

# Kerro, kerro käyttäjä...

**Oppeja käyttäjälähtöisistä menetelmistä  
sote-keskuksen suunnittelussa**



# Kerro, kerro käyttäjä...



Oppeja käyttäjälähtöisistä menetelmistä  
sote-keskuksen suunnittelussa

**Inkeri Kankkunen**  
Aalto-yliopisto  
Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu  
Arkkitehtuurin laitos  
Diplomityö  
2021

<b>Tekijä</b>	Inkeri Kankkunen
<b>Työn nimi</b>	Kerro, kerro käyttäjä... Oppeja käyttäjälähtöisistä menetelmistä sote-keskuksen suunnittelussa
<b>Laitos</b>	Arkkitehtuurin laitos
<b>Professori</b>	Arkkitehtuurin perusteet ja teoria
<b>Valvoja</b>	Jenni Reuter, professori
<b>Ohjaajat</b>	Laura Arpiainen, professori Ira Verma, tutkijatohtori
<b>Vuosi</b>	2021
<b>Sivumäärä</b>	77
<b>Kieli</b>	suomi

## Tiivistelmä

Laitila Arkkitehdit käynnisti vuonna 2020 käyttäjälähtöisen suunnittelun kehitysprojektin yhdessä palvelumuotoilutoimisto Solitan kanssa. Tämä diplomityö tarkastelee projektissa toteutettua tapaustutkimusta, jossa hyödynnettiin käyttäjälähtöisiä tutkimus- ja suunnittelumenetelmiä Kymsoten alueen uuden sosiaali- ja terveyskeskuksen suunnittelussa. Tavoite oli ottaa käyttäjät osaksi suunnittelua jo ennen varsinaista hankevaihetta.

Työn teoreettisen lähdeaineiston muodostaa kirjallisuuskatsaus, jossa käsittelen käyttäjälähtöisyyden, palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun piirteitä. Nämä tarjoavat pohjaa ja perusteluita tapaustutkimuksessa käytettyihin menetelmiin, joita käsittelen tarkemmin työn kolmannessa luvussa. Tapaustutkimuksen prosessin avulla tavoitteena oli selvittää, miten siinä käytetyt menetelmät soveltuvat osaksi Laitila Arkkitehtien suunnitteluprosessia.

Tapaustutkimuksen aineisto kerättiin pääasiassa 14 teemahaastattelulla, joiden tavoitteena oli selvittää, miten Kymsoten alueen terveyspalveluiden työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmien edustajat kokevat heille suunnitellut tilat. Aineiston perusteella kehitysprojektin tiimi laati tulevaa hankevaihetta varten tiivistetyn käyttäjäymmärryksen sisältävät ohjeet suunnittelun tueksi.

Haastattelujen perusteella nykyisistä tiloista löydettiin arvoa tuottavia piirteitä sekä suunnittelutyössä vältettäviä ratkaisuja. Sote-alan toimintamallin muutoksesta johtuvat monityötilat koettiin pääasiassa myönteiseksi uudistukseksi, mutta henkilökunnan systemaattisempaa osallistamista muutos- ja kehitysprosessiin toivottiin. Käyttäjien osallistamista on tehty terveysalan tilasuunnittelussa aikaisemmin, mutta se ei ole aina ollut onnistunutta. Prosessissa tulisi olla laajasti edustettuna ryhmät, jotka tiloja eniten käyttävät.

**Avainsanat:** käyttäjälähtöinen suunnittelu, palvelumuotoilu, tapaustutkimus, sote-keskus, käyttäjä

<b>Author</b>	Inkeri Kankkunen
<b>Title</b>	Kerro, kerro käyttäjä... Oppeja käyttäjälähtöisistä menetelmistä sote-keskuksen suunnittelussa
<b>Department</b>	Department of Architecture
<b>Professorship</b>	Architectural Principles and Theory
<b>Supervisor</b>	Jenni Reuter, Associate Professor
<b>Advisors</b>	Laura Arpiainen, Professor of Practice Ira Verma, Postdoctoral Researcher
<b>Year</b>	2021
<b>Number of pages</b>	77
<b>Language</b>	Finnish

## Abstract

In the beginning of 2020, Laitila Architects started a development project together with the service design company Solita. The main focus of the project was to improve Laitila Architects' user-driven design methods by conducting a case study of a health and social services centre in the area of Kymenlaakso. The aim was to participate the users well before the project planning phase started.

The theoretical framework is formed through a literature review that presents topics such as user-centered design, service design and design thinking. These ideologies form the background and justification for the methods used in the process of the case study. The goal was to find out how these methods would fit in the design process of Laitila Architects.

The research material of the qualitative study was gathered through 14 thematic interviews. The aim was to find out how the clinical personnel, customers and other stakeholders of the Kymenlaakso area experience the current health service facilities. Based on the research material the team of the development project formed an in-depth user understanding to guide the forthcoming project planning phase of the health and services centre.

The key finding of the case study consisted of some spatial solutions that were valued the most and the least. The health services in Finland are going through a reform, which was considered positive among the interviewees. Although, they emphasized, that the users should be more systematically participated in the process. Participatory design methods are familiar in the field of health and social services, but the participation process is not always a success. Those user groups, that use the spaces actively, should be represented broadly in the information retrieval process.

**Keywords:** user-driven design, service design, case study, health and social services centre, user

# Sisällysluettelo

## 1. Johdanto



- 1.1 Tutkimuksen tausta 2
- 1.2 Rajausta ja tutkimuskysymykset 3
- 1.3 Rakenne 5
- 1.4 Päälähteet 6

## 2. Teorettinen viitekehys



- 2.1 Käyttäjälähtöinen suunnittelu 9
  - Määritelmä 9
  - Käyttäjälähtöisyys vai -keskeisyys? 11
  - Taustaa 12
- 2.2 Käytettävyys 14
- 2.3 Palvelumuotoilu 15
- 2.4 Muotoiluajattelu 16
- 2.5 Käyttäjälähtöisyys kestävyden perustana 18
- 2.6 Osallistavan suunnittelun kritiikistä 20

## 3. Tutkimusaineisto ja menetelmät



- 3.1 Prosessimalli 22
- 3.2 Lähtökohdat projektille 24
  - Työpajat 24
  - Tavoitteiden asettaminen 26
  - Käyttäjärühmien määrittely 26
  - Hypoteesikuvat 27

- 3.3 Käyttäjymmärryksen keruu 28
  - Teemahaastattelut 28
  - Etähaastattelu 29
  - Haastattelun kulku 31
- 3.4 Ymmärryksen hyödyntäminen 37
  - Suunnitteluohjurit 37

## 4. Analyysi



- 4.1 Aineiston käsittely 39
  - Tutkimusetiikka 39
  - Analyysimenetelmä 39
- 4.2 Tulokset käyttäjäryhmittäin 40
  - Hoitotyöstä vastaavat 40
  - Muu henkilökunta 48
  - Poliisi 50
  - Asiakkaat 52
- 4.3 Yhteenvedo 53
  - Suunnitteluohjurit 53
  - Työpaja: tulosten esittely 55

## 5. Pohdinta



- 5.1. Johtopäätökset 57
- 5.2. Tarkastelu 59
- 5.3. Lopuksi 67

- Kiitos 68
- Lähdeluettelo 70
- Liitteet 73



*“Architecture is made by design and by use. The former is widely accepted and is presumed to be the domain of the architect. The latter, less recognised and valued, is the realm of the user.”*

*“Arkkitehtuuria tehdään suunnittelulla ja käytöllä. Näistä ensimmäinen on laajalti hyväksyttyä ja sen otaksutaan olevan arkkitehdin aluetta. Jälkimmäinen, vähemmän tunnustusta ja arvostusta saanut, on käyttäjän valtakunta.”*

Jeremy Till<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Hill, *Occupying architecture*, 11.

# 1. Johdanto

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Laitila Arkkitehdit käynnisti vuonna 2020 käyttäjälähtöisten suunnittelumenetelmien kehitysprojektin, jonka tavoitteena oli löytää käyttäjän näkökulmaa paremmin huomioivia menetelmiä osaksi toimiston suunnitteluprosessia. Projektissa käyttäjälähtöisiä menetelmiä lähdettiin kokeilemaan tapaustutkimuksessa, jossa kohteena oli Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän eli Kymsoten alueelle tuleva uusi sosiaali- ja terveystalouden keskus.

Laitila Arkkitehdit oli tunnistanut tarpeen käyttäjälähtöisyyden kehittämiseksi, joten maailmalla kiertävän koronaviruksen aiheuttamasta poikkeustilanteesta ja siitä seuranneesta toimiston tilauskannan notkahtamisesta johtuen tarjoutui tilaisuus hakea kehitysrahoitusta Business Finlandilta. Kehitysprojekti toteutettiin yhteistyössä palvelumuotoilu-yritys Solitan käyttäjälähtöisyyden asiantuntijoiden kanssa. Heidän roolinsa oli opastaa projektitiimiä ja toimia tapaustutkimuksen prosessin fasilitoijina.

Diplomityöni toteutettiin tilaustyönä osana kehitysprojektia toimeksiantaja Laitila Arkkitehdeille. Tehtävänäni oli dokumentoida projektin kulkua, avustaa tapaustutkimuksessa, kartoittaa aiheesta jo tehtyä tutkimusta ja etsiä uusia näkökulmia. Työstä maksettiin Tekniikan Akateemisten (TEK) mukaista diplomityön suosituspalkkaa viideltä kuukaudelta.

## 1.2 Rajaus ja tutkimuskysymykset

Diplomityöni rajaukseen liittyvät päätökset tein itsenäisesti, mutta kuitenkin mukailen kehitysprojektille yhdessä asetettuja tavoitteita. Tutkimuskysymykset muotoilin niin, että ne tuottaisivat kehitysprojektin näkökulmasta merkityksellistä tutkimustietoa.

Laitila Arkkitehtien halu kehittää toimintatapojaan kytkeytyy laajemmin yhteiskunnan asenteiden murrokseen. Vuonna 2008 Suomessa nostettiin kysyntä- ja käyttäjälähtöisyys osaksi kansallista innovaatiopolitiikkaa. Tämä kertoo siitä, kuinka merkittäväksi käyttäjien omaama tietämys ja osaaminen nykyään koetaan osana kehitystyötä.<sup>1</sup> Toimintatapojen jatkuva kehitys vaatii uudenlaisia tapoja suunnitella ja käsitellä ratkais tavana olevaa ongelmaa.

