



VTT Technical Research Centre of Finland

E3 UX-visio ja -tavoitteet suunnittelun suunnannäyttäjänä käyttäjälähtöisyyteen

Nuutinen, Maaria; Paasi, Jaakko; Rökman, Jyri

Published: 31/05/2024

Document Version
Publisher's final version

License
Unspecified

[Link to publication](#)

Please cite the original version:

Nuutinen, M., Paasi, J., & Rökman, J. (2024). *E3 UX-visio ja -tavoitteet suunnittelun suunnannäyttäjänä käyttäjälähtöisyyteen.*

VTT
<https://www.vttresearch.com>

VTT Technical Research Centre of Finland Ltd
P.O. box 1000
FI-02044 VTT
Finland

By using VTT Research Information Portal you are bound by the following Terms & Conditions.

I have read and I understand the following statement:

This document is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of this document is not permitted, except duplication for research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered for sale.



E3 UX-visio ja -tavoitteet suunnittelun suunnannäyttäjänä käyttäjälähtöisyyteen

Maaria Nuutinen, Jaakko Paasi, Jyri Rökman
VTT Technical Research Centre of Finland Ltd

31.5.2024

The VTT logo consists of the letters 'VTT' in white, bold, sans-serif font, centered within an orange square.

Tiivistelmä

- Tämän raportin tarkoituksena on antaa eväitä suunnittelijoille ja kehittäjille huomioida paremmin loppukäyttäjät pandemian/epidemian leviämistä sisätiloissa lieventävien ratkaisujen suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Raportti käsittelee E3-projektin UX (user experience) visiota ja tavoitteita ja niiden hyödyntämistä. E3 UX visio ja -tavoitteet antavat suunnitteluperiaatteita, jotka liittyvät ihmisten ja organisaatioiden käyttäytymiseen, käyttökokemukseen ja hyväksyntään sellaisten ratkaisujen kehittämisessä, jotka lieventävät pandemian/epidemian leviämistä sisätiloissa.
- UX-visio heijastaa kokonaisvaltaista kokemusta, joka halutaan tarjota käyttäjille. UX-tavoitteet pyrkivät konkretisoimaan tätä visiota perustuen empaattiseen ymmärrykseen siitä, mitä käyttäjät haluavat saavuttaa työssään ja miten tätä voidaan parhaiten tukea.
- Näiden määrittelyssä hyödynnettiin aiempaa tutkimustietoa sekä E3 hankkeen päivähoidon ja sairaalan tapaustutkimuksissa kerättyä empiiristä aineistoa sekä toimistotilojen osalta tehtyä tarkastelua.
- Määritelty E3:n UX-visio (kokemusvisio) on: *Hengitä, keskity, kukoista: Rakentamassa terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin perustaa.*
 - Tässä alkuosa, 'Hengitä, keskity, kukoista' viittaa ratkaisujen käyttäjien kokemukseen tukien heidän perustehtävänsä suorittamista. 'Rakentamassa terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin perustaa' viittaa terveysturvallisuutta parantavien ratkaisujen suunnittelijoiden ja tarjoajien kokemukseen.
- Määritellyt UX-tavoitteet eli kokemustavoitteet ovat: *Kokemus siitä että ratkaisu...*
 - *Tukee keskittymistä perustehtävään*
 - *Mahdollistaa turvallisen yhdessäolon*
 - *Ottaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuteen ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet*
 - *Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettavan tiedon perusteella*
 - *On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta*
- Raportti tarjoaa myös esimerkkejä siitä, kuinka UX-visiota ja -tavoitteita voidaan käyttää asiakas- ja/tai loppukäyttäjän kanssa käytävän vuorovaikutuksen suunnittelussa sekä mitä ne tarkoittavat eri yhteyksissä, kuten sairaaloissa, päiväkodeissa ja toimistoissa pandemioiden/epidemioiden leviämisen hillitsemistä palvelevien ratkaisujen kehittämisen yhteydessä.



JOHDANTO

www.pandemicresponse.fi



Tavoite

- Tämän raportin tarkoituksena on antaa eväitä suunnittelijoille ja kehittäjille huomioida paremmin loppukäyttäjät pandemian/epidemian leviämistä sisätiloissa lieventävien ratkaisujen suunnittelussa ja toteutuksessa.
- E3 UX-visio ja -tavoitteet antavat suunnitteluperiaatteita, jotka liittyvät ihmisten ja organisaatioiden käyttäytymiseen, käyttökokemukseen ja hyväksyntään näiden ratkaisujen kehittämisessä
- Nämä suunnitteluperiaatteet nousevat kohdetilojen käytön ymmärtämisestä ja ne esitetään UX-visiona ja UX-tavoitteina yhdessä kontekstiriippuvaisten määrittelyjen kanssa tässä raportissa.

