

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Mäkeläinen, J., Tuomi, A., & Koskimäki, T. (23.05.2022). Yhteiskehittely tuo syvällistä asiakasymmärrystä. eSignals PRO. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022052338121>

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Mäkeläinen, J., Tuomi, A., & Koskimäki, T. (23.05.2022). Yhteiskehittely tuo syvällistä asiakasymmärrystä. eSignals PRO. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022052338121>



**Copyright:** © 2022 by the authors and Haaga-Helia University of Applied Sciences. Licensed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

# Yhteiskehittely tuo syvällistä asiakasymmärrystä

*Kirjoittajat: Johanna Mäkeläinen, Aarni Tuomi ja Tuija Koskimäki*

Palvelumuotoilun ideologiaan kuuluva yhteiskehittely tutkimusorganisaation, yritysten ja loppukäyttäjien kanssa on tehokas tapa pureutua kohderyhmän toiveisiin ja tarpeisiin. HomeOpera-hankkeessa yhteiskehitetään etänä koettavia kulttuuripalveluja ikääntyneille. Pääpaino hankkeessa on uusien teknologioiden rikastamat sosiaaliset etäkokemukset. Ikääntyneiden tarpeet on kartoitettava tarkoin, jotta onnistumme tuottamaan palveluja, joita he ovat valmiita myös käyttämään.

Erityisesti kohderyhmän teknologinen kyvykkyys on testattava tarkoin. Tämä ei onnistu pelkillä [kyselyillä](#), sillä monet kohderyhmään kuuluvat eivät tunne aihealuetta saati teknologian tuomia mahdollisuuksia riittävässä määrin. Toimivin tutkimustyön muoto onkin valita ikääntyneistä koostuva testiryhmä, jonka kanssa tutustutaan yhdessä uusiin teknologioihin, ja jotka pääsevät itse testaamaan erilaisia etäkulttuurikokemuksia.

Haaga-Heliassa 21.4.2022 järjestettyyn yhteiskehittelypajaan osallistui kaksi hankkeen teknologiakumppania, [Second Theatre](#) ja [Varjo](#) sekä kymmenen kohderyhmään kuuluvan ikääntyneen testiryhmä. Yhteiskehittelypajan tavoitteena oli kartoittaa kohderyhmän kiinnostusta VR-laseilla koettaviin kulttuurielämyksiin sekä kokeilla VR-laseja. Olimme erityisen kiinnostuneita kohderyhmän suhtautumisesta virtuaalilaseihin niin ergonomian, teknologisen kyvykkyuden kuin kokeiluhalukkuudenkin kannalta.

## Ensikosketus virtuaalilaseihin

Työpaja alkoi Second Theatren osuudella, jonka aikana testiryhmä pääsi kokeilemaan Oculus Quest 2 -laseilla katkemia teatteriesityksistä sisältävää showreelia. Second Theatre kehittää sovellusta, joka toimii virtuaalisten teatteriesitysten kirjastona, hieman samankaltaisesti kuin nykyiset suoratoistopalvelut kuten Netflix. Teatteriesityksiä katsotaan virtuaaliselta näyttämöltä, ja katsoja pystyy liikkumaan katsomossa lähemmäs tai kauemmas lavalta. Muuta interaktiota kokemukseen ei ole tällä hetkellä lisätty. Ensimmäinen este oli ylitettävä siinä, että testiryhmä lähtisi kokeilemaan virtuaalilaseja, sillä alustavissa keskusteluissa suurin osa testiryhmästä ilmaisi haluttomuutensa kokeilla laseja.

Testitilanteessa kaikki sujui kuitenkin mainiosti ja kaikki testiryhmään kuuluvat kokeilivat laseja, valtaosa ensimmäistä kertaa. Etukäteen mietityttäneet paksut silmälasin sangat eivät aiheuttaneet ongelmia, mutta moniteholaseilla koettuna elämyksessä oli vielä parantamisen varaa. Oculus Quest 2 -lasit koettiin myös hieman etupainoisina ja niskaa pidemmän päälle rasittavina. Muuten testaus sujui niin turvallisuuden kuin käyttömukavuudenkin puolesta erinomaisesti. Jokainen selviytyi myös ohjatusti yksinkertaisista ohjainten käyttöön liittyvistä asioista.



Kuva 1: Oculus Quest 2 -lasit koekäytössä

On mukavaa katsoa teatteria, kun kenenkään nuttura ei ole edessä. Aluksi kun laitoin lasit päälle, oli tunne kuin olisin videopelissä. Ehkä kolmiulotteisuus teki sen, en tiedä. Mutta sitten totuin siihen. Ja varsinkin kun siirryin kolmannelle riville, tuntui paljon paremmalta. Ihan kuin olisin itse siinä huoneessa. Kiinnitin huomiota myös kuuloon, koska ikääntyessä aika monella kuulo heikkenee. Kokeilin virtuaalilaseja myös kuulokkeilla ja se tuntui hyvältä, paremmalta.