Myös rakennusosalalla on herätty käyttäjälähtöisen suunnittelun tärkeyteen osana niin ajallisesti kuin rahallisesti mittavia rakennusprojekteja. Vuonna 2019 Rakennustieto Oy julkaisi uuden käyttäjälähtöisyydestä ja palvelumuotoilusta kertovan ohjekortin suunnittelun ja rakentamisen tueksi. Se on tarkoitettu avuksi rakennusprojektin kaikille osapuolille helpottamaan käyttäjien omaaman tiedon hyödyntämistä osana suunnittelua.<sup>2</sup> Ohjekortilla pyritään tarjoamaan työkaluja eri toimijoiden väliseen kommunikointiin. Nykyään suunnittelijan näkökulmasta ongelmana on rakentamiseen liittyvä aikapaine, joka aiheuttaa pahimmassa tapauksessa sitä, että tilan käyttäjien tarpeisiin perehtymiseen ei ole tarpeeksi aikaa tai resursseja. Tilan eri käyttäjäryhmillä on kuitenkin ensisijaista tietoa siitä, millaisia tiloja he tarvitsevat.<sup>3</sup> Kun tiloja suunnitellaan käyttäjän kannalta toimiviksi ja viihtyisiksi, luodaan etenkin julkisten kompleksisten rakennusprojektien kohdalla lähtökohtaisesti kestävämpää arkkitehtuuria ja säästetään myös myöhemmin ilmenevistä korjauksista johtuvissa kustannuksissa. Etenkin rakennuksen toteutusvaiheessa tehtävät muutokset nostavat koko projektin kustannuksia ja aiheuttavat viivästyksiä aikatauluun.<sup>4</sup> Rakennustiedon ohjekortti on askel kohti käyttäjälähtöisen suunnittelun laajempaa hyödyntämistä osana koko rakennusala.

1 Tiede- ja teknologianeuvosto, *Linjaus2008.*, 34.

2 ”RT-103058. 2019. Palvelumuotoilu kiinteistö- ja rakentamisalalla. RT-Ohjekortti.”

3 Aalto, *Käytettyystekijöiden huomioiminen sairaala-, perusterveys- ja vanhuspalvelurakennusten työtiloissa*, 14.

4 Josephson, Larsson, ja Li, ”Illustrative Benchmarking Rework and Rework Costs in Swedish Construction Industry”.

Arkkitehtien suunnittelutyö pohjautuu ulkopuolelta tuleviin ohjeistuksiin ja säädöksiin sekä tilaajalta saatuun tilaohjelmaan. Miten suunnitteluprosessi muuttuu, kun käyttäjien toiveet ja tarpeet tuodaan sen keskiöön? Diplomityöni ensisijaisena tavoitteena on selvittää tapaustutkimuksen avulla, miten käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmät tuodaan osaksi arkkitehtisuunnittelua. Avaan etenkin suunnitteluprosessin alkupäässä käytettyjä menetelmiä. Tavoitteenani on myös pohtia, mitä projektitiimimme tekemästä tapaustutkimuksesta opittiin ja samalla etsiä prosessista haasteellisia ja ongelmallisia kohtia, joita voitaisiin tulevaisuudessa ratkaista.

Kymenlaakson sairaanhoitopiiri teki päätöksen vuonna 2019 keskittää toimintojaan sote-keskuksiin.<sup>5</sup> Kymsoten toimitusjohtaja Annikki Niiranen esitti kuntayhtymän hallitukselle, että Etelä-Kymenlaaksoon sijoittuva laajan palvelun sote-keskus sijoitettaisiin joko Kotkan keskussairaalan läheisyyteen tai Karhulaan.<sup>6</sup> Projektitiimi totesi kyseisen hankkeen sopivan hyvin tapaustutkimukseksi, sillä Laitila Arkkitehtien toinen toimipiste sijaitsee Kotkassa. Vuoden 2021 alussa järjestettiin kaksi ensimmäistä yhteissuunnittelutyöpajaa, joihin osallistui Kymsoten kiinteistökantaa hoitavan ja rakennuttamisesta vastaavan Kymsote kiinteistöt Oy:n projektijohtaja ja rakennuttajapäällikkö, sekä Kymsoten palveluita suunnitteleva kolmihenkinen työryhmä. Heidät saatiin vakuutettua käyttäjälähtöisen suunnittelun tuottamista hyödyistä, joten työryhmä lupautui mukaan projektiin.

Tapaustutkimuksessa pyrittiin selvittämään 14 teemahaastattelun avulla, miten haastateltavat työntekijät ja asiakkaat kokevat heille suunnitellut tämänhetkiset tilat ja kuinka hyvin ne toimivat tarkoituksessaan. Tavoitteemme oli ymmärtää, mitä nykyisissä tiloissa koetaan positiivisiksi ja arvoa tuoviksi ratkaisuuksi, ja mitkä puolestaan tuottavat negatiivisia tunteita ja hankaluuksia. Näiden havaintojen perusteella uusi sote-keskus voitaisiin myöhemmin suunnitella vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin.

5 Suurin osa sosiaali- ja terveystalvuuista on lakisääteisiä, eli lakisäädäntö velvoittaa kunnat järjestämään nämä palvelut. Sosiaalipalveluihin kuuluu muun muassa sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, koti- ja asumispalvelut, omaishoidon tuki, lasten ja nuorten huolto, lasten päivähoito, päihdehuolto ja kehitysvammaisten erikoishuolto. Terveystalvuuksiin liittyviin palveluihin lukeutuu esimerkiksi terveysneuvonta, sairaanhoito ja kuntoutus, hammashuolto kouluterveydenhuolto, työterveyshuolto sekä mielenterveyspalvelut.

6 ”Terveystalvuuksia aiotaan karsia Kymenlaaksossa – katso täältä, miten palvelut muuttuisivat”.

Tavoitteisiin perustuvat tutkimuskysymyksetni ovat:

**Miten käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmät tuodaan osaksi arkkitehtisuunnittelua? Miten Kymsoten alueen terveystalujen käyttäjät kokevat heille suunnitellut tämänhetkiset tilat?**

Ensimmäinen tutkimuskysymys on muotoiltu näin siksi, että sen avulla pyrin ymmärtämään käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessista nimenomaisesti silloin, kun tarkoituksena on tuottaa syvempää ymmärrystä käyttäjien tarpeista osaksi arkkitehtuuria ja tilasuunnittelua. Toinen tutkimuskysymys puolestaan liittyy projektissa toteutettuun tapaustutkimukseen. Käyttäjiltä kerätyn tietämyksen perusteella Laitila Arkkitehtien tavoitteena on jatkaa sote-keskuksen suunnittelun parissa, kun projektin hankesuunnitelmavaihe alkaa tulevaisuudessa.

Projektin tapaustutkimuksessa tarkoitus oli luoda ymmärrystä sote-keskuksen tiloista käyttäjien näkökulmasta, joten jätin tilojen viralliset vaatimukset rajaukseni ulkopuolelle. Diplomityöni ei käsittele myöskään sote-keskuksen hankesuunnitteluvaihetta, sillä hanke ei ole marraskuussa 2021 toistaiseksi edennyt Kymsoten puolesta.

### 1.3 Rakenne

Työn toisessa luvussa perehdyn käyttäjälähtöisen suunnittelun teoreettiseen viitekehukseen. Pyrin avaamaan aiheeni peruskäsitteitä ja käyn läpi muita käyttäjälähtöisen suunnittelun pohjalla vaikuttavia ilmiöitä ja ideologioita.

Kolmannessa osassa esittelen tapaustutkimuksen ja siinä käytetyt käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmät. Kerron tutkimusprosessin muotoutumisesta ja perustelen, miksi kyseisiin menetelmiin päädyttiin. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty pääasiassa teemahaastatteluja, mutta prosessi koostuu myös muista käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmistä.

Neljäs luku sisältää tapaustutkimuksen aineiston analyysin. Aloitan käymällä läpi haastattelujen tulokset käyttäjäryhmittäin ja jatkan esittelemällä näiden perusteella laaditut ohjurit, joiden tehtävä on ohjata tulevaisuudessa sote-keskuksen suunnittelua.

Viidennessä luvussa pohdin tulosten pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä. Käyn läpi, miten tapaustutkimus mielestäni onnistui ja pohdin, mitä olisi voitu tehdä toisin. Käyn läpi käyttäjälähtöisessä suunnitteluprosessissa havaittuja ongelmia ja pohdin niille mahdollisia ratkaisuja. Kuvaan tutkimuksen rajoitteita ja lopuksi pohdin mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

### 1.4 Päälähteet ja prosessi

Käytän diplomityöni aineistona tapaustutkimusta. Osallistuin projektin jokaiseen vaiheeseen lukuun ottamatta vuoden 2021 alussa pidettyjä ensimmäisiä kokouksia. Kaikki tapaustutkimuksen haastattelut ja yhteissuunnittelutyöpajat ovat yhdessä toteutettuja, joten myös niiden pohjalta laaditut tulokset ovat yhdessä tuotettuja. Projektiryhmä tapasi viikoittain Laitila Arkkitehtien ja Solitan kesken Teamsin välityksellä videoyhteydellä 1,5 tunnin pituisissa kokouksissa. Kehitysprojekti loppui virallisesti toukokuussa 2021, jolloin Solitan asiantuntijat laativat Laitila Arkkitehteille jatkoa varten käyttäjälähtöisen suunnittelun *pelikirjan*. Siihen on listattu tapaustutkimuksessa käytettyjen menetelmien lisäksi muita heidän käyttämiään menetelmiä ja vinkkejä Laitila Arkkitehtien suunnittelun kehittämistä varten. Tästä eteenpäin jatkoin tapaustutkimuksen tulosten parissa itsenäisesti. Kerron työssäni erikseen, mitkä osat ovat projektitiimin yhdessä laatimia, ja mitkä itse tuottamiani.