Lähtökohtia *

- Käyttökokemuksen (UX user experience) parantaminen on jo pitkään ollut kuluttajatuotteiden kehittämisessä tavoitteena mutta levinnyt sieltä B2B kenttään ja teollisuuden palveluihin ja tuotteisiin.
- Työssä koettu käyttökokemus viittaa siihen, mitä tunteita henkilölle herää hänen käyttäessään tuotetta, palvelua tai järjestelmää työympäristössä, ja miten tämä vaikuttaa hänen käsitykseensä itsestään ammattilaisena.
 - Esimerkiksi jos kyse hyvin toimivasta ja työyhteisössä arvostetun brändin työkalusta, käyttäjä voi kokea paitsi iloa työn sujumisesta myös ylpeyttä ja arvostuksen tunnetta käyttäessään sitä.
- Käyttäjän kokemusta ei voi suunnitella; se on lopputulos, johon vaikuttavat todella monet tekijät itse tuotteen lisäksi mukaan lukien esimerkiksi aiemmat kokemukset samantyyppisistä tuotteista ja kuulopuheet.
- Kokemussuunnittelun avulla voi kuitenkin pyrkiä aikaansaamaan tietynlaisen kokemuksen systemaattisesti, tehdä se todennäköisemmäksi kiinnittämällä käyttäjän kokemukseen huomiota kaikissa päätöksissä.
- Näin se voi palvella myös erottumistekijänä verrattuna muihin vastaaviin tuotteisiin tai ratkaisuihin. Tähän tarkoitukseen ei kuitenkaan riitä pelkästään pyrkimys yleensä hyvään kokemukseen, vaan tarvitaan satsausta UX-suunnitteluun, UX visio ja UX tavoitteet.

* Lisätietoa: [FIMECC 115 UXUS net.qxp \(teknologiainfo.net\)](https://www.fimecc.fi/115-uxus-net.qxp)

Määritelmiä*

- **UX-suunnittelu** on prosessi, jota suunnittelutiimit käyttävät luodakseen tuotteita, jotka tarjoavat käyttäjille merkityksellisiä ja relevantteja kokemuksia. Se kattaa koko tuotteen tai palvelun hankintaan ja integrointiin liittyvän prosessin suunnittelun, mukaan lukien brändäys, muotoilu, käytettävyys ja toiminnallisuus.
 - UX-suunnittelussa ei keskitytä pelkästään tuotteen pinnan kiillottamiseen tai käyttöliittymän helppokäyttöisyyteen, vaan kaikkiin kokemuksiin toimittajan ja asiakkaan/loppukäyttäjän välisissä **kosketuspisteisteissä**.
 - Näitä kosketuspisteistä on useita tuotteen oston ja käytön elinkaareen aikana, kuten markkinointikampanjat, pakkaus, käyttöönotto ja huolto, ja jokainen niistä on mahdollisuus vaikuttaa kokemuksiin.
- **UX-visio** heijastaa kokonaisvaltaista kokemusta, joka halutaan mahdollistaa käyttäjille.
- **UX-tavoitteet** pyrkivät konkretisoimaan tätä visiota perustuen empaattiseen ymmärrykseen siitä, mitä käyttäjät haluavat saavuttaa työssään ja miten tätä voidaan parhaiten tukea. Tärkeää on myös ottaa huomioon millainen on ratkaisun rooli työn perustehtävän kannalta eli onko se keskeinen työn suorittamisen kannalta vai enemmän tukevassa tai mahdollistavassa roolissa.
- **Perustehtävällä** tarkoitetaan työn keskeisintä sisältöä, sitä mistä huolehtiminen on kaikkein tärkeintä työn tavoitteiden saavuttamiseksi. Perustehtävää voidaan tarkastella asiakkaan koko organisaation tasolla tai työtehtävittäin.

* Lisätietoa: [FIMECC 115 UXUS net.qxp \(teknologiainfo.net\)](https://fimecc115uxus.net.qxp)

Kuinka hyödyntää UX visiota ja tavoitteita*

- UX-visio voi toimia suunnittelua **ohjaavana Pohjantähtenä**, kaikille niille, jotka ovat mukana ratkaisun suunnittelussa, sen kehityksessä, markkinoinnissa, asennuksessa tai ylläpidossa – ja auttaa heitä tekemään päätöksiä, jotka tukevat tavoiteltavaa kokemusta.
- UX-visiota ja tavoitteita voidaan hyödyntää jokaisen asiakas- ja käyttäjäkosketuspisteen suunnittelussa ja siten parantaa käyttökokemusta ja lisätä nimenomaan tavoiteltavan, erottumista tukevan, kokemuksen todennäköisyyttä.
- Yksi tapa parantaa kokemusta on keskittyä viestintään kosketuspisteissä ja suunnitella sitä varten kiinnostavaa materiaalia. Tämä materiaali toimii “rajapintana” (boundary object) toimittajan ja asiakkaan välillä. Se auttaa luomaan yhteisen ymmärryksen ja tukee tehokasta vuorovaikutusta.
- Kun UX-visiota määritellään on hyvä pitää mielessä pitkän aikavälin tavoitteet ja tulevaisuuden suunta, ja varmistaa, että se ohjaa tiimiä sekä liiketoiminnan että käyttäjien tarpeiden täyttämiseen.