#### *Työpajaan osallistuja*

Lasien käyttäminen oli miellyttävä kokemus. Esitys oli yllättävän todellinen ja tuntui kuin olisin ollut teatterissa fyysisesti läsnä. Paikanvaihtamisen testaaminen oli mukavaa, näin pystyin välillä katsomaan esitystä hieman kauempaa ja toisaalta läheltä katsoen pääsin näkemään esiintyjien ilmeitä ja eleitä tarkemmin. Voisin innostua käyttämään laitetta kotona, varsinkin silloin kun en pääse syystä tai toisesta nauttimaan kulttuurielämyksestä fyysisesti paikanpäälle. Koen, että tämä voisi toimia myös syötteenä livetapahtumiin lähtemiselle. Äänen kuuluminen oli hieman haasteellista, ääni tuli kuitenkin luonnollisesti esimerkiksi taputukset.

#### *Työpajaan osallistuja*

Minulle laite oli hieman epätarkka, koska en pystynyt pitämään silmälaseja samanaikaisesti. Laite tuntui hieman raskaalta päässä, koska paino oli liikaa etuosalla. Visuaalisuus oli hyvä ja tuntui, että olen elävässä esityksessä mukana. Vuorovaikutteisuus, olisi hyvä jos voisi kommentoida vaikka väliajalla henkilöiden kanssa, jotka katsovat samaa esitystä digitaalisesti. Näin saisi mukaan sosiaalisuuden ja vuorovaikutuksen. Mukava ja miellyttävä kokemus kokonaisuutena.

*Työpajaan osallistuja*

Ensin tuli tunne, että olen mukana videopelissä, mutta sitten pelin tuntu hävisi ja tulikin tunne, että olen osa sitä esitystä paikan päällä.

*Työpajaan osallistuja*

Testiryhmän hyödyntäminen oli erittäin arvokasta Second Theatrelle, jonka tuotekehitys on vielä varsin alkuvaiheissa. Suorat kommentit kohdeyleisöltä antoivat tärkeää tietoa idean kaupallisesta potentiaalista kulttuurin suurkuluttajiin kuuluvan kohderyhmän joukossa. Second Theatren tuottaja **Wilhelmina Sederholm** kommentoi, että yritys jatkaa mieluusti jatkokehittelyä HomeOpera-hankkeen kanssa, sillä työpaja oli todella antoisa.

## **Virtuaalinen läsnäolo**

Toinen yhteiskehittelytyöpajaan osallistuneista yrityksistä oli Varjo, joka tunnetaan erityisesti yrityskäyttöön tarkoitetuista ihmissilmän tarkkuuteen kykenevistä XR-laseistaan. Viime aikoina Varjo on laajentanut toimintaansa fyysisten laitteiden valmistuksen lisäksi ohjelmistopalveluihin. Varjon äskettäin lanseeraama Reality Cloud -alusta mahdollistaa paljon laskentatehoa vaativien virtuaalitodellisuuden ja sekoitetun todellisuuden sisältöjen suoratoiston pilvipalvelusta, mikä mahdollistaa korkealaatuisen virtuaalisillön tuottamisen erilaisille päätelaitteille virtuaalilaseista mobiililaitteisiin. On helppoa nähdä, että tulevaisuudessa fotorealistinen läsnäolo erilaisissa virtuaaliloissa palvelee laajasti erilaisia kohderyhmiä yritysasiakkaista kuluttajiin.

Varjoa kiinnosti työpajassa erityisesti ikääntyneiden ajatukset siitä, mistä teatterikokemus koostuu, mitkä tekijät vaikuttavat virtuaaliseen läsnäolon tunteeseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä miten näitä voitaisiin soveltaa digitaaliseen ympäristöön. Lähes kaikki testiryhmään kuuluvat pitivät liveä koettavaa kulttuurikokemusta ehdottomasti ylivertaisena digitaaliseen nähden. Koronasulut, heikentynyt liikkumiskyky sekä etäisyydet ovat kuitenkin saaneet ihmiset ymmärtämään digitaalisten kulttuurikokemusten arvon paikalla koettavan elämyksen täydentäjänä. Näkipä muutama testiryhmäläinen virtuaalisesti koetun kulttuurielämyksen myös aivan uutena taidemuotona.

Varjon käyttäjätutkija **Reetta Ranne** kertoi, että yrityksessä ollaan erittäin vaikuttuneita työpajan osallistujien heittäytymisestä ja avoimuudesta virtuaalitekniologiaa kohtaan. Yrityksessä nähdään kulttuuripalveluissa luontevan alueen, johon virtuaalitodellisuudella

on paljon annettavaa. Varjolla ajatellaan, että virtuaalitekniologia tasapuolistaa kokemustarjontaa, mahdollistaa pääsyn moniin paikkoihin, joihin meneminen fyysisesti ei ole mahdollista aikataulu- tai etäisyysyistä. Virtuaalitekniologia tarjoaa esteettömän vaihtoehdon myös sellaisille, joille fyysinen osallistuminen ei onnistu esimerkiksi liikuntarajoitteiden tai terveyssyiden vuoksi. Ranne toteaa, että virtuaalitekniologian laajeneminen kuluttajapalveluihin vaatii vielä lisää panoksia sekä päätelaitteiden että sisältötarjoaman osalta. Varjolla ollaan erittäin motivoituneita tutkimaan mahdollisuuksia parantaa tekniologian saatavuutta myös tässä kohderyhmässä.

