointimenettelyn valinta;
- tarvittavan kohderyhmän kokoaminen kokeilemaan ja arvioimaan tuotetta tai palvelua;
- huolehtiminen käyttäjäkokemuksen arvioinnin vaativista tutkimusluvista sekä arviointiin osallistuvien informoinnista edellytetyllä tavalla;
- tuotekehitysprosessin vaiheeseen soveltuvan arvioinnin tiivistyksen tuottaminen tuotteeseen tai palveluun liittyvistä kokemuksista yrityksen käyttöön analyysimenetelmiä hyödyntäen;
- puolueettoman arvioinnin tuottaminen.

Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan, miten testauksen perusteella kehitetty käyttäjäkokemusten arviointimenettely ja -prosessin toteutus vastasivat edellä mainittuun palvelulupaukseen.

5.3.1 Kokemusten täsmennys ja soveltuvan arviointimenettelyn valinta

Käyttäjäkokemuksia, joita tuotekehitysyriksen tarjoaman tuotteen eli etävalvontaratkaisun oli tarkoitus saada aikaan, täsmennettiin kokemusten arviointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa, joka on kuvattu tarkemmin kappaleessa 6.2. Tuotekehitysyriksen toiveena oli ensisijaisesti kerätä käyttäjäkokemuksia etävalvontaratkaisun pilotointivaiheen käyttäjiltä eli Ilonakodin hoitohenkilökunnalta. Lisäksi tuotekehitysyriksen toiveena oli mahdollisuuksien mukaan kerätä kokemuksia etävalvontaratkaisusta Ilonakodin asukkaiden omaisilta, minkä tarkoituksella oli selvittää, kuinka tyytyväisiä asukkaiden omaiset ovat ratkaisun toimintaan. Kokemusten arviointi pääteettiin kuitenkin rajata vain etävalvontaratkaisun suoranaisiin käyttäjiin eli Ilonakodin hoitohenkilökuntaan, sillä heidän kokemuksellansa oli merkitystä asukaan toiminnan ja ympärivuorokautisesti toetutuvan hoitoprosessin kannalta, kun taas

omaiset olisivat voineet kuvata vain omaa näkemystään esimerkiksi etävalvonnan hyväksyttävyydestä.

Soveltuva arviointimenettely valittiin niin, että se vastasi tuotekehitysyrityksen tarpeeseen saada etävalvontaratkaisun käyttäjiltä palautetta ratkaisun potentiaalista hoivakodin ympäristössä suhteessa yrityksen määrittämiin suorituskymittarin teemoihin. Arviointimenettelyn valintaan vaikuttivat lisäksi etävalvontaratkaisun pilotoinnin aikataulu sekä käyttäjien määrä. Vaikka etävalvontaratkaisu oli koko Ilonakodin henkilökunnan käytössä, vain muutama hoitajaa oli pilottijakson aikana hyödyntänyt ratkaisun toimintoja aktiivisesti. Ratkaisu kehitettiin helpottamaan hoivakotien arkea erityisesti yön aikana, joten sen käyttö keskittyi erityisesti yötyöhön. Ilonakodin hoitohenkilökunnasta vain muutama hoitajaa teki yötyötä säännöllisesti pilottijakson aikana, ja osa hoitajista ei ole tehnyt kyseistä työtä laisinkaan. Todellinen etävalvontaratkaisun käyttäjämäärä Ilonakodin pilotin aikana oli siis rajallinen. Ollakseen pätevää tiedonkeruumenetelmä, kysely vaatisi useita käyttäjiä eli vastaajia tai useita toistuvia kyselyitä. Kyselymenetelmä ei näistä syistä soveltunut etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten keruuntavaksi.

Haastattelumenetelmää käytetään, kun ollaan kiinnostuneita ihmisten kokemuksista ja tarinoista. Haastateltavien määrä voi vaihdella ja on täysin riippuvainen tutkittavasta aiheesta. Haastattelumenetelmään päädyttiin, koska lomakekyselyyn verrattuna menetelmä antaa enemmän mahdollisuuksia suoralle vuorovaikutukselle haastateltavan kanssa, mikä mahdollistaa keskustelun suuntaamisen itse tilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34, 37, 208). Haastattelusta voidaan lisäksi havaita niin sanottua rivien välistä tietoa, joka ei suoraan ilmene esimerkiksi kyselyn vastauksista (Ojasalo ym. 2015, 107).

5.3.2 Kohderyhmän kokoaminen

Koska yritys oli sopinut ja päättänyt kokeilun käynnistämisestä Attendo Ilonakodissa, oli luonnollista, että käyttäjäkokemusten arviointiin osallistuvat kokeiluun osallistuneet. Mitään erillistä kohderyhmää ei ollut siis tarve tässä arviointiprosessissa koota. Haastatteluun osallistuvat henkilöt määriteltiin yhteistyössä Attendo Ilonakodin työvuoroista vastaavan kanssa. Tarkoitus oli kerätä kokemuksia erityisesti yövuoroja tekeviltä hoitajilta, koska etävalvontaratkaisun apua käytettiin erityisesti yövuoroissa.