* Lisätietoja: [FIMECC 115 UXUS net.qxp \(teknologiainfo.net\)](https://www.fimecc.fi/115-UXUS-net.qxp)



Kuinka UX-visio ja -tavoitteet määritellään

- UX-vision ja -tavoitteiden määrittelyssä kannattaa käyttää seuraavia lähtökohtia hyväksi:
 1. Yrityksen tai brändi-imago (Brändi): Kannattaa ottaa lähtökohdaksi ne positiiviset asiat, joista yritys ja tuote jo tunnetaan.
 2. Tieteellinen ymmärrys ihmisestä ja organisaatioista (Teoria): Hyvä huomioida ihmisen käyttäytymisen ja tarpeiden tutkimuksen tuottama tieto.
 3. Empaattinen ymmärrys käyttäjien maailmasta (Empatia): Vision ja tavoitteiden tulisi perustua käyttäjien tarpeiden ja tunteiden ymmärtämiseen ko. toimintaympäristössä.
 4. Uuden teknologian mahdollisuudet ja haasteet (Teknologia): Vision ja tavoitteiden määrittelyssä on hyvä huomioida asiat jotka liittyvät uuden teknologian hyödyntämiseen, sen ainutlaatuisiin ominaisuuksiin jotka voivat joko parantaa tai heikentää kokemusta.
 5. Tuotteen tarkoitus ja mitä uudistamisella voidaan saavuttaa (Tulevaisuusvisio): Vision ja tavoitteiden tulisi kytkeytyä tuotteen tarkoitukseen ja tulevaisuuden suunnitelmiin sen suhteen.

UX-tavoitteita kannattaa valita 2-7, jotta suunnittelu pysyy hyvin fokusoituneena,



Kuinka UX-visio ja tavoitteet määriteltiin E3-projektissa.

- Tavoitteena oli määritellä UX-visio ja -tavoitteet, jotka palvelisivat sellaisten ratkaisujen kehittämisessä, jotka lieventävät pandemian/epidemian leviämistä sisätiloissa – eli palvelu laajasti konsortiossa mukana olevia yrityksiä.
- Siten edellisen sivun listasta eniten painoarvoa saivat kohdat 2 (Teoria), 3 (Empatia) ja 5 (Tulevaisuusvisio) – ja vähiten 1 (Brändi) koska se on aina yrityskohtainen. Myöskään teknologian (4) osalta ei voitu mennä kovin syväälle koska haluttiin määritellä tavoitteet jotka sopivat eri tyyppisille ratkaisuille.
- Niiden määrittelyssä hyödynnettiin aiempaa tutkimustietoa sekä E3-hankkeen päivähoidon ja sairaalan tapaustutkimuksissa kerättyä empiiristä aineistoa sekä toimistotilojen osalta tehtyä tarkastelua.



E3 UX-VISIO JA TAVOITTEET

E3 UX Visio (E3 kokemusvisio)

- Hengitä, keskity, kukoista:
Rakentamassa terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin perustaa
- Huomioita:
 - 'Hengitä, keskity, kukoista' viittaa ratkaisujen käyttäjien kokemukseen tukien heidän perustehtävänsä suorittamista.
 - 'Rakentamassa terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin perustaa' viittaa terveysturvallisuutta parantavien ratkaisujen suunnittelijoiden ja tarjoajien kokemukseen.



E3 UX tavoitteet

(E3 kokemustavoitteet)

Kokemus siitä että ratkaisu...