## **Lisävahvistusta hankkeen tuotekehitykselle**

Myös hanketiimi teki yhteiskehittelypajassa tärkeitä lisähavaintoja kohderyhmän valmiudesta digitaalisiin kulttuurikokemuksiin. Testiryhmän kokemukset virtuaalilaseista ja teatterikokemuksesta olivat todella positiivisia. Hämmästelimme itsekkin sitä, kuinka innostuneita he olivat kokeilun jälkeen. Kaikki virtuaalilaseja kokeilleet sanoivat voivansa kuvitella käyttävänsä virtuaalilaseja kulttuurielämyksen kokemiseen, mikäli sellainen heille kotiin järjestettäisiin.

Olisi kiva voida valita kenen kanssa katsot. Virtuaalitodellisuudessa voisi miettiä tätä pidemmällä, mitä lisäarvoa voisi tuoda se, että saa valita ei vain missä istuu, vaan kenen vieressä istuu.

*Osallistuja*

Virtuaalitodellisuus voisi toimia spontaanien kohtaamisten mahdollistajana. Tämä voisi olla hieno lisä perinteisiin kulttuurielämyksiin. Vanhenevilla ihmisillä on aina vaikea löytää kaveri, joka voisi lähteä kesellä päivää teatteriin tai muuhun. Monet ystäväistä ovat vielä työelämässä, eivät he pääse.

*Osallistuja*

Virtuaalisessa kulttuurielämyksessä korostuu valinnanvapaus. Käyttäjän pitää saada päättää miten sovellusta käytetään. Saavutettavuus on myös tärkeää.

*Osallistuja*

Mahdollisuus katsoa jokin tietty, tärkeä osa esitystä uudelleen esityksen jälkeen. Vähän niin kuin parhaat palat esityksestä. Se toisi lisäarvoa tälle teknologialle.

*Osallistuja*

Työpajaan osallistuneiden kommentit tuovat tärkeitä uusia oivalluksia hankkeessa kehitettävien tuotteistettujen etäkulttuurikokemusten näkökulmasta.

Aiemmin hankkeessa määritellyt [kohdepersoonat](#) näkyivät myös hyvin testiryhmän mielipiteissä. Kulttuurinharrastajat olivat valmiimpia hyppäämään uuteen kokemukseen, kun taas sosiaalisuutta arvostavat kohderyhmäläiset olivat varautuneempia digitaalisen kokemuksen kiinnostavuuden suhteen. Työpajassa palattiin myös kiinnostavaan aiheeseen digitaalisen kulttuurikokemuksen osallistumisen tasosta. Osa testiryhmästä halusi nauttia passiivisesti valmiiksi ohjatusta kokemuksesta, kun taas osa oli kiinnostunut aktiivisesta toimijuudesta, eli esimerkiksi itse valitsemaan sisältöjä, kuvakulmia tai tutkimaan virtuaalisia maailmoja.

Yhteiskehittely tuo yhteen kaikki digitaaliseen kulttuurintuottamiseen liittyvät sidosryhmät, mikä on edellytys kaupallista potentiaalia omaavien kulttuuripalvelujen kehittämiselle. Hankeryhmän asiantuntijoiden fasilitoimat työpajat tuovat konkreettista tietoa tuotekehityksen tueksi sekä tarjoavat alustan nopeille tuotekonseptikokeiluille. Yhteiskehittely on osoittautunut tärkeäksi myös ikääntyneistä koostuvalle testiryhmälle, jotka ovat osallistuneet enemmän kuin mielellään työpajoihin ja kokeneet palvelukokeilut kiinnostavina. Moni testiryhmäläinen on kokenut noin kuukauden välein toistuvat työpajat merkityksellisinä – työpajoissa he ovat aktiivisia toimijoita ja arvokkaita asiantuntijoita, joita hanketiimi ja yritykset kuuntelevat.

*Tämä teksti on osa [HomeOpera – Digitaaliset sosiaaliset kulttuurielämykset](#) -hanketta. Hankkeen tavoitteena on kehittää XR-konsepti, jolla kulttuurielämykset tuodaan ikääntyvälle kotiin uusien teknologioiden avulla, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden mahdollistavalla tavalla.*

*Hanke toteutetaan välillä 09/2021-08/2023 ja sen rahoittaa Uudenmaan liitto/Euroopan aluekehitysrahasto osana EU:n COVID-19-pandemian johdosta toteutettavia toimia (REACT-EU).*

*Hankkeen toteutuksesta vastaa Haaga-Helian [Palvelukokemusten laboratorio LAB8](#).*