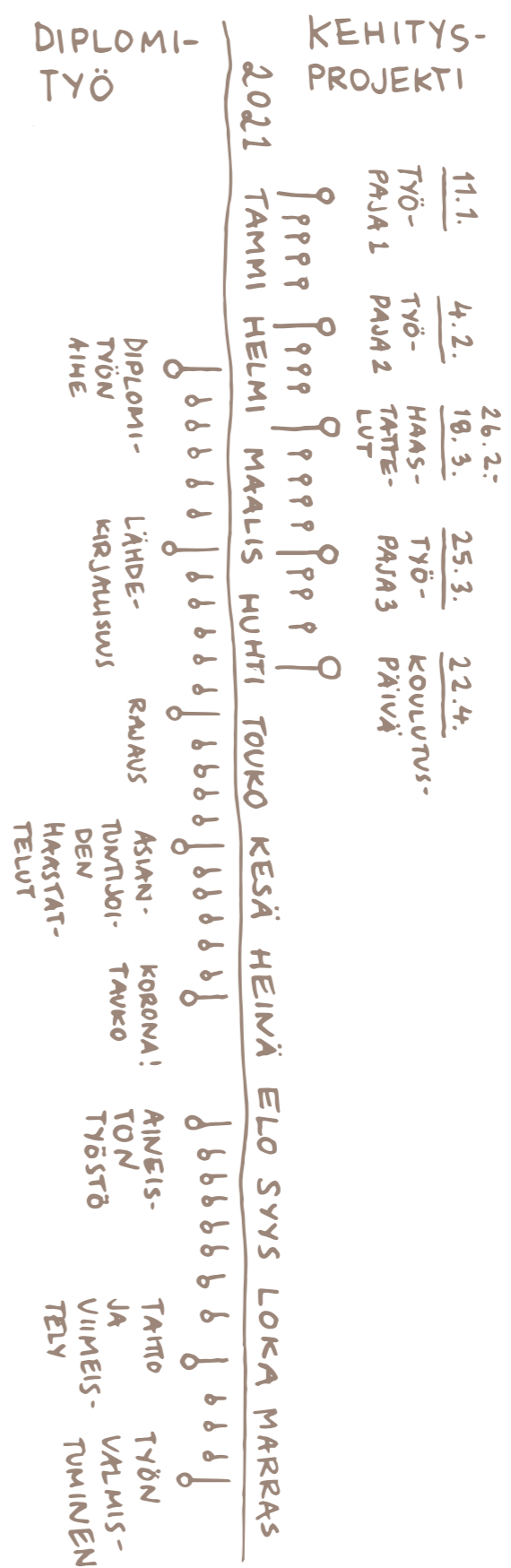
Lisäksi haastattelin diplomityötäni varten käyttäjälähtöisen suunnittelun asiantuntijoita. Haastateltavina olivat vuoden 2021 kevään ja kesän aikana terveysalan tilojen toiminnallinen suunnittelija Brigid Barriscale Kanadasta, käyttäjälähtöiseen suunnitteluun liittyvän RT-kortin suunnittelussa mukana ollut arkkitehti Hilla Rudanko ja käyttäjälähtöisen suunnittelun fasilitointiin keskittyvän Et May -yrityksen perustajat arkkitehti Anni Hapuoja sekä muotoilija Piritta Hannonen. Haastattelussa opittua käytin apuna tarkentamassa työni rajausta.

Diplomityöni toisen osion teoreettinen viitekehys on laadittu kirjallisuuskatsauksena. Tarkoitukseni oli esitellä tapaustutkimuksen kannalta oleellinen aikaisempi tieto ja tarjota uusia näkökulmia aiheesta. Teoreettinen viitekehys rakentui tapaustutkimuksen rinnalla, eikä prosessissa edetty lineaarisesti teoriasta käytäntöön, vaan vapaasti näiden välillä.



Alun perin tarkoitukseni oli käsitellä tapaustutkimuksessa käyttämiemme menetelmien lisäksi myös muita käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmiä tarjotakseni laajempaa näkökulmaa aiheesta, mutta selkeyden vuoksi jätin ne pois. Käsitelen ainoastaan niitä menetelmiä, joita tapaustutkimuksessa käytettiin, jotta voin arvioida ja perustella myöhemmin työssäni niiden toimivuutta suunnitteluprosessissa.

Loppuun olen lisännyt liitteiksi kehitysprojektin työpajoja, haastatteluja ja tapaamisia varten laadittua materiaalia. Materiaalia oli kuitenkin niin paljon, että liitteenä on kustakin vain havainnollistavat esimerkit. Olen pyrkinyt tiivistämään niiden sisällön työssäni.



## 2. Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa avaan tutkimuksen teoreettisen viitekehysten ja sen tärkeimmät käsitteet. Tutkimus hyödyntää etenkin käyttäjälähtöisen suunnittelun, palvelumuotoilun sekä muotoiluajattelun teorioita. Käyttäjää osallistavien eri suunnittelufilosofioiden teorit ovat hyvin samankaltaista, ja koska termien väliset rajat ovat häilyviä, sivuan työssäni käyttäjälähtöisen suunnittelun lisäksi myös muita vastaavia periaatteita ja menetelmiä, kuten käyttäjäkeskeistä suunnittelua. Selkeyden vuoksi muualla tässä diplomityössä käytetään kuitenkin ainoastaan käsitettä *käyttäjälähtöinen suunnittelu*.

### 2.1 Käyttäjälähtöinen suunnittelu

#### Määritelmä

Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla tarkoitetaan käyttäjää osallistavaa prosessia, jossa tavoitteena on kerätä syvempää ymmärrystä siitä, minkälaisia odotuksia ja toiveita käyttäjillä on koskien suunniteltavaa palvelua, tilaa tai tuotetta. Prosessissa syntynyttä ymmärrystä jalostetaan tiiviimpään muotoon, jota sitten käytetään ohjaamassa suunnittelua oikeaan suuntaan. Arkkitehtuurin, tarkemmin tilasuunnittelun kontekstissa, tarkastelun kohteena on tilassa tapahtuva toiminta ja edellytykset sen sujuvuudelle. Käyttäjälähtöinen suunnittelu nostaa tilan loppukäyttäjät keskiöön ja keskittyy siihen, miten heille voidaan tarjota parhaat mahdolliset olosuhteet tehdä töitä tai asioida tilassa.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Miettinen ym., *Palvelumuotoilu*.

Käyttäjälähtöisessä suunnitteluprosessissa tarkoitus on kerätä erilaisia menetelmiä apuna käyttäen käyttäjämäärystä, joka sisältää käyttäjien toiveet, motiivit, tunteet, tarpeet ja pelot aiheeseen liittyen. Tietoa on kuitenkin monenlaista: osa on helposti sanoin kommunikoitavaa, kun taas osa vaikeasti esiin tulevaa. Sandersin mukaan tämä tieto on siksi jaettu neljään eri luokkaan. Ihmisen ilmaistessa sanoin asioita itsestään, on kyse *tarkasta tiedosta* (engl. explicit knowledge). Seuraamalla heidän tekemistään syntyy aiheesta *havainnoitavaa tietoa* (engl. observable information). Näiden lisäksi on selvitettävä myös, mitä ihmiset tietävät ja tuntevat, jotta vaikeasti kommunikoitava *hiljainen tieto* (engl. tacit knowledge) saadaan esille. Kun vielä saadaan käsitys siitä, mistä ihmiset unelmoivat ja millaisia toiveita heillä tulevaisuudelle on, voidaan löytää *piileviä tarpeita* (engl. latent needs). Ymmärtääkseen käyttäjien kommunikoidua tietoa, on osattava empatian kautta eläytyä heidän tilanteeseensa. Ottamalla huomioon yhtäaikaaisesti kaikki neljä perspektiiviä suunnittelussa, voidaan näin vastata heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa paremmin.<sup>8</sup>

Käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmiä on valtavasti, ja määrä kasvaa jatkuvasti alan kehittyessä. Van der Bijl-Brouwerin ja Dorstin mukaan uudet hyvät menetelmät eivät synny korvaamaan jotakin aikaisemmin käytettyä menetelmää, vaan täydentämään niitä.<sup>9</sup> Tällä hetkellä alaa vaivaa eri menetelmien ja termien määrittelyn epätarkkuus, mitä tulisikin tulevaisuudessa käsitellä laajemmin, jotta menetelmien hyödyntäminen, vertailu ja arvioiminen olisi tehokkaampaa.<sup>10</sup>

Käyttäjää osallistavia eri ajatusmalleja ja ideologioita on lukuisia, mutta Kujalan mukaan ne kaikki lähtevät tavoitteesta, että käyttäjää osallistamalla saavutetaan lopputulos, joka palvelee käyttäjää mahdollisimman hyvin.<sup>11</sup> Sandersin mukaan käyttäjien osallistamisella ei tarkoiteta ainoastaan uusia suunnittelukeinoja, vaan myös asennetta, jolla suunnittelija suhtautuu suunnittelutyöhön ja suunniteltavan tuotteen tai tilan käyttäjiin.

<sup>8</sup> Sanders, "From user-centered to participatory design approaches".

<sup>9</sup> van der Bijl-Brouwer ja Dorst, "Advancing the Strategic Impact of Human-Centred Design".

<sup>10</sup> Campese, Amaral, ja Mascarenhas, "Restating The Meaning Of UCD And HCD For A New World Of Design Theories", 34.

<sup>11</sup> Kujala, "User Involvement".

## Käyttäjälähtöisyys vai -keskeisyys?

Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja käyttäjakeskeinen suunnittelu (engl. user-centered design) muistuttavat toisinaan ja joskus niitä voi nähdä käytettävän toistensa synonyymeinä. Käyttäjakeskeisellä suunnittelulla tarkoitetaan kuitenkin tiettyä suunnitteluprosessia ja siihen liittyvää suunnittelun filosofiaa, jotka kansainvälinen standardisoimisjärjestö International Organization for Standardization (ISO) on määritellyt dokumentissa ISO 9241-210 (aikaisemmin ISO 13047).<sup>12</sup> Standardi käsittelee käyttäjakeskeisyyttä lähinnä ohjelmistosuunnittelun näkökulmasta, mutta sitä voidaan soveltaa muissa konteksteissa, joissa käyttäjä toimii vuorovaikutuksessa palvelun tai tilan kanssa saavuttaakseen tietyn tavoitteen. ISO-standardi on kehitetty varmistamaan, että käyttäjän tarpeet otetaan huomioon suunnitteluprosessin kaikissa vaiheissa. Standardissa kuvailtu prosessi koostuu neljästä vaiheesta: ymmärtäminen ja kontekstin kartoitus, käyttäjän profilointi, suunnitteluratkaisujen tuottaminen sekä arviointi.<sup>13</sup> Käyttäjakeskeistä suunnittelua (UCD, user-centered design) nimitetään dokumentissa myös ihmiskeskeiseksi suunnitteluksi (HCD, human-centered design) sekä käytettävyyden tekniikaksi (usability engineering).<sup>14</sup> Käyttäjakeskeinen ja ihmiskeskeinen suunnittelu rinnastetaan usein toisiinsa, vaikka ne tarkoittavat hiukan eri asioita. Ihmiskeskeinen suunnittelu on johdettu käyttäjakeskeisestä suunnittelusta, mutta se sisältää täsmällisemmän lähestymisen ihmisen näkökulmaan.<sup>15</sup> Muotoiluyritys IDEO on tunnettu ihmiskeskeisestä lähestymistavastaan suunnitteluongelmiin. He ovat julkaisseet vuonna 2015 vapaasti ladattavana olevan oppaan ihmiskeskeisistä suunnittelumenetelmistä ja niillä saavutettavista hyödyistä.<sup>16</sup>

<sup>12</sup> ”ISO - International Organization for Standardization”.