- Tukee keskittymistä perustehtävään
- Mahdollistaa turvallisen yhdessäolon
- Ottaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuteen ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet
- Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettavan tiedon perusteella
- On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta



E3 UX-VISION JA -TAVOITTEIDEN HYÖDYNTÄMINEN SUUNNITTELUSSA

E3 UX-vision ja - tavoitteiden hyödyntäminen suunnittelussa

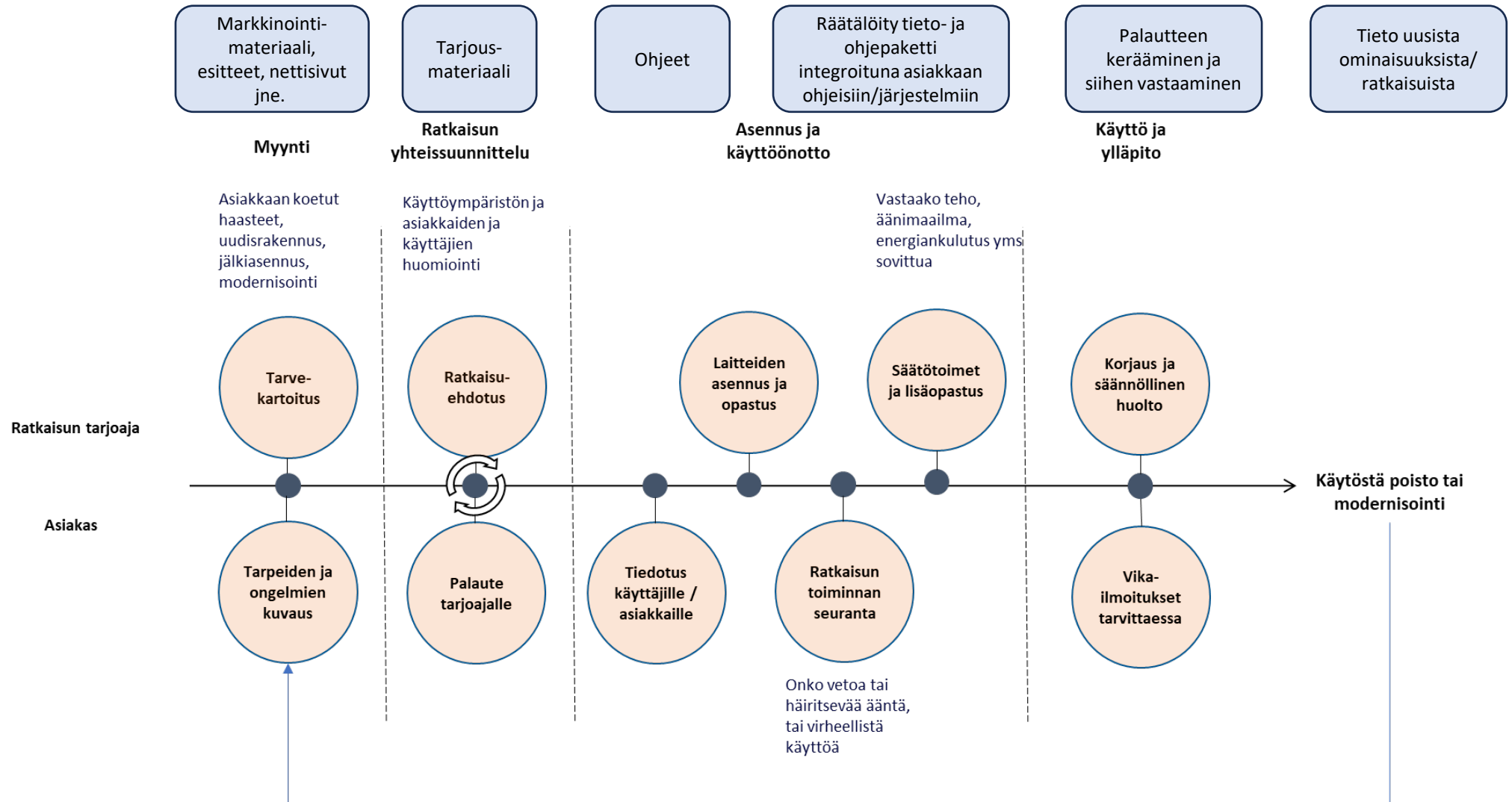
- Kokemusvisio ja -tavoitteet tulee suhteuttaa kohdetilan käyttötarkoitukseen – eli millaista toimintaa ihmiset siellä tekevät.
- Lisäksi on hyvä huomioida eri kohderyhmien tyypilliset tavat ohjata toimintaa (esim. ohjeiden rooli), henkilöstön vaihtuvuus ja alan käytänteet sekä tekniset valmiudet.
- Kokemusvisiota ja -tavoitteita voi hyödyntää siinä, että käy läpi kaikki kohdat eli kosketuspisteet,
 - missä ratkaisulla on merkitystä käyttäjän työn tai toiminnan kannalta,
 - jotka voivat vaikuttaa käyttäjän kokemukseen siitä ja
 - joissa voidaan vaikuttaa käyttäjän toimintaan siten, että ratkaisusta saadaan suurin hyöty irti
- UX-tavoitteet linkittyvät toisiinsa – vahvistamalla yhtä, voi myös vaikuttaa muihin.