Ratkaisun toiminta perustuu liiketunnistintureihin, jotka ilmoittavat hoitohenkilökunnalle havaitsemastaan liikkeestä tai kaatumisesta lähettämällä tiedot puhelimeen tai tablettiin sovelluksen kautta. Toiminnan tavoitteena oli vähentää asukkaita turhaan häiritseviä käyntejä heidän huoneissaan sekä havaita kaatumisriskiä ennakoiva liikkuminen riittävän ajoissa. Haastatteluun osallistuneista hoitajasta kuitenkin vain yksi teki yksittäisiä yövuoroja. Yksi vakituisista yötyötä tekevistä hoitajista oli juuri irtisanoutunut työtehtävistään, joten häntä ei voitu haastatella tutkimusta varten. Toinen vakituinen yöhoitaja ei antanut suostumustaan haastatteluun.

5.3.3 Tutkimusluvut sekä arviointiin osallistuvien informointi

Etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten arviointi edellytti tutkimusluvan hakemista sekä arviointiin osallistuvien informointia vaativalla tavalla. Ennen tutkimusluvan hakemista selvitin tutkimuslupa-vaadittavan menettelytavan ja dokumentit. Tutkimuslupa haettiin Attendolta ja hakemuksen liitteiksi lisättiin opinnäytetyön alustava suunnitelma, tiedote tutkimuksesta (Liite 2) sekä suostumuslomake (Liite 3). Tutkimusluvan haku on kuvattu tarkemmin kappaleessa 8.2. Arviointiin osallistuvien informointi tapahtui sekä kirjallisesti (Liite 2) että suullisesti ennen haastatteluja minun toimestani tutkijana.

5.3.4 Käyttäjäkokemusten arvioinnin tiivistys

Tuotekehitysyrityksen kehitystuotteen eli etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten keruutapana käytettiin teemahaastattelua. Sopiva haastatteluaineiston analyysimenetelmä valittiin niin, että haastattelun tulokset saataisiin helposti luettavaan ja tiivistettyyn muotoon yrityksen suorituskymittareita huomioiden. Haastatteluaineiston analyysimenetelmä ja -prosessi on kuvattu tarkemmin kappaleessa 5.3.1. Aineiston analyysin tuloksena syntyi etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten arvioinnin tiivistys (Liite 4), joka luovutettiin tuotekehitysyrityksen käyttöön Microsoft Word-tiedoston muodossa.

5.3.5 Puolueeton arviointi

Etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten arvioinnin puolueettomuus pyrittiin säilyttämään koko arviointiprosessin aikana. Suoritin kokemusten arvioinnin ulkopuolisena henkilönä eli en ollut sidoksissa tuotekehitysyritykseen tai kehitystuotteen kohderyhmään. Haastattelutilanteeseen arvioinnin puolueettomuus säilytettiin järjestämällä erillinen tila haastatteluja varten, eikä tilanteeseen osallistuneet tuotekehitysyrityksen tai Attendon edustajia. Arvioinnin suorittamiseen tai sen tuloksiin ei liittynyt eturistiriitoja. Tutkimuksen yhteydessä eturistiriidalla tarkoitetaan tilannetta, jossa taloudelliset tai muut henkilökohtaiset olosuhteet vaikuttavat tutkijan ensisijaiseen tavoitteeseen tehdä objektiivinen päätös tutkimuksen tekemisessä tai tulosten raportoinnissa (Louhiala 2018). Arvioinnin suorittamiseen ei liittynyt sidonnaisuuksia, kuten lahjoja, tutkimukseen saatua rahoitusta tai henkilökohtaista sidonnaisuutta, kuten sukulaisuutta tai omistusta.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä muotoiltiin käyttäjäkokemusten arviointia kuvaava menettelytapa ja sen palvelukuvaus osaksi Liikunnan ja ruoan testialustan palvelukokonaisuutta. Lisäksi testattiin kokemusten arviointiprosessiin sisältyvän palvelulupauksen toteutumista tuotekehitysyrityksen tarpeisiin vastaamisessa. Saadun kokemuksen sekä palautteen avulla viimeisteltiin käyttäjäkokemusten arvioinnin palvelukokonaisuus LIRU-hankkeen osaksi. Muodostunut käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn palvelukuvaus koottiin digitaalseksi esitteeksi, joka julkaistaan Liikunnan ja ruoan testialustapalvelun interaktiivisilla nettisivuilla sekä yrityksille ja yrityspalveluneuvojille jaettavassa raportissa.

Opinnäytetyössä arvioitiin käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn palvelevuutta yhden yrityksen osoittamassa aidossa tilanteessa. Tulosten mukaan testialustan palveluksi suunniteltu käyttäjäkokemusten arviointimenettely vastasi tuotekehitysyrityksen tarpeeseen kerätä ajankohtaisia käyttäjäkokemuksia etävalvontaratkaisun käyttäjiltä ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoavassa hoivakodissa (Attendo Ilonakoti) ratkaisun jatkokehitystä sekä toista pilotointikierrosta varten. Käyttäjäkokemusten arvioinnin tulosten perusteella tuotekehitysyrityksen sekä kokeiluympäristönä toimineen Attendon edustajat saivat tietoa siitä, kuinka kehitteillä oleva teknologinen etävalvontaratkaisu soveltui hoivakodin ympäristöön ja mitä apua valvontaratkaisu tuo esimerkiksi oikea-aikaiseen hoivaan. Arvioinnin tulosten perusteella tuotekehitysyritys mukautti etävalvontaratkaisun toimintoja ja ominaisuuksia vastaamaan entistä paremmin ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoavan hoivakodin tarpeita. Toinen, kuukauden kestävä etävalvontaratkaisun pilottijakso toteutettiin syyskuussa 2024 Attendo Hellässä.