<sup>13</sup> Miettinen ym., *Palvelumuotoilu*, 23.

<sup>14</sup> Jokela ym., ”The standard of user-centered design and the standard definition of usability”, 53.

<sup>15</sup> Gondomar ja Mor, ”From UCD to HCD and Beyond. Conciliating the Human Aims Between Philosophy and Design Education”, 108.

<sup>16</sup> IDEO, *The Field Guide to Human-Centered Design*.

## Käyttäjälähtöisen suunnittelun taustaa

Käyttäjälähtöisen suunnittelun taustalla vaikuttaa monen eri tieteenalan samanaikainen kehitys, niin poliittiset kuin kulttuuriset ilmiöt sekä niiden vaikutus yhteiskunnan asenteisiin. Esittelen seuraavaksi joitakin näkökulmia siihen, mistä käyttäjälähtöinen suunnittelu on saanut alkunsa.

Sachsin mukaan termin ”käyttäjä” kehittymiseen on vaikuttanut voimakkaasti 1960- ja 1970-lukujen sodanjälkeisissä Yhdysvalloissa syntyneet tieteellisen tutkimuksen haarat.<sup>17</sup> Tuolloin ihmisläheisempi ja holistisempi näkökulma sai jalansijaa yhteiskuntatieteilijöiden keskuudessa. Tämän asenteen pioneeriksi nimitetty Kurt Lewin kirjoitti aiheesta jo 1930-luvulla. Myöhemmin hänen kirjoituksiaan uudelleentulkittiin muun muassa kaupunkisuunnittelija Kevin Lynchin toimesta teoksessa ”The Image of the city”.<sup>18</sup>

Nämä 1960-luvulla vaikuttaneet ilmiöt johtivat ympäristö- ja käyttäytymistieteiden (EBS, Environment-behavior studies) syntyyn. Monitieteellisen alan tutkijat kehittivät menetelmiä ja konsepteja kuvaamaan ihmisen luonnollisessa ympäristössä ilmenevää käyttäytymistä, minkä pohjalta puolestaan syntyi uutta teoriaa ja ymmärrystä kuvailemaan esimerkiksi yksityisyyteen ja joukkoontumiseen liittyvää käyttäytymistä. Arkkitehteille tarjoutui ympäristö- ja käyttäytymistieteiden synnyn myötä tilaisuus yhdistää tieteellistä faktaa osaksi suunnitteluprosessiaan.<sup>19</sup> Cupersin mukaan käyttäjälähtöinen tutkimus ja suunnittelu saivat tuolloin alan kehityksen myötä alkunsa.<sup>20</sup>

Osa ympäristö- ja käyttäytymistieteilijöiden tuolloin kehittämistä menetelmistä on Sachsin mukaan yhä käytössä osana arkkitehtien työtä. Nykyään etenkin sairaaloiden suunnittelussa apuna käytetyn näyttöön perustuvan suunnittelun (engl. evidence-based design) nousun myötä ne ovat saaneet jälleen enemmän huomiota.<sup>21</sup>

<sup>17</sup> Cupers, ”Use Matters”, 83.

<sup>18</sup> Cupers, 76–77.

<sup>19</sup> Cupers, 77–78.

<sup>20</sup> Cupers, 6.

<sup>21</sup> Cupers, 83.

Käyttäjää osallistavan suunnittelun juurien nähdään olevan myös 1960- ja 1970-luvuilla Skandinavian eri maissa vaikuttaneiden ammattiliittojen pyrkimyksissä vaatia demokraattisempaa päätöksen tekoa työpaikoilleen.<sup>22</sup> Göransdotterin ja Redströmin mukaan ajalle tyypillistä oli turvallisempien työolojen vaatiminen ja muiden sosiaalisten epäkohtien vastustaminen. Kuluttajakeskeisyyteen oltiin kyllästytty ja haluttiin luoda muotoilun keinoilla jotakin merkityksellisempää.<sup>23</sup>

Muotoilutoimistojen suunnitteluprosesseissa käyttäjäkeskeisyys alkoi saada jalansijaa 1980-luvulla, kun niissä pilotoitiin käyttäjän osallistamista yhteistyössä yhteiskuntatieteilijöiden kanssa. Psykologiaa ja antropologiaa opiskellut Sanders kertoo olleensa yksi ensimmäisissä kokeiluissa mukana olleita yhteiskuntatieteilijöitä. Sandersin tehtävä oli tiivistää prosessiin osallistuneiden käyttäjien ajatukset periaatteiksi ja ohjeiksi, joita muotoilijat sitten käyttivät apuna työssään. Prosessissa yhteiskuntatieteilijä tai -tutkija toimi siis tavallaan käyttäjän ja suunnittelijan välisenä tulkkina. Mukana olleita tutkijoita ja käyttäjiä osallistettiin myös prosessin myöhemmissä vaiheissa, kuten käytettävyyden testaamisessa.

Blundell Jones kertoo omien kokemustensa kautta vuonna 1968 Tšekkoslovakiassa puhjennun Prahan kevääksi nimitetyn poliittisesti liberaalin ajanjakson ja samaan aikaan vaikuttaneiden kansainvälisten opiskelijaprotestien olleen syynä tuon ajan asenteiden muutokseen.<sup>24</sup> Uusi nuori opiskelijasukupolvi oli optimistinen ja vaati tasa-arvoa. Albrechtin mukaan 1960-luvun lopulla modernistisen arkkitehtuurin myötä sosiaaliset ongelmat olivat jääneet toissijaisiksi, johon yhteisöä osallistava arkkitehtuuri ja kaupunkisuunnittelu nähtiin ratkaisuna.<sup>25</sup>

22 Ehn, *Work-Oriented Design of Computer Artifacts*.

23 Göransdotter ja Redström, ”Design Methods and Critical Historiography”, 22–23.

24 Blundell Jones, Petrescu, ja Till, *Architecture and Participation*, 127.

25 Albrecht, ”Towards a Theory of Participation in Architecture”, 24.

## 2.2 Käytettävyys

Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla pyritään tilojen käytettävyyteen asettamalla käyttäjien tarpeet ja odotukset suunnittelun keskiöön. Käytettävyydellä tarkoitetaan Nielsenin mukaan monimutkaista ominaisuuksien kokonaisuutta, jonka on perinteisesti ajateltu koostuvan opeteltavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheiden minimoimisesta sekä käyttäjien tyytyväisyydestä.<sup>26</sup> Käytettävyydellä voidaan myös mitata suunnittelutyön onnistumista näissä tavoitteissaan.<sup>27</sup> Sote-keskusten kohdalla käytettävyys koostuu Aallon mukaan tilan toiminnallisuudesta, turvallisuudesta, terveellisyydestä, orientoitavuudesta, vuorovaikutuksellisuudesta sekä viihtyisyydestä.<sup>28</sup>

Maguire listaa artikkelissaan ”Methods to Support Human-Centred Design” päätaavoitteet, joihin käytettävyyden huomioimisella pyritään. Palvelun tai tilan tehokkuus paranee, kun sen käyttö on suunniteltu käyttäjän näkökulmasta toimivaksi. Myös virheiden määrä laskee, kun palvelun käyttö on suunniteltu käyttäjän kannalta mahdollisimman selkeäksi. Tällöin myös käyttöön liittyvän ohjauksen ja kouluttamisen tarve laskee. Epäsuoraksi käytettävyyden huomioimisen seuraukseksi voidaan lukea myös käyttäjien parantunut suhtautuminen tilaan tai palveluun. Hyvillä käyttäjäkokemuksilla on suora yhteys palvelun tarjoavan yrityksen maineeseen, mikä puolestaan parantaa yrityksen mahdollisuuksia menestyä työmarkkinoilla.<sup>29</sup> Aalto puolestaan toteaa väitöskirjassaan seuraavasti: ”*Rakennuksen hyvä käytettävyys syntyy siitä, että ihmisen päivittäinen toimiminen tiloissa ja rakennuksessa on mahdollisimman luontevaa eikä aiheuta hankaluutta.*”<sup>30</sup>

Käytettävyyteen ja siten myös käyttäjälähtöisen suunnittelun onnistumiseen vaikuttaa käyttäjäkokemus. Sandersin mukaan käyttäjäkokemus on kuitenkin vaikeasti määriteltävä subjektiivinen käsite, sillä kokemukset tiloista, tuotteista ja palveluista ovat henkilökohtaisia ja ainutlaatuisia. Sandersin mukaan kokemista on se hetki, kun muistot ja mielikuvitus kohtaavat. Käyttäjän kokemukseen vaikuttaa aina

26 Nielsen, *Usability Engineering*, 26.

27 Miettinen ym., *Palvelumuotoilu*, 23.

28 Aalto, *Käytettävyystekijöiden huomioiminen sairaala-, perusterveys- ja vanhustalokäytöissä*.

29 Maguire, ”Methods to Support Human-Centred Design”, 587–88.

30 Aalto, *Käytettävyystekijöiden huomioiminen sairaala-, perusterveys- ja vanhustalokäytöissä*, 15.

suunnittelijan tarjoaman tilan tai palvelun lisäksi se, mitä käyttäjä itse tuo tilanteeseen, kuten muistot ja toiveet. Siksi suunnittelijan on tunnettava käyttäjän edelliset kokemukset suunniteltavasta tilasta, tuotteesta tai palvelusta, jotta tulevaisuudessa osattaisiin suunnitella paremmin.<sup>31</sup>

### 2.3 Palvelumuotoilu

Kehitysprojektissa mukana olleiden palvelumuotoilijoiden vuoksi lähestymistapamme tapaustutkimukseen sisälsi myös palvelumuotoilun teoriaa ja käytäntöä hyödyntäviä näkökulmia. Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilun tarkka määrittely on haastavaa, sillä ala muovautuu jatkuvasti osana maailman globaaleja muutoksia.<sup>32</sup> Englanninkielisellä sanalla ”design” on laajempi merkitys sanana, eikä sille ole suoraa suomennosta, mutta sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi muotoilua tai suunnittelua. Tuulaniemen mukaan suomennos ”palvelumuotoilu” on kuitenkin toimiva nimitys, sillä: ”*Palvelumuotoilu on palveluiden suunnittelemisen yhteinen kehikko.*”<sup>33</sup>

Palvelumuotoilu perustuu pohjimmiltaan käyttäjälähtöiseen suunnitteluun. Sen ensisijaisena tavoitteena on kehittää ja luoda palveluita vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeisiin.<sup>34</sup> Prosessissa hyödynnetään systemaattisesti erilaisin muotoilusta tutuin menetelmin kerättyä ymmärrystä käyttäjistä. Palvelumuotoilun avulla ei pelkästään haeta ratkaisua ongelmaan, vaan myös pyritään selvittämään ratkaistavana oleva ongelma. Ihmisten tarpeet ja ongelmat muuttuvat nopeaan tahtiin, sillä elinympäristöjen sosiaalinen, teknologinen ja taloudellinen kehitys on jatkuvaa. Palvelumuotoilun työkalujen avulla näihin muutoksiin voidaan reagoida helpommin.<sup>35</sup>

Palvelumuotoilussa on siis ennen kaikkea kyse soveltamisesta. Tuulaniemen mukaan muotoiluosaamisen avulla voidaan tehdä tyhjä näkyväksi, eli konkretisoida aineeton suunnitteluongelma. Teollisilta muotoilijoilta opitun vahvan prosessi- ja menetelmäosaamisen avulla ongelmaa voidaan visualisoida ja prototypoida.<sup>36</sup>

31 Sanders, ”From user-centered to participatory design approaches”.

32 Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 10–11.