Huom! Ihmisen kokemusta ei voi suunnitella, se on väistämätön lopputulos. Siihen voi vaikuttaa myyntimateriaali, käyttöohjeet, ratkaisun toimittaminen, käyttö eri tilanteissa, huolto jne. - jopa kuulopuheilla ja toisen kokemuksella voi olla iso merkitys. Mutta UX-visio ja tavoitteet auttavat tavoittelemaan tietynlaisen kokemusta suunnittelun avulla niissä eri pisteissä joihin toimittaja voi vaikuttaa.



Esimerkki ratkaisun elinkaaresta ja siihen liittyvistä kosketuspisteistä

- Jokainen kosketuspiste asiakkaan tai loppukäyttäjän kanssa on mahdollisuus vaikuttaa kokemukseen



Kokemustavoitteet sairaaloissa (tarkennuksineen)

Kokemus siitä, että ratkaisu...

- **Tukee keskittymistä perustehtävään**
 - Suunnittele ja sijoita laitteet tilan käyttötarkoitus huomioiden (tilan rajallinen pinta-ala ja sen maksimointi hoitotyöhön, laitteiden liikuteltavuus ja helppo puhdistettavuus)
 - Ratkaisut ja niiden sijoittaminen (jälkiasennus) kannattaa suunnitella yhdessä käyttäjien kanssa
- **Mahdollistaa turvallisen yhdessäolon**
 - Ota huomioon eri tilojen erityispiirteet toiminnan kannalta: Turvallinen oleminen jaetuissa potilashuoneissa; turvallinen työskentely potilashuoneissa ja turvallinen odotus odotustiloissa
 - Näissä tapahtuva toiminta vaikuttaa siihen kuinka esimerkiksi ratkaisu kannattaa sijoittaa, laitteen kapasiteettivaatimus, millainen käyttötapa toimii ja mitä tulee korostaa siitä viestimisessä eri kanavissa eri kohderyhmille
- **Otaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuteen ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet**
 - Etsi keinoja saavuttaa hyväksyttävä melutaso, joka voi vaihdella tilanteen mukaan (esim. yöaika) (Hyväksyntää voi tukea myös tarjoamalla lisäinformaatiota tehotason merkityksestä ja käyttäjän säätömahdollisuuksista)
- **Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettavan tiedon perusteella**
 - Anna henkilökunnalle ymmärrys ratkaisujen vaikutuksesta (tautien leviäminen ja leviämisreitit)
 - On tärkeää välittää tietoa ratkaisun toimintaperiaatteesta mutta huolehdi siitä ettei aiheuta sekaannuksia esimerkiksi viittaamalla ilmapölyisyyteen olemassa olevien potilas- ja työturvallisuusjärjestelmistä poikkeavasti.
- **On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta**
 - Saata ratkaisut ja tutkimustieto niiden hyödyistä osaksi ohjeistuksia ja vakiintuneita käytänteitä (potilaiden ja henkilöstön turvallisuus)
 - Opasta laitteiden käyttö kaikille, joiden tulee se hallita (huomioi henkilökunnan vaihtuvuus)



Kokemustavoitteet päiväkodeissa (tarkennuksineen)

Kokemus siitä, että ratkaisu...

- **Tukee keskittymistä perustehtävään**
 - Laitteiden sijoittelu ja koko ei saa häiritä perustehtävää (rajallinen pinta-ala ja sen maksimointi lasten käyttöön sekä esteetön näkyvyys)
 - Laitteen melutason tulee olla hyväksyttävä
 - Huomioi tarve hallintalaitteiden piilotukselle/lukitukselle
- **Mahdollistaa turvallisen yhdessäolon**
 - Huomioi erilaiset yhdessäolon tilanteet ja tuo esiin ratkaisun tuomat hyödyt tilojen joustavammalle käytölle terveysturvallisesti (esim. päiväpiirit ja unihetket - kaikki turvallisesti samassa tilassa)
- **Otaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuteen ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet**
 - Tätä voi tukea suunnittelemalla yhdessä käyttäjien kanssa ja tarjoamalla yhteisen käyttöönotkokokemuksen
 - Ota huomioon erityisherät lapset ja aikuiset (äänimaailma, haju, ulkonäkö yms.)
- **Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettavan tiedon perusteella**
 - Anna käyttäjille tutkimukseen pohjautuvaa tietoa ratkaisujen hyödyistä ytimekkäässä ja helposti lähestyttävässä muodossa
- **On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta**
 - Anna henkilökunnalle ymmärrys ratkaisujen vaikutuksesta terveysturvallisuuteen ja ratkaisun toiminnasta osana kokonaisuutta (ml. ohjeet puhtaanapitoon) – ota huomioon henkilökunnan vaihtuvuus
 - Uusien laitteiden käyttö tulee perustella tarkoituksenmukaisella tavalla myös lapsille ja heidän vanhemmilleen



Kokemustavoitteet toimistoissa (tarkennuksineen)

Kokemus siitä, että ratkaisu...