Kehitettyä käyttäjäkokemusten arviointiprosessia ja sen vaiheita (suunnittelu-, toteutus ja raportointivaiheet) voidaan soveltaa myös jatkossa Liikunnan ja ruoan testialustapalvelun arviointiprosessissa. Tuotekehitysyrityksen etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten arviointiprosessin aikana tehtyä

havaintoja ja laadittua haastattelurunkoa (Liite 1) ei kuitenkaan voida käyttää sellaisenaan osana Liikunnan ja ruoan testialustapalvelun tarjoamaa arvioitipalvelua. Haastattelurunko oli kehitetty etävalvontaratkaisun käyttäjäkokemusten arviointia varten ja sen kysymykset olivat hyvin spesifit. Koska käyttäjäkokemusten tutkiminen on tilannesidonnaista, sen täsmällinen sisältö tulee aina määritellä ja räätälöidä perustuen huolelliseen perehtymiseen (Roto ym. 2010, 6). Tämä vaatii testialustapalveluiden tuottajia ottamaan huomioon palvelukuvauksen täsmennyksessä ja hinnan määräytymisen arvioinnissa räätälöinnin edellyttämät vaatimukset.

Opinnäytetyön tulosten perusteella tuotekehitysyritykselle tarjottu kokemusten arviointipalvelu vastasi palvelulupaukseen. Yritykselle pystyttiin tarjoamaan sen tuotekehitysprosessia palveleva soveltuvan kokemusten arviointimenettely. Tarvittavat tutkimusluvut haettiin ja saatiin määrääjassa ja samalla pystyttiin valmistelevaan aidossa ympäristössä toteutettavan arvioinnin käytännön asiat huolellisesti. Käyttäjäkokemusten arviointi suoritettiin tuotekehitysyrityksen määräämässä palveluympäristössä ja arviointiin osallistuvat henkilöt määriteltiin yhteistyössä Attendo Ilonakodin työvuoroista vastaavan kanssa. Arviointiin osallistuvat informoitiin eettisten säädösten mukaisesti. Arviointi suoritettiin puolueettomasti ja arvioinnin tulokset analysoitiin ja toimitettiin yrityksen käyttöön määrääjassa. Palvelulupauksen toteutumiseen vaikuttavat monet tekijät ja onkin tärkeää laajemmin testata käyttäjäkokemuksen arvioinnin eri työvaiheiden vaatimaa aikaa. Yleisesti voidaan todeta, että muotoiltu käyttäjäkokemusten arviointimenettely, sen palvelukuvaus ja siihen sisältyvä palvelulupaus muodostavat ensimmäisen toimintaraamin, jota voidaan soveltaa ja kehittää edelleen Liikunnan ja ruoan testialustapalvelun tarjonnassa.

Seuraavissa alaluvuissa arvioin käyttämäni konstruktiivisen tutkimusotteen toimivuutta ja pätevyyttä tällaisen palvelukokonaisuuden kehittämisessä. Toiseksi arvioin kehitettyä palvelukokonaisuutta (konstruktiota) ja esitän siihen liittyviä mahdollisia seuraavan vaiheen kehittämistarpeita. Lopuksi arvioin lisäksi opinnäytetyön prosessia.

6.1 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmän pätevyys

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä. Työ toteutettiin konstruktivisen tutkimusmenetelmän sekä tapaustutkimuksen tutkimusstrategian keinoin. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimushaastattelujen aineiston analysoinnissa hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä teemoittelua. Käytetyt menetelmät ja strategiat ovat yleisesti tunnettuja ja monialaisesti sovellettuja menetelmiä laadullisessa tutkimuksessa (Juhila 2021a).

Konstruktivisessa tutkimusotteessa yhdistyvät kaikki ne ominaisuudet, joita tämän kehittämistyön toteuttamiseksi vaadittiin: käytännönläheisyys, asiakaslähtöisyys ja ratkaisun (konstruktion) konkreettisuus (Lukka 2001; Ojasalo ym. 2015, 65; Oyegoke 2011, 574). Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää käyttäjäkokemusten arviointimenettely Liikunnan ja ruoan testialustapalvelun (LIRU) tarjonnan osaksi. Tavoitteena oli arvioida kehitetyn arviointimenettelyn toimivuutta testaamalla sitä aidossa tuotekehitysyrityksen osoittamassa palveluympäristössä. Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn muotoilussa noudatettiin konstruktivista tutkimusotetta sekä hyödynnettiin olemassa olevaa teorian ja käytännön tietoa. Kehitetty konstruktio eli arviointimenettely oli siis käytännönläheinen ja se on sidottavissa tunnettuun teorian tietoon.

Opinnäytetyössä sovellettiin lisäksi konstruktiviseen tutkimusmenetelmään perustuvaa osallistavan suunnittelun menetelmää, jossa käyttäjät otetaan mukaan tuotteen tai palvelun suunnitteluun ja/tai kehittämiseen (Mattelmäki 2006, 32). Käyttäjäkokemuksia kerättiin etävalvontaratkaisun käyttäjiltä ympärivuorokautista hoivapalvelua tarjoavassa hoivakodissa teemahaastattelumenetelmällä. Teemahaastattelu on yksi osallistavan eli käyttäjäkeskeisen suunnittelun tiedonkeruutavoista (Mattelmäki 2006, 32). Teemahaastatteluista saadun tiedon luotettavuutta varmistettiin haastattelemalla vain Ilonakodin etävalvontaratkaisua käyttänyttä hoitohenkilökuntaa. Ympärivuorokautista hoitoa toteuttavat hoitajat pystyivät

hyvin puhumaan kokemuksistaan, koska pystyin teemoittain etenevässä haastattelutilanteessa hoitajataustani vuoksi käyttämään kieltä, joka oli heille tuttu ja keskittymään heidän sanomaansa niin, että voin esittää jatkokysymykset heidän ymmärtämällään tavalla. Onkin tärkeää, että tiedonkeruun tapaa valittaessa otetaan huomioon paitsi arvioitava asia niin myös vastaajajoukon ominaispiirteet (Hyvärinen ym. 2021.).

Konstruktiiivisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimus- tai kehittämistyön tavoitteena on yleensä jokin konkreettinen tuotos, mittari, malli tai suunnitelma (Ojasalo ym. 2015, 65). Tässä kehittämistyössä muotoiltiin uusi konstruktio eli yrityksille räätälöity käyttäjäkokemusten arviointia kuvaava palvelukokonaisuus LIRU-hankkeen osaksi. Työn lopullinen tuotos on käyttäjäkokemusten arvioinninpalvelun kuvaus, joka julkaistaan LIRU-interaktiivisilla nettisivuilla sekä yrityksille ja yrityspalveluneuvojille suunnatussa oppaassa, jossa kuvataan kokemusten arvioinnin palvelukokonaisuus.

6.2 Kehittämissuunnitelma

Käyttäjäkokemusten arviointimenettelyn ja -prosessin testauksen perusteella voidaan todeta, että arvioinnin palvelukokonaisuutta (konstruktioita) pitää kehittää ja testata edelleen. Seuraavan vaiheen kehittämistarpeena on käyttäjäkokemusten arviointiprosessin systematisointi. Systematisointi auttaa selkeyttämään monimutkaista arviointiprosessia sekä yrityksen että arviointipalvelun tarjoajan näkökulmasta. Systematisointia voidaan edistää ottamalla käyttöön tiettyjä välineitä ja työkaluja, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi yrityksen ja palvelun tarjoajan välisen arviointisopimuksen teossa. Järjestelmällinen ja selkeästi kuvattu arviointiprosessi parantaa yritysasiakkaan palvelukokemusta ja sen myötä myös asiakastyytyväisyyttä. Tämä palvelee kumpaakin tahoja.

Jatkokehittämisen kannalta on lisäksi hyvä kiinnittää huomiota arviointiprosessin helpottamiseen arvioinnin suorittajan näkökulmasta. Käyttäjäkokemusten arviointi saattaa olla hyvin monimutkainen ja aikaa vievä

prosessi. Sitä voidaan helpottaa perehdyttämällä arvioinnin suorittajaa saatavissa oleviin arviointia edistäviin työkaluihin ja välineisiin jo ennen varsinaista arviointiprosessia. Jotta käyttäjäkokemusten arviointi olisi pätevää, arvioinnin suorittajan on hyvä hallita monipuolisesti menetelmiä, joilla erilaisten käyttäjien kokemuksia voidaan mitata ja arvioida.

Jatkossa arviointiprosessissa voidaan hyödyntää vakiintuneita suhteita ja verkkoja. Käyttäjäkokemusten pätevä arviointi perustuu arvioinnin suorittajan osaamiseen tutkia ihmisen toimintaa sekä käyttäytymistä, ja hänen koulutus- tai osaamistaustallaan on merkitystä arvioinnin pätevyyden kannalta. Jos, esimerkiksi, arvioinnin kohteena on jokin terveysterveyspalvelu tai -tuote, voidaan arvioinnin suorittajaksi määrittää sosiaali- ja terveysalan asiantuntija, jolloin saadaan etua siitä, että hän tuntee sosiaali- ja terveysterveyspalvelujärjestelmän toiminnan piirteet ja pystyy myös keskustelemaan palvelusta asiakkaiden ymmärtämällä tavalla. Olemassa oleva asiayhteys arvioinnin suorittajan ja kohteen välillä helpottaa arvioinnin tarpeen määrittelyä, mikä puolestaan vauhdittaa arviointiprosessia ja tekee siitä sujuvampaa.

Arviointipalvelun sisältö pitää jatkossa määrittää ja kuvata niin, että se vastaa yritysasiakkaiden tarpeisiin. Kattava palvelukuvaus sekä sen sisältö on oltava helposti yritysten ja yrityspalveluneuvojien saavutettavissa. LIRU-interaktiivisilla nettisivuilla sekä yrityksille ja yrityspalveluneuvojille suunnatussa oppaassa kuvataan Liikunnan ja Ruoan testialustapalvelut, mutta palvelukuvausta pitää edelleen kehittää ja sen sisältöä testata. On lisäksi tärkeä huomioida nettisivujen ja oppaan saavutettavuutta ja helppokäyttöisyyttä. Nettisivujen ja oppaan tarkoituksena on ensisijaisesti palvella yrityksiä ja yrityspalveluneuvojia, joten jatkokehittämisen kannalta sivujen ja oppaan käyttäjiltä on hyvä kerätä palautetta niiden toimivuudesta sekä käytettävyydestä.

6.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyön prosessi on edellyttänyt monitahoista yhteistyötä ja se mukautui toimeksiantajan sekä yhteistyökumppaneiden aikataulujen ja tarpeiden

mukaisesti. Tuotekehitysyriksen tuotteen pilottijakson rajallisen keston vuoksi Attendo Ilonakodin hoitohenkilökunnan haastattelut käynnistettiin nopealla aikataululla. Kirjallisuuteen ja teorialietoon perehtyminen tapahtui haastattelujen kanssa samanaikaisesti. Opinnäytetyöprosessi ei edennyt sen osalta oletetussa järjestyksessä. Jälkikäteen mietittynä, johdonmukainen eteneminen olisi antanut mahdollisuuden kypsyttää ajatuksia esimerkiksi vaihtoehtoisista tiedonkeruunmenetelmistä ja tulosten analysointimenetelmistä. Poikkeuksellisesta järjestyksestä huolimatta aineiston kerääminen ja analysointi onnistuivat hyvin.