33 Tuulaniemi, 63–64.

34 Miettinen ym., *Palvelumuotoilu*, 13–14.

35 Miettinen ym., 26.

36 Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 59–60.

Palvelumuotoilussa kyse on suunniteltavan tuotteen sijaan palvelusta, jolla tarkoitetaan palveluntarjoajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusprosessia. Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilun avulla minimoidaan palvelun epäonnistumisen riski, koska palvelu on jo alun perin käyttäjän todellisten tarpeiden pohjalta suunniteltu.<sup>37</sup>

Palvelumuotoilun syntyyn on vaikuttanut jo 1970-luvulta lähtien länsimaiden palveluistuminen. Talouden painopiste siirtyi tuolloin materiaalituotannosta palveluiden tuottamiseen, ja nykyään palvelusektori onkin laajin talouden toimiala lähes kaikissa OECD-maissa.<sup>38</sup> Tuulaniemen mukaan palvelumuotoilu nykyisessä muodossaan on peräisin 1990-luvun alkupuolelta, kun professori Michael Erlhoff lanseerasi osaamisalan Kölnin teknillisessä yliopistossa (Köln International School of Design, KISD). Alan kehitykseen on sanottu vaikuttaneen merkittävimmin yliopistossa vuonna 1995 palvelumuotoilun professorina aloittanut Birgit Mager.<sup>39</sup>

### 2.4 Muotoiluajattelu

Palvelumuotoilun juuret juontavat myös muotoiluajattelusta (engl. design thinking). Sillä tarkoitetaan ihmiskeskeistä luovaa ajattelutapaa tai asennetta, jonka avulla pyritään tuottamaan uusia löydöksiä ja havaintoja ja kehittämään niiden pohjalta ratkaisuja ja ongelmiin. Muotoiluajattelussa hyödynnetään käyttäjäymmärrystä, strategista muotoiluosaamista sekä erilaisia luovia työskentelytapoja. Ratkaisuehdotuksia iteroidaan sykleissä kohti uusia innovaatioita ja käyttökelpoisia ratkaisuja.<sup>40</sup> Iterointi tarkoittaa toistoa, eli käytännössä se tarkoittaa ratkaisun edelleen kehittämistä yhä uudelleen ja uudelleen niin kauan, että tavoite on saavutettu.<sup>41</sup> Erityisesti hypoteesien muodostaminen ja kokeileminen kautta niiden kehittäminen ovat hyödyllisiä muotoiluajattelun piirteitä, joita myös käyttäjälähtöisessä suunnittelussa hyödynnetään.<sup>42</sup>

37 Tuulaniemi, 68.

38 Wöfl, ”The Service Economy in OECD Countries”, 2005/03:7.

39 Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 58.

40 Miettinen ym., *Palvelumuotoilu*, 27.

41 Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 101–2.

42 Boland, *Managing as designing*, 193–94.

Vaikka metodina ja ajattelutapana muotoiluajattelu onkin melko tuore ilmiö, sen keinot ja metodit ovat kehittyneet vuosikymmenten ajan osana eri tieteenaloja.<sup>43</sup> Buchanan toteaa artikkelissaan ”Wicked problems in design thinking”, että muotoiluajattelun perusolemus on menetelmiltään ja ideoiltaan niin laajalle ulottuvaa ja alati kehittyvää, ettei sitä pystyisi yksinkertaistamaan tietyllä taiteen tai tieteen alalla tyypillisin raameihin.<sup>44</sup> Hän käsittelee tekstissään muotoilua ja sen merkitystä modernille yhteiskunnalle ”viheliäisten ongelmien” (engl. wicked problems) kautta. Buchananin tulkinta rakentuu Rittelin 1970-luvulla kehittämälle teorialle, jonka mukaan suurin osa muotoilijoiden kohtaamista ongelmista on niin sanottuja viheliäisiä ongelmia, eli vaikeasti määriteltäviä monimutkaisia sosiaalisia tai yhteiskunnallisia haasteita. Näille ongelmille ei ole ”oikeaa” tai ”väärää” ratkaisua, vaan ”parempia” ja ”huonompia” ratkaisuja. Myös Rowe kertoo teoksessaan ”Design Thinking” muotoilun avulla ratkaistavien ongelmien laadusta: ne voivat olla joko hyvin jäsenneiltyjä (engl. well-defined) tai vaikeasti jäsenneiltyjä (engl. ill-defined). Rowen mukaan osa ongelmista on niin vaikeasti jäsenneiltyjä, että niitä kutsutaan viheliäisiksi ongelmiksi. Näiden ongelmien piirteet ovat kaikkein olennaisimpia puhuttaessa muotoiluajattelun keinoista.<sup>45</sup>

Oikeastaan viheliään ongelman määrittely on jo ongelma itsessään. Rittelin ja Webberin vuonna 1973 julkaisemassa artikkelissa kaksikko käyttää esimerkkinä painavaa yhteiskunnallista ongelmaa: köyhyyttä. Rittelin ja Webberin mukaan ongelman määrittely ja ratkaisu edellyttävät ymmärrystä siitä, mistä ongelma johtuu. Köyhyyden aiheutumista on kuitenkin vaikea määrittellä: se ei johdu ainoastaan siitä, että henkilön tulot ovat pienet, vaan taustalla vaikuttaa joukko moninaisia muita ongelmia, kuten koulutuksen laatu sekä saatavilla olevat terveys- ja mielenterveyspalvelut.<sup>46</sup> Viheliäisiä ongelmia voi kuitenkin hahmottaa, jäsennellä ja priorisoida muotoiluajattelun menetelmillä. Se tapahtuu kolmessa vaiheessa. Ensin tähdätään tunnistamaan kaikkien ongelmaan liittyvien käyttäjäryhmien näkökulmat, minkä jälkeen pyritään muodostamaan kokonaiskuva ongelman laadusta. Lopuksi kehitetään ratkaisuhypoteeseja, joita iteroidaan kohti olosuhteisiin nähden parasta ratkaisua.<sup>47</sup>

43 IDEO, *The Field Guide to Human-Centered Design*.

44 Buchanan, ”Wicked Problems in Design Thinking”, 5.

45 Rowe, *Design thinking*, 39–41.

46 Rittel ja Webber, ”Dilemmas in a General Theory of Planning”, 161–67.

47 Buchanan, ”Wicked Problems in Design Thinking”, 17.

Koska muotoilijan kohtaamilla viheliäillä ongelmilla ei ole absoluuttista ratkaisua, niiden määrittelemiseen ei ole yhtä oikeaa keinoa. Rittelin tulkinnan mukaan kyse on argumentaation prosessista. Kun muotoilija kehittää ratkaisuehdotuksia, hän muo-  
samalla jatkuvasti ongelman määritelmää. Siksi hypoteeseilla on merkittävä asema muotoiluajattelussa. Ongelmaa käsiteltäessä luodaan useita ratkaisuhypoteeseja, joista lupaavimmat valitaan jatkokehittelyyn ja testattavaksi. Samalla opitaan lisää ongelman luonteesta, jolloin ratkaisuhypoteeseja voidaan iteroida ja kehittää lisää.<sup>48</sup>

Rittel huomauttaa, että kaupunkisuunnittelun ja arkkitehtuurin kontekstissa hypoteesien testaaminen on ongelmallista, sillä ratkaisun toimivuuden selvittäminen on vaikeaa ennen kuin se konkretisoituu rakennettuna. Suurien julkisten hankkeiden vaikutukset ovat peruuttamattomia ja jättävät aina jälkensä yhteisöön. Seurauksena voi syntyä uusia viheliäisiä ongelmia.<sup>49</sup> Siksi ratkaisuehdotuksia on testattava erilaisin muotoiluajattelun menetelmin esimerkiksi prototypoimalla tai virtuaalimaailmassa, jolloin prosessiin ei liity riskejä.

## 2.5 Käyttäjälähtöinen suunnittelu kestävyiden perustana

Kestävyydellä tarkoitetaan ympäristön kannalta kestävä toiminnan lisäksi myös taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävä toimintaa. Kaikkien näiden tekijöiden täyttämällä tähdätään siihen, ettei tulevilta sukupolvilta riistetä mahdollisuuksia hyvän elämän suhteen. Ojalan mukaan yhdyskuntaa voidaan kuvailla sitä kestävämmäksi, mitä vähemmän se kuluttaa luonnonvaroja ja uusiutumaton energiaa sitä rakennettaessa tai siinä eletessä.<sup>50</sup> Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla pyritään suunnittelemaan rakennuksia, jotka ovat käytettävyydeltään toimivia ja tarvittaessa joustavia muutosten edessä. Siksi käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla luodaan myös lähtökohtaisesti toimivaa, ja siten kestävä arkkitehtuuria.<sup>51</sup>

48 Boland, *Managing as designing*, 194.

49 Rittel ja Webber, ”Dilemmas in a General Theory of Planning”, 163.

50 Ojala, *Kestävä yhdyskunnan käsikirja*, 10.

51 Sellers ja Fiore, ”Sustainable and User-Centered”.

Vuonna 2015 Yhdistyneet Kansakunnat julkaisi Agenda2030:n, eli kestävän kehityksen toimintaohjelman, joka sisältää yhteensä 17 kestävän kehityksen päätavoitetta.<sup>52</sup> Nämä tavoitteet käsittelevät kestävyttä kokonaisuutena, mutta kukin hiukan eri näkökulmasta. Sosiaalisen kestävyuden tavoitteissa kyse on etenkin sen varmistamisesta, että hyvinvoinnin edellytykset siirtyvät seuraavalle sukupolvelle. Monet sosiaaliset ongelmat, kuten köyhyys, ruoka- ja terveydenhuollon takaaminen sekä tasa-arvon toteutuminen ovat ongelmia, joita sosiaalinen kestävyys käsittelee.<sup>53</sup> Ekologinen kestävyys puolestaan saavutetaan niin, ettei luonnonvaraisia resursseja ylikuluteta ja ympäristö otetaan huomioon kestäväällä tavalla kaikessa tekemisessä. Taloudellisessa kestävyudessa kasvu on taloudellisesti tehokasta, ja sen tulokset jaetaan tasaisesti sukupolvien välillä. Sen mukaisesti kestävässä yhdyskunnassa tulisi toimia energiaa säästää ja suosia uusiutuvia energiamuotoja.<sup>54</sup>

Moni kestävän kehityksen tavoite voidaan ottaa huomioon suunnittelussa käyttäjälähtöisten menetelmien keinoin. Kuulemalla kaikkia käyttäjäryhmiä suunnittelun aikana pyritään yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon parantamiseen. Tapaustutkimuksessa käsitellyn sote-keskuksen suunnittelussa tämä oli yksi keskeisiä teemoja. Kaikilla tulisi olla yhdenvertaiset mahdollisuudet laadukkaisiin sosiaali- ja terveystalouteihin riippumatta mistään henkilön liittyvästä syystä, kuten iästä, asuinpaikasta, varallisuudesta, sosiaalisesta statuksesta tai terveydentilasta.