- **Tukee keskittymistä perustehtävään**
 - Ratkaisun tulee kasvattaa vetovoimaa olla toimistolla (erityisesti epidemiakausina)
 - Ratkaisun tulee mahdollistaa tilojen tarkoituksenmukainen käyttö joustavina jaettavina tiloina (jaettavat työpisteet, liikkuvuus, jne.)
 - Ratkaisun tulee tukea asiakkaan haluttua brändimielikuvaa (työntekijä- ja asiakasmielikuva)
- **Mahdollistaa turvallisen yhdessäolon**
 - Huomioi erilaiset tilat ja tuo esiin ratkaisun tuomat hyödyt tilojen joustavammalle käytölle terveysturvallisesti (esimerkiksi terveysturvallinen yhteistyöskentely neuvotteluhuoneissa ja avokonttoreissa)
- **Otaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuden ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet**
 - Tarjoa henkilökohtaisten laitteiden säätömahdollisuus ja tilakohtaisten laitteiden automaatio
 - Laitteen melutaso tulee olla hyväksyttävä (huomioiden yksilölliset erot melukokemuksessa). Tilanne (epidemiakausi) vaikuttaa yksilölliseen kokemukseen hyväksyttävästä melutasosta.
 - Lämpöiihtyvyyden tulee olla hyvä (huomioiden yksilölliset erot lämpöiihtyvyydessä)
- **Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettavan tiedon perusteella**
 - Anna käyttäjille tutkimukseen pohjautuvaa tietoa ratkaisujen hyödyistä ja mahdollista tiedon tarjolla olo epidemiakaudella
 - Optio: Anna reaaliaikaista tilannetietoa tilan terveysturvallisuuden vaikuttavista tekijöistä sekä ohjeistusta esim. sovelluksen tai tilanäyttöjen kautta
- **On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta**
 - Anna toimistotyöntekijöille ymmärrys ratkaisujen vaikutuksesta terveysturvallisuuteen ja ratkaisun toiminnasta osana kokonaisuutta (ml. ohjeet puhtaanapitoon ja vaikutus tilan sallittuun henkilömäärään)



ESIMERKKEJÄ KOKEMUSTAVOITTEIDEN KÄYTÖSTÄ

Kokemustavoitteiden käyttö suunnittelun ja kommunikation lähtökohtana - esimerkki

- Kaksi tavoitteista "Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettava tiedon perustella" ja "On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta" edellyttävät että käyttäjillä olisi tutkittua tietoa laitteen taustalla olevasta vaikutusmekanismista, ymmärrys sen toimintaperiaatteesta ja tehokkuudesta sekä oikeasta käyttötavasta.
- Se että laitteella ei kuitenkaan ole keskeistä roolia heidän työssään, aiheuttaa haasteen näiden tietojen kommunikointitavalle. Ei voi olettaa, että kaikki käyttäjät olisivat tiedosta erityisen kiinnostuneita, mutta huonot kokemukset (vaikka johtuisivat virheellisestä käytöstä), väärä informaatio ja ennakkoluulot leviävät hyvin nopeasti. Käyttäjät myös vaihtuvat. Myös kohdeorganisaation tyyppi (esim. sairaala, päiväkotia tai toimisto) vaikuttavat siihen miten tällainen tieto tulisi kommunikoida. Esim. sairaaloissa on omat käytännöt ja ohjeistukset tautien leviämisen ehkäisemiseen minkä toimivuuteen luottaminen on keskeinen tekijä toiminnan ylläpitämisessä ja siellä tukeudutaan vahvasti näyttöön perustuvaan ajatteluun. Myös yleinen riskitaso (pandemia/epidemiakausi) vaikuttaa siihen miten ratkaisun ominaisuudet koetaan ja mitä ollaan valmiita hyväksymään (esim. äänitaso) sekä tietotarpeeseen. Toimenpiteitä voidaan tehdä eri vaiheissa:
 - Suunnittelussa voidaan lisätä ominaisuuksia, kuten hyvälaatuinen laitteen näyttö, joka mahdollistaa sen että laite voi kertoa itsestään ja kommunikoida tehokkuudestaan paremmin.
 - Käyttöliittymäsuunnittelussa voi ottaa mallia kuluttajatuotteiden symboleista, mutta itsestään selvään symboliikkaan on vaikea päästä.
 - Automaatiikalla voidaan myös vähentää sitä, että laite ei toimisi toivotulla tavalla. Manuaalisäätö (määritellyissä rajoissa) voi käyttöympäristöstä riippuen mahdollistaa tavoitteen "Ottaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuteen ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet" toteutumisen. Toisaalta "pääkäyttäjä" ajatuksella asiakasorganisaatiossa voidaan mahdollistaa tehojen lisääminen riskitason noustessa.
 - **Laitteen käyttöön liittyen kannattaa kiteyttää kolme tärkeintä pointtia**, joita voi hyödyntää eri tavalla esim. esitteissä, käyttönotossa ja laitteeseen liitettyssä informaatioissa. Nämä voidaan kiinnittää itse laitteeseen tarralla ja siihen voidaan myös liimata QR-koodi, joka vie tiedon lähteille (tämä mahdollistaa myös tiedon päivittämisen)