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osio tuotti laajan aineiston, jonka tuotekehitysyrius pystyi hyödyntämään heti. Selkeät tutkimuskysymykset ohjasivat opinnäytetyön prosessia ja valitut aineiston analyysimenetelmät autoivat aineiston purkamisessa. Jatkossa kehittämistyön tuloksia käytetään LIRU-interaktiivisilla nettisivuilla sekä yrityksille ja yrityspalveluneuvojille suunnatussa oppaassa.

Lähteet

Albert, B. & Tullis, T. 2023. Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics. Third edition.

Attendo 2024. Attendo Ilonakoti. Viitattu 11.4.2024
<https://www.attendo.fi/palvelumme/palvelut-ikaihmisille/hoivakodit/uusikaupunki/attendo-ilonakoti/>

Benyon, D. 2019. Designing User Experience. The guide to HCI, UX and Interaction design. Fourth edition. Pearson Education Limited.

Business Turku n.d. LIRU: Liikunnan ja ruoan testialustapalvelut (ekosysteemi). Viitattu 11.4.2024. <https://business turku.fi/hankkeet/liru-liikunnan-ja-ruoan-testialustapalvelut-ekosysteemi/>

Günther, K.; Hasanen, K. & Juhila, K. 2021. Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 25.12.2023.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

Hassenzahl, M. & Tractinsky, N. 2006. User experience – a research agenda. Behaviour & Information Technology, Vol. 25, No. 2, 91– 97. Viitattu 4.4.2024.
https://www.researchgate.net/publication/233864602_User_experience_-_A_research_agenda

Health Campus Turku n.d. Liikunta- ja toimintakykylaboratorio, LiiLab. Liikunta- ja toimintakykylaboratorio, LiiLab. Viitattu 11.4.2024.
<https://www.healthcampusturku.fi/liikunta-ja-toimintakykylaboratorio-liilab/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Huusko, A. 2024. KPI-mittari – Mikä se on ja miksi se on yritykselle tärkeä? Viitattu 12.5.2024. <https://www.aecom.fi/blogi/kpi-mittari>

Hyvärinen, M; Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere:

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.12.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

ISO (International Organization for Standardization) 2019. ISO 9241-210:2019. Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems. Viitattu 21.4.2024.

<https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:77520:en>

Juhila, K. 2021a. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere:

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 29.2.2025

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>

Juhila, K. 2021b. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.12.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valintaja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Kallio, A. 2021. Litterointi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.11.2024

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Louhiala, P. 2018. Tutkijan sidonnaisuudet. Vastuullinen tiede. Viitattu 2.1.2025
<https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/tutkijan-sidonnaisuudet>

Lukka, Kari 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. Metodix. Viitattu 4.5.2024.
<https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Teknologiainfo Teknova.

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Nielsen Norman Group. Viitattu 21.4.2024. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Ojasalo, K; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 4. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro. Viitattu 10.10.2024

Oyegoke, A. 2011. The constructive research approach in project management research. International Journal of Managing Projects in Business, Vol. 4:4, 573 – 595. Viitattu 4.5.2024. <http://dx.doi.org/10.1108/17538371111164029>

Rohrer, C. 2022. When to Use Which User-Experience Research Methods. Nielsen Norman Group. Viitattu 27.2.2024. <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/>

Roto, V; Law, E; Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2010. Demarcating User Experience. User Experience White Paper – Bringing clarity to the concept of user experience. Viitattu 3.4.2024. Saatavilla <https://drops.dagstuhl.de/storage/16dagstuhl-seminar-proceedings/dsp-vol10373/DagSemProc.10373.1/DagSemProc.10373.1.pdf>

Roto, V; Obrist, M. & Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2009. User Experience Evaluation Methods in Academic and Industrial Contexts. CHI2009 Conference. Viitattu 25.4.2024. <https://static.googleusercontent.com/media/research.google.com/fi//pubs/archive/37660.pdf>

Turku AMK 2023. LIRU – Liikunta ja ruoka -testialustapalvelut. Viitattu 25.12.2023. <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/liru-liikunta-ja-ruoka-testialustapalvelut/>

Vuori, J. 2021. Tapaustutkimus. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Viitattu 5.1.2025

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/tapaustutkimus/>

Zarour, M. & Alharbi, M. 2018. User experience framework that combines aspects, dimensions, and measurement methods. Cogent engineering 4(1).

Viitattu 25.4.2024.

https://www.researchgate.net/publication/322085696_User_Experience_Framework_that_Combines_Aspects_Dimensions_and_Measurement_Methods#fullTextFileContent

Teemahaastattelun runko

Haastattelun aluksi keskustellaan haastateltavan työstä ja työn kuvasta Ilona-kodissa:

Mitä tehtäviä suoritat työssäsi?

Miten etävalvontaratkaisu liittyy työhösi?

Teema 1: Palvelun/hoidon laatu

Millaisissa työtehtävissäsi olet päässyt hyödyntämään etävalvontaratkaisua?