Käyttäjälähtöisellä tilasuunnittelulla tähdätään myös kestävyuden kautta työolojen parantamiseen. Kunnollista työtä voidaan tehdä, jos olosuhteet työpaikalla ovat asianmukaiset eivätkä aiheuta ylimääräistä kitkaa työnteon sujumiseen. Leena Aalto käsittelee väitöskirjassaan kattavasti kestävyttä ja sen merkitystä työoloihin.<sup>55</sup> Ekonomiseen kasvuun vaikuttaa vahvasti kansalaisten työkykyisyys, jota voidaan ylläpitää laadukkaana ja toimivan tilasuunnittelun avulla. Työssä käsitellyn tapaustutkimuksen kohdalla hyväksi esimerkiksi voisi nostaa sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelujen matalan kynnyksen saavutettavuuden. Näin hoitoon hakeudutaan jo hyvissä ajoin, mahdollisesti jopa ennaltaehkäisevästi, mikä osaltaan vaikuttaa esimerkiksi työkyvyttömyyseläkkeiden ja sairauspoissaolojen määrään.

52 Piccolo ym., ”Human-Centred Technology for Sustainable Development Goals”.

53 Piccolo ym.

54 Ojala, *Kestävän yhdyskunnan käsikirja*, 11.

55 Aalto, *Käytettävyystekijöiden huomioiminen sairaala-, perusterveys- ja vanhuspalvelurakennusten työtiloissa*.

## 2.6 Osallistavan suunnittelun kritiikistä

*Osallistaminen* tarkoittaa sitä, että suunnittelun keskiössä oleva yhteisö otetaan mukaan osaksi suunnitteluprosessia. Etenkin yhteisön heikoimmassa asemassa olevat ryhmät pyritään saamaan mukaan päätöksentekoon.<sup>56</sup> Vuonna 2005 julkaistussa teoksessa ”Architecture and participation” Blundell Jones, Petrescu sekä Till toivat esille huolen siitä, että sanaa osallistaminen (engl. participation) käytetään arkkitehtuurin suunnittelusta puhuttaessa liian huolettomasti ilman ymmärrystä siitä, mitä sillä oikeasti tarkoitetaan. Heidän mukaansa etenkin Yhdysvalloissa ja Euroopassa osallistaminen on otettu osaksi julkisten projektien päätöksentekoa, mutta sen institutionalistaminen on johtanut siihen, että se koetaan vain pelinappulana osana monimutkaista prosessia. Vaarana on, että osallistamisen varjolla tilaaja tai suunnittelija voi perustella joitakin omia tarkoituksiperiään. He muistuttavat, että vaikka käyttäjälähtöisyys voikin olla perustana kestävyydelle, liittyy prosessiin riskejä ja epävarmuutta, jotka tulee ottaa huomioon.<sup>57</sup>

Blundell Jones, Petrescu ja Till argumentoivat, että osallistamisen prosessia ei tulisi standardoida, sillä yleistämällä menetelmät nähdään myös käyttäjä ainoastaan standardina osana prosessia. Käsiteltävät ongelmat, etenkin viheliäiset sellaiset, ovat niin monimutkaisia kokonaisuuksia, että niitä ymmärtääkseen ja käsitelläkseen tulisi käyttää useita eri osallistamisen menetelmiä.<sup>58</sup> Myös käyttäjälähtöisen suunnittelun fasilitointiin keskittyvän Et May -yrityksen arkkitehti Anni Hapuoja ja muotoilija Piritta Hannonen painottivat haastattellessani heitä, että käyttäjiä osallistava prosessi ja siihen valittavat menetelmät on aina suunniteltava projektikohtaisesti.<sup>59</sup>

56 Albrecht, ”Towards a Theory of Participation in Architecture”, 27.

57 Blundell Jones, Petrescu, ja Till, *Architecture and Participation*., xiii–xiv.

58 Blundell Jones, Petrescu, ja Till, xvi.

59 Hapuoja ja Hannonen, haastattelu.

# 3. Tutkimusaineisto ja menetelmät



Tässä luvussa esittelen tapaustutkimuksessa käytetyt käyttäjälähtöiset tutkimusmenetelmät, joista moni on erityisesti palvelumuotoilun prosesseissa käytettyjä. Diplomityössäni käsittelemäni tapaustutkimus on erityinen, sillä sen tavoitteena oli ensisijaisesti oppia käyttäjälähtöisestä suunnitteluprosessista ja saada kokemusta siinä käytetyistä menetelmistä. Tämän lisäksi tapaustutkimuksessa käsitellään oikeaa projektia, jonka tavoitteena oli kerätä käyttäjymmärrystä Kotkan uuden sote-keskuksen suunnittelemista varten.

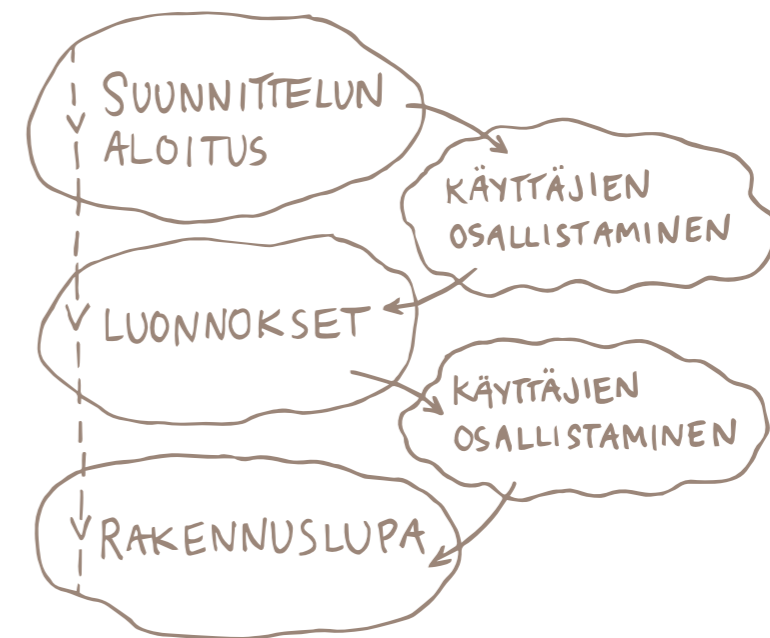
Kehitysprojektiin valittiin vain yksi tapaustutkimus, jotta prosessin myöhempi tarkastelu olisi selkeämpää. Tapaustutkimuksissa, jotka perustuvat vain yhteen esimerkkiin, tutkitaan yhden tapauksen lukuisia monimutkaisia tekijöitä, jolloin niistä voidaan saada syvempää ja merkityksellisempää tietoa.<sup>60</sup> Tapaustutkimuksen aineisto kerättiin 14 videoyhteyden avulla toteutetulla puolistrukturoidulla teemahaastattelulla.

<sup>60</sup> Sarvimäki, *Case Study Strategies for Architects and Designers*, 10.

## 3.1 Prosessimalli

Suunniteltaessa jotakin uutta palvelua, tilaa tai tuotetta, kulkevat vaiheet aina jonkin prosessimallin mukaisesti. Dubber on kerännyt teokseensa ”How do you design” yli sata eri prosessimallia esimerkiksi arkkitehtuurin, teollisen muotoilun ja ohjelmistokehityksen aloilta. Suurin osa näistä on versioita lineaarisesta analyttisestä mallista.<sup>61</sup> Esimerkkinä palvelumuotoilun alalta yksi yleisimmistä prosessimalleista on British Design Councilin esittelemä *tuplatimantti-malli* (engl. double diamond). Tuplatimantin idea on prosessin aikana hioutuvassa kahdessa timantissa, joissa tietoa ensin kerätään, ja sitten tiivistetään. Ensimmäinen timantin kohdalla muodostetaan ymmärrystä ratkaistavasta ongelmasta. Toinen timantti sisältää ratkaisuideoiden kehittämisen ja niistä parhaiden valitsemisen.

Laitilan nykyiseen prosessimalliin oli tavoitteena sisällyttää käyttäjälähtöisyys erityisesti kahteen vaiheeseen: ennen luonnossuunnitteluvaihetta ja sen jälkeen. Tärkeimmiksi kohdiksi koettiin käyttäjymmärryksen muodostaminen lähtötietoihin luonnossuunnittelua varten sekä luonnossuunnitteluvaiheen jälkeen lähtötietojen oikeaksi varmistaminen käyttäjiltä. Alapuolella on kaavio Laitila Arkkitehtien prosessimallista, johon on sisällytetty käyttäjymmärryksen keräämisen vaiheet.



<sup>61</sup> Dubberly, *How do you design?*





Tapaustutkimuksemme prosessimalli mukautui Solitan asiantuntijoiden käyttämän käyttäjälähtöisen suunnittelumallin mukaiseksi. Se koostui tiivistetysti kolmesta vaiheesta: projektin lähtökohtien laatimisesta, käyttäjäymmärryksen keräämisestä sekä ymmärryksen hyödyntämisestä osana suunnittelua.