Kokemustavoitteiden käyttö suunniteltaessa viestintää

Kolme tärkeintä asiaa viestittäväksi voidaan rakentaa esimerkiksi näin:

- Kuvaa käyttötarkoituksen positiivisen kautta
 - Esim. ilmanpuhdistin puhdistaa sisäilmaa epäpuhtauksista ja hiukkasista ja tukee siten tilan käyttäjien terveysturvallisuutta (mahdollistaa turvallisen yhdessäolon)
- Kerro keskeisin toimintaperiaate oikeaan käyttöön
 - Esim. Laite puhdistaa ilman kierrättämällä sitä suodattimien kautta (perusteltu turvallisuuden tunne)
- Kerro käyttäjien kokemukseen (mahdollisesti haitallisesti) vaikuttava asia
 - Esim. Puhdistustaso on riippuvainen laitteen tehosta mikä puolestaan aiheuttaa väistämättä ääntä ja ilmavirtausta (yksilölliset tarpeet)



Kokemustavoitteiden kääntäminen asiakasarvoksi - esimerkki

Ongelma: ikäviä asioita ei haluta korostaa, ihmisiä ei haluta pelotella eikä ratkaisujen toimivuudesta ole aiemmin ollut riittävän vahvaa näyttöä. Alla esimerkkejä miten kokemustavoitteita voidaan hyödyntää mietittäessä argumentaatiota asiakkaille ratkaisun merkityksestä.

Kokemus siitä että ratkaisu...

- Tukee keskittymistä perustehtävään
 - Ilman puhdistuksella voidaan vähentää henkilöstön ja tiloissa oleskelevien asiakkaiden sairastavuutta
- Mahdollistaa turvallisen yhdessäolon
 - Edelläkävijyys työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimisessa (brändimielikuva)
- Ottaa hienovaraisesti huomioon yksilölliset terveysturvallisuuteen ja ratkaisuihin liittyvät tarpeet
 - Monitilatoimistossa voidaan tarjota erilaisia ratkaisuja toimiston eri tiloissa toiminnan mukaan
- Tarjoaa perustellun turvallisuudentunteen luotettavan tiedon perusteella
 - Tarjoaa keinon käsitellä sisäilma-asiaa tietoperusteisesti ja vähentää siihen liittyvää pelkoa työyhteisössä
- On hyväksyttävissä osana kokonaisuutta
 - Ratkaisu parantaa kokonaisuutta

Vaikka emme kuluttajina ja asiakkaina useinkaan halua muistutusta siitä, että sisätiloissa ihmisten joukossa oleskelu aiheuttaa tartuntariskiä, vastuullinen palveluntarjoaja pyrkii varautumaan ja minimoimaan tätä riskiä. Tehdyistä toimenpiteistä viestiminen on keino myös vahvistaa asiakkaiden mielikuvaa yrityksestä/palveluntarjoajasta vastuullisena – ja tilojen loppukäyttäjinä arvostamme hyvinvoinnista huolehtimista. Eli näin pelottavanakin koettu asia kääntyy positiiviksi (liike)toiminnan ajuriksi – ja parantaa edellytyksiä ylläpitää toimintaa myös seuraavan pandemian aikana.