Millä tavalla/miten etävalvontaratkaisu on vaikuttanut suorittamasi (hoito)työn laatuun?

Millaisissa tilanteissa etävalvontaratkaisusta oli apua ja millaisissa ei?

Teema 2: Teknologian suorituskyyky

Mitkä asiat etävalvontaratkaisun käytössä osoittautuivat helpoiksi?

Mitkä asiat osoittautuivat vaikeiksi?

Mitä etävalvontaratkaisun ominaisuuksia koet luotettaviksi?

Mitä ominaisuuksia koet epäluotettaviksi?

Mitä ominaisuuksia jäit kaipaamaan?

Teema 3: Vaikutus työresursseihin (säästöt)

Mitä (hoitotyön) toimenpiteitä etävalvontaratkaisu on vähentänyt?

Mitä toimenpiteitä se on aiheuttanut lisää?

Mitä säästöjä etävalvontaratkaisun käytöstä syntyi?

Teema 4: Tyytyväisyys etävalvontaratkaisuun

Mihin etävalvontaratkaisun ominaisuuksiin olet tyytyväinen?

Mihin ominaisuuksiin et ole tyytyväinen?

Teema 5: Raportointi/kirjaaminen

Miten etävalvontaratkaisu on vaikuttanut raportointiin?

Miten etävalvontaratkaisu on vaikuttanut hoitotyön kirjaamiseen.

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Etävalvontaratkaisu hoitotyön tueksi: Käyttäjäkokemusten arviointi

1. Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan yrityksen A etävalvontaratkaisun käytettävyyttä ja sen vaikutuksia Attendo Ilonakodin hoitohenkilökunnan työmäärään, työn kuormittavuuteen ja resursseihin. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

2. Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Osallistuminen tutkimukseen katsotaan suostumukseksi tutkimuksessa kysyttyjen tietojen tutkimuskäyttöön. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta.

3. Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä käyttäjäkokemuksia yrityksen A etävalvontaratkaisun käytöstä Ilonakodin henkilökunnalta sekä arvioida sen käytettävyyttä ja suorituskykyä käytännön hoitotyössä. Lisäksi tarkoituksena on selvittää hoitohenkilökunnan tyytyväisyyttä laitteen toimintaan ja arvioida, miten se vaikuttaa hoitohenkilökunnan työmäärään ja resursseihin.

4. Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen tekijä on Turun ammattikorkeakoulun ylempi AMK opiskelija Anna Backlund. Tutkimus on osa LIRU (liikunnan ja ruoan testialustapalvelut) -hanketta, joka tukee yrityksiä liikuntaan tai/ja ruokaan liittyvien tuotteiden ja palvelukokonaisuuksien kehittämisessä. Hanke toteutetaan yhteistyössä Turun yliopiston Paavo Nurmi -keskuksen ja Flavoria®-tutkimusalluksen sekä Turun ammattikorkeakoulun Liikuntalaboratorion ja Terveysteknologian laboratorion kanssa. LIRU-hankkeessa mukana oleva yritys A on pilotoinut tuotteensa Attendo Ilonakodissa.

5. Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua ja havainnointia.

Tutkimus toteutetaan sitten, että te osallistutte yksilö- tai ryhmähaastatteluun, joka toteutetaan kasvotusten tai etänä.

6. Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämukavuudet osallistujalle

Haastattelut suoritetaan haastateltavan työajalla. Haastattelun kesto on noin 15–30 minuuttia.

7. Kustannukset ja niiden korvaaminen osallistujalle

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

8. Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kyseessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Tutkimustuloksista raportoidaan niin, että yksittäinen osallistuja ei ole tunnistettavissa.

9. Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyötä tekeväälle tutkijalle ja/tai opinnäytetyön ohjaajalle, joiden yhteystiedot ovat alla.

10. Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija, opinnäytetyötekijä
Nimi: Anna Backlund
Puh. 0503597067
Sähköposti: anna.backlund@edu.turkuamk.fi

Opinnäytetyön ohjaaja:
Titteli: Johtava yliopettaja
Nimi: Ursula Hyrkkänen
Sektor: Terveys- ja hyvinvointi
Puh. 0505985467
Sähköposti: ursula.hyrkkanen@turkuamk.fi

Suostumus osallistua opinnäytetyötutkimukseen

Olen saanut tiedot opinnäytetyönä tehtävän tutkimuksen tavoitteista ja käytännön toteutuksesta. Minulle on annettu mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä tutkimuksesta.

Olen saanut tiedot henkilötietojen käsittelystä tutkimuksessa. Minulle on luvattu, että henkilötietojani käsitellään huolellisesti ja tietoturvalisest i eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Tiedän, että osallistumiseni on vapaaehtoista. Voin keskeyttää tai peruuttaa osallistumiseni tutkimukseen milloin vain. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Paikka ja päivämäärä

Osallistun tutkimukseen

Henkilön nimi

Suostumuksen vastaanottaja

Anna Backlund

Tutkijan nimi

Haastattelun tulokset

Teema1: Palvelun/hoidon laatu

Hoitohenkilökunnan mukaan etävalvontaratkaisu voisi vaikuttaa positiivisesti hoidon laatuun muun muassa ilmoittamalla asukkaiden poistumisesta huoneistaan tai kaatumisista, mutta etävalvontaratkaisu ei ole toiminut luotettavasti pilotin aikana. Vääriä hälytyksiä tuli paljon tai muita teknisiä ongelmia ilmeni. Tilanteissa, jossa oli tapahtunut todellinen kaatuminen ja etävalvontaratkaisu oli hälyttänyt, hoidon laatu on hoitohenkilökunnan mielestä parantunut ja hälytys mahdollisti välittömän hoitajan reagoinnin sen sijasta, että hoitaja huomaisi kaatumisen vasta vakiokierroksellaan.