Tässä luvussa käsittelen järjestyksessä näissä eri vaiheissa tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä. Olen jakanut tapaustutkimuksessa käytetyt käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmät prosessimallin mukaan kolmeen osaan:

- 1.) Lähtökohdat projektille
- 2.) Käyttäjäymmärryksen keruu
- 3.) Ymmärryksen hyödyntäminen



### 3.2 Lähtökohdat projektille

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa pyrittiin määrittelemään sille lähtökohdat. Tavoite oli selvittää, mitä ongelmia ollaan ratkaisemassa. Tässä vaiheessa tavoitteena oli luoda ymmärrystä tilaajan toiveista ja tavoitteista, joiden pohjalta osattiin ottaa seuraavassa vaiheessa oikea suunta käyttäjätiedon keräämistä varten.<sup>62</sup>

#### Työpajat

Käyttäjälähtöiselle suunnittelulle ja palvelumuotoilulle yksi tyypillisimpiä piirteitä on yhteiskehittäminen.<sup>63</sup> Siinä on kyse käyttäjän tai tilaajan tiedonannosta muille prosessissa mukana oleville. Tavallisesti yhteiskehittämistä tehdään erilaisissa työpajoissa. Nykyään työpajoja voidaan järjestää myös virtuaalisina.<sup>64</sup> Tässä diplomityössä käsitellyn tapaustutkimuksen suunnitteluprosessi lähti käyntiin vuoden 2021 alussa kahdella työpajalla, joihin osallistuivat kaikki projektin osalliset lukuun ottamatta itseäni, sillä liityin osaksi tiimiä vasta niiden jälkeen helmikuussa. Molemmat aloitus-työpajat toteutettiin koronaviruksen aiheuttaman pandemian vuoksi Teams-alustalla virtuaalisesti.

Työpajan tavoitteina on sitouttaa osapuolia projektiin ja vakuuttaa jo alkuvaiheissa tilaaja käyttäjälähtöisyyden hyödyistä. Et May:n Hapuoja ja Hannonen painottivat haastattellessani heitä, että yksi käyttäjälähtöisen suunnittelun merkittävimpiä työkaluja on käyttäjien sitouttaminen. Jo se, että käyttäjiä ja tilaajia osallistetaan läpi koko suunnitteluprosessin luo arvoa. Sitouttamisessa on Hannosen mukaan kyse myös viestinnästä osallisten välillä. On tärkeää, että osallisille välittyy vaikutelma siitä, että he ovat merkittävä osa prosessia.<sup>65</sup>

<sup>62</sup> Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 100.

<sup>63</sup> Tuulaniemi, 106.

<sup>64</sup> Tuulaniemi, 108.

<sup>65</sup> Hapuoja ja Hannonen, haastattelu.

Ensimmäisiin työpajoihin osallistuivat Kymsoten kiinteistökannasta ja rakennuttamisesta vastaava projektijohtaja ja rakennuttajapäällikkö, sekä Kymsoten palveluiden kehittämisestä vastaava tiimi, johon kuuluivat kaksi projektisuunnittelijaa sekä muutostohtaja. Yhteissuunnittelutyöpajassa käytiin läpi projektin tavoitteita ja mahdollisia ongelmakohtia yhdessä työryhmän kanssa. Tässä vaiheessa haettiin hyväksyntä projektin etenemiselle ja sovittiin jatkon menettelyistä.

Muistilappuseinä Miro

Koronaviruspandemian aiheuttamista poikkeusjärjestelyistä johtuen Solitan kaikki projektit siirtyivät nettiyhteyden kautta tehtäviksi. Aikaisemmin isoa osaa heidän suunnitteluprosessissaan on näytellyt Post-it -muistilaput. Miro on nettisivusto, joka tarjoaa yhteiskäyttöön reaaliajassa päivittyvän taulun, johon osallistujat voivat kiinnittää digitaalisia muistilappuja.<sup>66</sup> Solitan palvelumuotoilija Vaarakallion mukaan: ”Miro on ollut etätapaamisten pelastus. Se on siitä hyvä, että siihen mihin se muistilapun liimapinta jää, niin se ainakin pysyy siinä.”<sup>67</sup> Myös Et May:n Hapuoja ja Hannonen kertoivat käyttävänsä kaikissa projekteissaan Miro-taulua. Hannosen mukaan Miro-taulu toimii tutkimusseinänä, johon tieto jää palveluun talteen ja osallisista kuka tahansa pääsee katsomaan sitä halutessaan. Vaikka kaikki saattaisivatkin olla fyysisesti kaukana toisistaan, ovat kaikki saman näkymän äärellä.<sup>68</sup> Tapaustutkimuksen kahdessa ensimmäisessä työpajassa käytettiin Miroa apuna, joten minun oli helppo tutustua niiden aikana syntyneeseen aineistoon, vaikken itse ollutkaan paikalla.



66 ”What Is Miro?”

67 Vaarakallio, haastattelu.

68 Hapuoja ja Hannonen, haastattelu.

## Tavoitteiden asettaminen

Projektin ensimmäinen vaihe oli tavoitteiden asettaminen. Kun suunnittelun suunnasta ja lopputuloksesta on selkeä käsitys, on prosessin eteneminen sujuvampaa. Projektin edetessä on helppoa peilata ja priorisoida suunnitelmia alussa asetettuja tavoitteita vasten, jolloin päämäärä pysyy selkeänä. Tavoitteita asetettaessa on käyttäjän näkökulman lisäksi otettava huomioon tilaajan projektille asettamat rajoitteet budjetin, aikataulun ja muiden reunaehtoien suhteen.<sup>69</sup> Prosessin edetessä näkemykset ja vaatimukset voivat elää, mikä on myös huomioitava tavoitteita laadittaessa.

Tavoitteet suunniteltiin kahden ensimmäisen työpajan aikana Laitila Arkkitehtien, Solitan ja Kymsoten työryhmän kesken. Yhteisten keskustelujen kautta uudelle sote-keskukselle tunnistettiin useita tavoitteita, joista keskeisimmiksi nousivat: 1.) asiakkaille sujuva, saavutettava ja johdonmukainen asiointi, 2.) muuttuvien toimintamallien ja laadukkaan potilaiden hoitamisen tukeminen tilaratkaisuin ja 3.) kustannustehokkaan rakentamisen mahdollistaminen. Kullekin tavoitteelle asetetaan projektin alussa sen onnistumista arvoiva mittari.<sup>70</sup> Ensimmäisen tavoitteen mittariksi valitsimme CES:in (engl. Customer Effort Score), jolla mitataan käyttäjäkokemusta ja sen vaivattomuutta.<sup>71</sup> Toisen tavoitteen mittariksi valittiin projektin jälkeen suoritettavat tilaan liittyvät käyttäjähaastattelut. Kolmannen tavoitteen mittareiksi listattiin toteutuneet kustannukset, käyttöaste sekä muutostöistä aiheutuvat kustannukset.

## Käyttäjärühmien määrittely

Kun tutkimus alkoi, oli selvitettävä tilojen keskeisimmät käyttäjäryhmät ja heidän tarpeensa tilojen käytön suhteen. Projektin ensimmäisessä työpajassa Kymsoten palveluita kehittävältä tiimiltä saatiin tilaohjelma, jonka perusteella pystyttiin määrittelemään tilojen ensi- ja toissijaiset käyttäjäryhmät.<sup>72</sup>

69 Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 118.

70 Tuulaniemi, 212–13.

71 Dixon, Freeman, ja Toman, ”Stop Trying to Delight Your Customers”.

72 Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 118–19.

Työpajojen jälkeisessä projektitiimin kokouksessa kliinisen henkilökunnan ja asiakkaiden lisäksi tunnistettiin merkittäviksi sidosryhmiksi myös logistiikan työntekijät sekä työn puolesta sote-keskuksessa asioivat virkavallan edustajat.

Solita käyttää usein projekteissaan yritystä nimeltään Norstatt, joka on erikoistunut haastateltavien etsimiseen kaikenlaisia tilanteita varten. Norstattin kautta haastatelimme kuutta käyttäjää ja Kymsoten työryhmän kautta haastateltaviksi saatiin viisi henkilökunnan jäsentä. Lisäksi tapaustutkimukseen rekrytoitiin projektitiimin omien kontaktien kautta kolme asiakasta, jotka käyttävät eri alueiden sote-keskuksia.

### Hypoteesikuvat

Palvelumuotoilussa paljon haastattelujen tukena käytettyä menetelmää kutsutaan *visualisoinniksi*. Tuulaniemi käyttää termiä *skenaariot*, mutta tässä tapaustutkimuksessa käytimme termiä *hypoteesikuvat*. Niiden avulla suunnitteluun liittyvät skenaariot voidaan visualisoida, eli luoda niistä helposti ymmärrettäviä kuvia. Hypoteesikuvilla esitetään esimerkiksi yhteissuunnittelutyöpajassa tai osana haastattelua suunnitteluun liittyviä vaihtoehtoisia kuvauksia tulevaisuudesta tai suunniteltavasta tilasta. Näitä voidaan tulosten mukaan iteroida ja käydä taas läpi uudestaan.<sup>73</sup> Osa kuvista voi olla vaihtoehtoisia toisilleen tai jopa ristiriidassa keskenään, jotta haastateltavaa herätellään arvottamaan elementtien tärkeyttä sekä perustelemaan eri ratkaisujen mielekkyyttä.

Tapaustutkimuksen työpajassa Kymsoten työryhmän kanssa syntyneiden keskustelujen perusteella Solitan kuvittaja loi teemahaastatteluja varten 14 eri tilannetta esittävää hypoteesikuvaa. Koska aikaa oli kunkin haastateltavan kohdalla vain tunti, valikoimme aina kunkin henkilön kohdalla esimerkiksi työnkuvaan liittyen keskeisimmät hypoteesikuvat osaksi haastattelua.

<sup>73</sup> Tuulaniemi, 192–93.

### 3.3 Käyttäjämäärityksen keruu

Tässä vaiheessa tapaustutkimuksessa keskityttiin keräämään suunnittelua ohjaavaa käyttäjämääritystä, jota analysoimalla kehitettiin ratkaisuehdotuksia suunnitteluongelmaan. Tämä on Tuulaniemen mukaan yksi palvelumuotoilun prosessin kriittisimpiä vaiheita.<sup>74</sup> Koska tilat halutaan suunnitella vastaamaan käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin, on erittäin tärkeää koostaa kokonaisvaltainen ymmärrys heidän motiiveistaan.

#### Teemahaastattelu

Haastattelut ovat yksi tehokkaimmista laadullisissa tutkimuksissa käytetyistä menetelmistä.<sup>75</sup> Kun tutkimuksen tavoitteena on käyttäjän kokemuksen ymmärtäminen, tiedon saa parhaiten käyttäjältä itseltään.<sup>76</sup> Kokonaiskuva tutkittavasta ongelmasta puolestaan muodostuu, kun haastatellaan useampaa käyttäjäryhmän edustajaa. Siten tietoa saadaan myös monesta eri näkökulmasta. Näistä syistä tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin haastattelujen avulla.