LOPUKSI

www.pandemicresponse.fi



Käyttäjätutkimuksella tarkempaa empaattista ymmärrystä käyttäjien maailmasta

- Tässä raportissa esitetyt UX-visio ja – tavoitteet tarkennuksineen kolmeen eri käyttökontekstiin antavat hyvän lähtökohdan ratkaisujen suunnittelulle. Jokainen kohde on kuitenkin aina erityinen ja kehitettävässä tai tarjotussa ratkaisussa omat piirteensä, jotka on suhteutettava ko. tilassa tapahtuvaan toimintaan.
- Käyttäjätutkimus antaa eväitä käyttäjien empaattiselle ymmärtämiselle. Käyttäjätutkimuksen tavoite ja kerätyn tiedon käsittelytapa on mietittävä tarkkaan etukäteen ja ne on aina kuvattava kohdeorganisaatiolle ja käyttäjille. Tärkeää on noudattaa GDPR-ohjeita. Hyvään tutkimuskäytäntöön kuuluu myös, että tutkimuksesta annetaan heille tulostietoa tai palautetta.
- Jos tuote tai palvelu ei ole keskeisessä roolissa käyttäjien perustehtävän kannalta, käyttäjätutkimuksen laajuus on hyvä suhteuttaa vastaavasti. Yksi toteutustapa on lyhyet, työn ohessa toteutettavat haastattelut ennen ratkaisun asentamista ja seuranta haastattelu kun käyttäjillä on jonkin verran kokemusta käytöstä. Haastatteluiden aikana on tärkeää muistaa, että jos itse työ vaatii käyttäjän huomiota haastattelu on syytä keskeyttää.
- Alkuhaastattelun kysymykset voivat olla esim. seuraavat:
 - Mikä on työnkuvasi X:ssä (organisaatio)?
 - Mikä on työssäsi mielestäsi kaikkein tärkeintä?
 - Mitä tässä tilassa tapahtuu päivän aikana/ miten työsi liittyy tähän tilaan?
 - Millaisia keinoja teillä on varmistaa hyvä ilmanlaatu ja ehkäistä (tässä tilassa)ilmavälikkeisten sairauksien leviämistä ja mitä mieltä olet niiden toimivuudesta?
 - Onko sinulla (aiempaa) kokemusta Y:stä (ratkaisutyyppi)? Jos on: Millaisia positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia olet havainnut? Jos ei: Millaisia huolenaiheita tai odotuksia Y herättää?
 - Mistä asioista halusit lisää tietoa ja millä tavalla (ratkaisuun liittyen)?
 - Lopetus: Haluatko täydentää vielä jotakin vastaustasi tai kysyä minulta jotakin liittyen tähän tutkimukseen?



Lopuksi

- Matka kohti määritellyn käyttökokemusten luomista E3 UX-vision ja -tavoitteiden kautta ei ole pelkästään ratkaisujen, kosketuspisteiden tai sisäympäristöjen suunnittelua; kyse on ihmisten välisen vuorovaikutuksen tulevaisuuden muokkaamisesta erityisesti pandemioiden ja epidemioiden varalle.
- Suunnittelijoilla ja teknologian kehittäjillä on valta vaikuttaa siihen, miten yksilöt ja organisaatiot selviävät näistä haasteista.
- UX-suunnittelun ydin ulottuu paljon esteettisyyttä tai toiminnallisuutta pidemmälle; se ilmentää empatiaa, ymmärrystä ja sitoutumista käyttäjien työolojen parantamiseen.
- Ottamalla tässä raportissa esitetyt, käyttäjätutkimuksen pohjalta kiteytetyt periaatteet suunnittelun lähtökohdaksi ei vain luoda ratkaisuja vaan edistetään sitä että käyttäjät voivat tehdä työtään hyvin, mahdollistaan turvallisempi yhdessäolo - ja viime kädessä siis autetaan luomaan terveysturvallisempaa maailmaa.
- Jokainen kosketuspiste on mahdollisuus vaikuttaa. Olipa kyse sairaalasta, päiväkodista tai toimistosta, UX-visio ja -tavoitteet voivat olla Pohjantähti, joka ohjaa päätöksentekoa ja ominaisuuksien kehittämistä sekä viestintää kohti tavoiteltavia kokemuksia. Lisäksi UX-visio ja -tavoitteet voivat toimia tukena ratkaisujen käyttäjille tuoman arvon määrittelemiseen ja argumentointiin asiakkaille.
- UX-suunnittelu on enemmän kuin pelkkä prosessi. Käyttäjien maailman ymmärtämisessä voi aina pyrkiä pidemmälle ja muodostetut UX-visio ja -tavoitteet antavat lähtökohdan. Syventämällä ymmärrystä tietyn käyttöympäristön ja käyttäjien tehtävän erityispiirteistä UX-tavoitteiden ohjaamana avautuu loputon innovaatioiden lähde.

Lisää luettavaa



- Nuutinen, M. & Koskinen, H (toim.) 2015. User experience and usability in complex systems 2010-2015: Final report 1/2015.
[FIMECC 115 UXUS net.qxp \(teknologinfo.net\)](https://www.teknologinfo.net/fimecc-115-uxus-net.qxp)
- Hartson, R & Pyla, P. 2012. The UX Book: Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience, Waltham, MA, Elsevier.
- Portigal, S 2023. Interviewing Users: How to Uncover Compelling Insights (2nd edition), Rosenfeld Media.