Teema 2: Teknologian suorituskyky:

Etävalvontaratkaisussa oli kaikki ominaisuudet, joita hoivakodin hoitohenkilökunta tarvitsee eli kaatumisen ja apua tarvitsevan asukkaan siirtymisen valvontaa. Toisaalta etävalvontaratkaisussa oli henkilökunnan mukaan vielä kehitettävää. Väärät hälytykset ja/tai niiden viivästys vaikuttivat hoitohenkilökunnan luottamukseen etävalvontaratkaisua ja sen ilmoittamia hälytyksiä kohtaan.

Teema 3: Vaikutus työresursseihin (säästöt)

Pilotin aikana etävalvontaratkaisu ei ole vähentänyt esimerkiksi yöhoitajan työtä ja jopa päinvastoin saattanut lisätä sitä hälytysten myötä. Hoitohenkilökunnan mielestä parantamalla etävalvontaratkaisun luotettavuutta yöhoitajan vakituisten käyntien määrää asukashuoneissa pystytäisiin mahdollisesti vähentämään. Päiväsikaan etävalvontaratkaisulle ei juurikaan ollut tarvetta, sillä hoivakodin yksikkö on pieni ja esimerkiksi asukkaan poistuminen huoneesta huomataan hyvin nopeasti.

Teema 4: Tyytyväisyys etävalvontaratkaisuun

Hoitohenkilökunta oli tyytyväinen siihen, että sensorit sijoittuivat helposti asukashuoneisiin ja sovelluksen ulkoasu oli helppo ja ymmärrettävä. Osa hoitohenkilökunnasta oli hyvin innostunut etävalvontaratkaisusta ja näkivät siinä potentiaalia ja mahdollisuuksia, varsinkin yöhoitajan näkökulmasta. Erityisesti

hoitajat kokivat tärkeänä mahdollisuuden, että yöhoitajan työhön saataisiin kevennystä. Ratkaisu otettiin käyttöön vielä ”keskeneräisenä”, mitä tuli hoitohenkilökunnalle yllätyksenä eikä sitä pystytty hyödyntää täysillä.

Teema 5: Raportointi/kirjaaminen

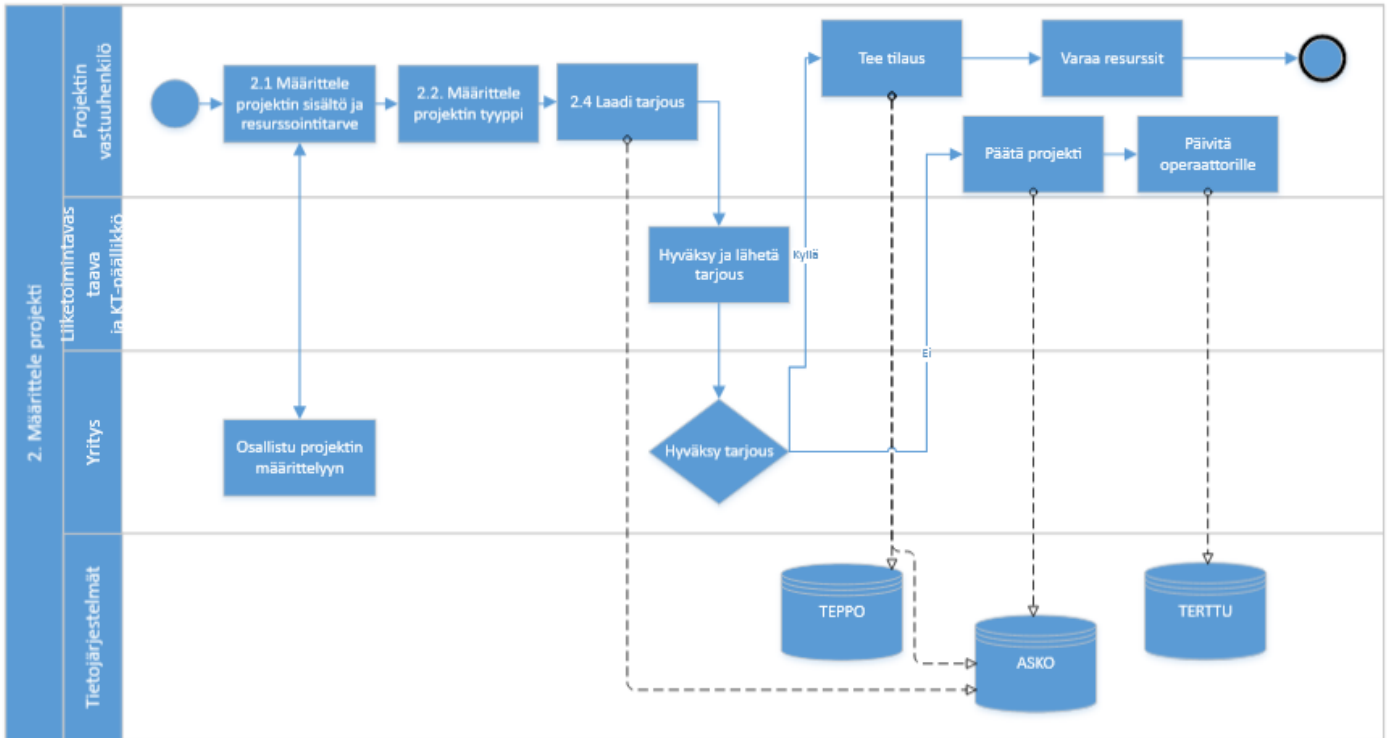
Etävalvontaratkaisu ei ole juurikaan vaikuttanut raportointiin ja kirjaamiseen.

Muita haastatteluissa esille nousseita asioita:

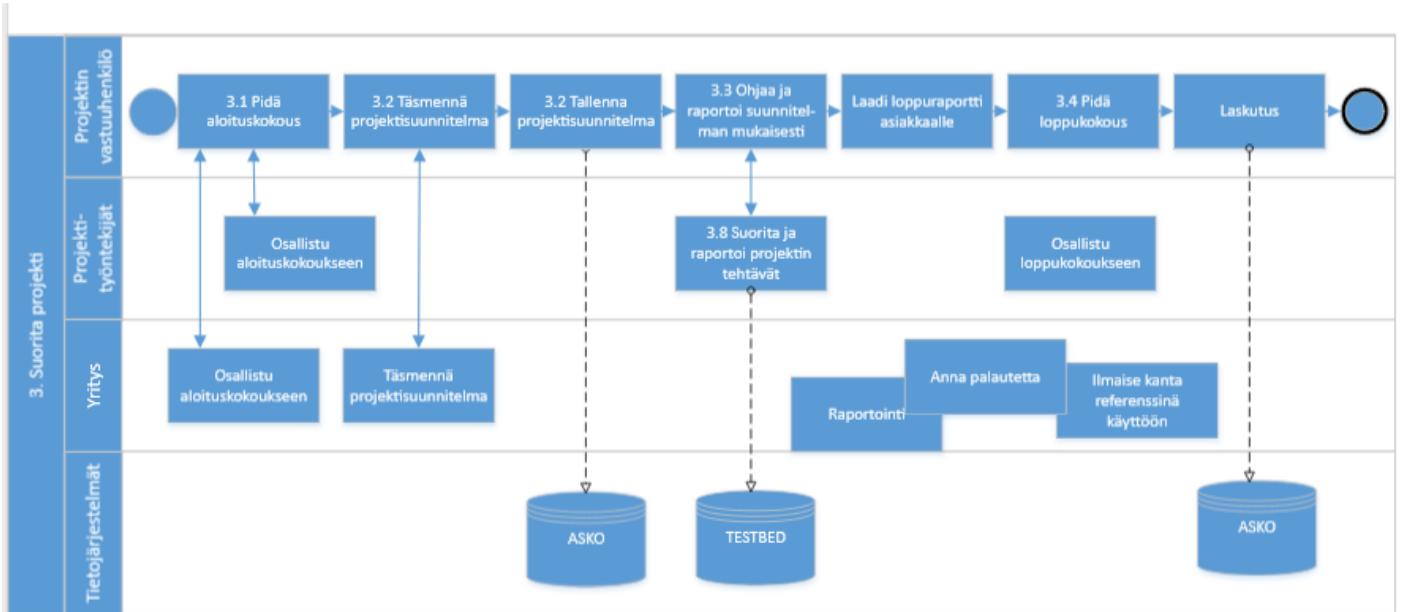
Etävalvontaratkaisu ja muu valvontateknologia vaikutti positiivisesti tai neutraalisti hoitohenkilökunnan päätökseen pysyä saman työnantajan palveluksessa.

Käyttäjäkokemusten arvioinnin prosessimalli (LIRU-hanke)

Projektin määrittäminen



Projektin suorittaminen



Käyttäjäkokemusten arviointi

Liikunnan ja ruoan testialustapalvelut

Oletko kehittämässä liikuntaan, fyysiseen suorituskykyyn tai toimintakykyyn liittyvää tuotetta tai palvelua?

Uuden toimintatavan, tuotteen tai palvelun käyttöön ja hyväksymiseen vaikuttaa suuresti se, miten houkuttelevaksi, tarpeelliseksi, palvelevaksi ja omaan elämään soveltuvaksi käyttäjät sen kokevat. Uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä onkin erityisen tärkeää kuulla käyttäjien ajatuksia tuotekehitysprosessin ensivaiheista lähtien.



Tarjoamme apuamme käyttäjäkokemusten arviointiin, koska

- "ihmistieteilijöinä", liikunnan ja hyvinvoinnin asiantuntijoina tunnemme tarkoin tavat, miten ihmisten, ts. erilaisten, erikikäisten käyttäjien kokemuksia voidaan pätevästi arvioida
- **pystymme** täsmentämään kanssanne ne kokemukset, joita teidän tuotteenne tai palvelunne on tarkoitus saada aikaan ja räätälöimään niihin soveltuvan arviointimenettelyn
- **pystymme** auttamaan tuotetta ja palvelua kokeilemaan ja arvioimaan tarvittavan ryhmän kokoamisessa
- **pystymme** huolehtimaan kokemusten arvioinnin edellyttämistä tutkimusluvista ja huolehtimaan arviointiin osallistuvien informoinnista vaadittavalla tavalla
- **pystymme** analyysimenetelmiemme avulla tuottamaan teille tuotekehitysprosessinne vaiheeseen soveltuvan tiivistyksen tuotteeseen tai palveluun liittyvistä kokemuksista
- **pystymme** toteuttamaan puolueettoman arvioinnin, mikä on eduksi tuotteen tai palvelun hyväksyttävyyden näkökulmasta.