Haastatteluja voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Yleensä haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna kasvokkain, mutta se voidaan järjestää myös esimerkiksi ryhmässä, puhelimesta tai internetissä. Esitettävät kysymykset voidaan suunnitella etukäteen tarkasti strukturoiduksi rungoksi, tai vaihtoehtoisesti haastattelu on mahdollista toteuttaa vapaamuotoisesti.<sup>77</sup> Tärkeintä haastattelua suunniteltaessa on keskittyä siihen, mitä sen avulla halutaan saada selville ja pyrkiä pitämään haastattelun fokus siinä.

Koska tämän tutkimuksen tavoite oli ymmärtää käyttäjien kokemuksia terveydenhuoltopalveluiden tilaratkaisuista, haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Se on yleisin käyttäjälähtöisessä suunnittelussa käytetty haastattelumenetelmä, jossa haastattelurunko jaetaan käsiteltävään aiheeseen liittyviin teemoihin ja niihin pohjautuviin kysymyksiin. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa haastattelija seuraa ennalta suunniteltua rakennetta, mutta kysymykset voivat olla vapaamuotoisia, eikä niiden

<sup>74</sup> Tuulaniemi, 128–29.

<sup>75</sup> Denzin ja Lincoln, ”Handbook of Qualitative Research”, 645.

<sup>76</sup> Jones, *Design methods*, 214.

<sup>77</sup> Denzin ja Lincoln, ”Handbook of Qualitative Research”, 645.

tarvitse olla samassa järjestyksessä kaikilla haastattelukerroilla. Metodologisesti teemahaastatteluissa korostetaan haastateltavien omia tulkintoja ja niille muodostamiaan merkityksiä.<sup>78</sup> Teemahaastattelun etu on sen joustavuus ja sovellettavuus. Haastattelija voi tarvittaessa tarkentaa kysymystä haastateltavalle, jolloin voidaan välttää väärinkäsityksiä.<sup>79</sup> Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa on olennaista ymmärtää käyttäjän ajattelua ja kokemuksia, jolloin on hyödyllistä kysyä tarkentavia kysymyksiä ja pyytää haastateltavaa kuvailemaan tarkemmin ajatuksiaan.

### Etähaastattelu

Haastattelut toteutettiin poikkeustilanteen vuoksi kokonaan virtuaalisesti Microsoft Teams -alustalla. Tavanomaisessa tilanteessa Solitan käyttäjähaastattelut tapahtuvat paikan päällä. Solitan asiantuntijoiden mukaan näin on mahdollista tehdä yhdessä merkintöjä ja muokkauksia hypoteesikuviin tai muihin materiaaleihin, joita näytetään paperisina haastattelutilanteessa.

Etähaastattelussa voi nähdä sekä hyötyjä että haittoja. Haastatteluissa ilmaisu on ylipäätään aina tulkinnanvaraista ja kulttuurisidonnaista, vaikka kysymykset olisi pyritty muotoilemaan mahdollisimman neutraaleiksi. Ennakkoluulot ja asenteelliset vinoumat voivat vaikuttaa sekä haastattelijan että haastateltavan tulkintaan tilanteesta. Myös haastattelijan asema, sukupuoli tai ulkoinen olemus, kuten pukeutuminen, voi vaikuttaa siihen, miten haastateltava kokee tilanteen. Tämä voi osaltaan vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen. Jos haastateltava tuntee olonsa mukavaksi ja turvallisiksi haastattelijan seurassa, haastattelun tulokset ovat usein parempia.<sup>80</sup> Videoyhteyden avulla haastatteleminen on myös mahdollista ratkaista kasvokkain haastatteluun liittyviä ongelmia, kuten esimerkiksi sopivan tilan löytämisen.<sup>81</sup>

78 Hirsjärvi ja Hurme, *Tutkimushaastattelu*, 48.

79 Tuomi ja Sarajärvi, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, 73.

80 Denzin ja Lincoln, ”Handbook of Qualitative Research”, 655.

81 Jenner ja Myers, ”Intimacy, rapport, and exceptional disclosure”.

Laadullista tutkimusta tekevät huomauttavat usein, että videoyhteyden avulla ei pysty luomaan samanlaista vuorovaikutusta haastateltavan kanssa kuin kasvokkain tehtävässä haastattelussa.<sup>82</sup> Laadullisessa tutkimuksessa onkin perinteisesti käytetty aineistonkeruumenetelmänä kasvokkain haastattelua. Silloin haastattelu alkaa jo ennen kuin ensimmäinen kysymys on esitetty, kun haastattelija ja haastateltava siirtyvät samaan tilaan. Ympäristöstä, toisen eleistä ja tunnetiloista voi poimia tiedostaen tai tiedostamattaan sanattomia johtolankoja.

Toisaalta Brandy M. Jenner ja Kit C. Myers (2019) toteavat kahden haastattelututkimuksen aineistoon perustuvassa artikkelissaan, että tutkimuksessa Skypen välityksellä tehdyt haastattelut eivät eronneet kasvokkain toteutetuista haastatteluista: haastateltavat kertoivat itsestään saman verran ja yhtä avoimesti. Lisäksi tutkimuksista kävi ilmi, että videohaastattelu voi olla sopivampi vaihtoehto joissakin tilanteissa, kuten vaikeasti saavutettavissa paikoissa asuvien henkilöiden kohdalla tai tilanteissa, jossa haastattelu koskee arkaluontoista tai erittäin henkilökohtaista aihetta. Löydöksistä kävi ilmi se, että rauhallisella ja yksityisellä haastatteluympäristöllä on enemmän merkitystä haastattelun tuloksiin, kuin sillä, millä keinolla haastattelu on tehty.<sup>83</sup>

Toinen vuonna 2020 Athabascan yliopistossa tehty tutkimus osoitti, että kaikkien tutkimusta varten haastateltavien mielestä Zoomin yhteydellä toteutettu videohaastattelu oli myönteinen kokemus. Videohaastatteluiden vahvuuksiksi nimettiin muun muassa käytön helppous ja kätevyys, parempi yksityisyyden tunne keskusteltaessa henkilökohtaisista asioista, saavutettavuus oman laitteen välityksellä sekä siirtymismatkoissa säästetty aika. Tutkimuksessa löydettiin videohaastatteluiden huonoihin puoliin lukeutui mahdollisten teknisten ongelmien ilmeneminen kesken haastattelun. Tutkimusraportissa listatuissa videohaastatteluihin liittyvissä suosituksissa kehoitettiin tutkijoita tutustumaan huolellisesti etukäteen käytettävään ohjelmistoon ja tarjoamalla kokemattomille haastateltaville tarvittavat ohjeet käyttöä varten.<sup>84</sup> Näiden perustelujen nojalla myös tässä tutkimuksessa haastattelut päädyttiin toteuttamaan videoyhteyden välityksellä.






82 Jenner ja Myers.

83 Jenner ja Myers.

84 Gray ym., ”Expanding Qualitative Research Interviewing Strategies”, 1295.

## Haastattelun kulku

Haastateltavat olivat pääasiassa Kymenlaakson ja Keski-Uudenmaan alueelta. Haastateltavista seitsemän oli terveystasemalla, sote-keskuksessa tai sairaalassa työskentelevää hoitohenkilökuntaa tai esimiesasemassa olevaa. Kolme haastateltavaa edusti muuta sote-keskuksen tai sairaalan henkilökuntaa, kuten logistiikkaa tai puhtaanapitoa. Lisäksi haastatelimme yhtä poliisia, joka tekee liikkuvaa työtä Kymenlaakson alueella. Haastateltavista asiakkaita oli kolme, joista kaikki ovat käyttäneet sote-keskuksen palveluita useamman kerran. Saimme osan haastateltavista kehitysprojektissa mukana olleen Kymsoten työryhmän kautta.

KÄYTTÄJÄRYHMÄ	ASEMA	Päivämäärä ja klo	Paikallaolijat
	Virkavalta Poliisi	26.2.2021, 9.00	TV, MT, IK, PN
	Hoitotyöstä vastaavat Hoitotyön esimies	26.2.2021, 10.15	TV, MT, IK, TK
	Apulaisosastonhoitaja	11.3.21, 14:30	TV, MT, IK, TK
	Osastonhoitaja	12.3.21, 9:00	TV, MT, IK, PN
	Suunterveys, tiimiesihenkilö	12.3.21, 11.00	TV, MT, IK
	Suunterveys, työntekijöiden esimies	16.3.21, 16:00	MT, IK, TK
	Sairaanhoitaja	17.3.21, 13.00	TV, IK, PN
	Johtotiimi, projektikoordinaattori	17.3.21, 15.00	TV, IK, TK
	Puhtauspalvelut Palveluohjaaja	3.3.21, 9:00	TV, MT, IK, TK
	Logistiikka Hankintapäällikkö	5.3.21, 12.00	TV, MT, IK, TK
	Logistiikan työntekijä	11.3.21, 13.00	MT, IK, TK
	Asiakas	16.3.21, 9:00	MT, IK, TK
	Asiakas	18.3.21, 9:00	MT, IK, TK
	Asiakas	18.3.21, 12:00	TV, IK, PN

Teemahaastattelut jaettiin kahteen osaan: nykytilanteen kartoittamiseen sekä hypoteesikuviin tulevaisuuden skenaarioista. Ensimmäisessä osassa diat olivat yksinkertaisia sisältäen vain yhden kysymyksen selkeällä näkyvällä fontilla. Taustalle oli valittu jokin neutraali kysymykseen liittyvä kuva. Näin pysyttiin kartalla käsiteltävästä teemasta, mutta diat eivät ohjanneet liikaa keskustelun suuntaa. Toisessa osassa käsitelimme Solitan luomia hypoteesikuvia yksi kerrallaan.

Käytännössä etähaastattelut toteutettiin niin, että paikalla oli haastateltavan lisäksi vaihtelevasti asiantuntijoita Solitalta sekä Laitila Arkkitehteiltä. Suurin osa haastateluista nauhoitettiin, jotta materiaalia voisi käydä tarvittaessa läpi myöhemmin. Ennen jokaista haastattelua jaoimme projektitiimin kesken roolit, joihin kuului haastattelija sekä pääkirjuri. Välillä haastatteluosuus oli jaettu kahtia niin, että toisen vastuulla oli haastateltavan nykytilanteen läpikäyminen, ja toinen kävi läpi hypoteesikuvat ja niihin liittyvät ajatukset. Pääkirjurin tehtävä oli kirjata haastattelutilanne mahdollisimman tarkasti ylös. Tämän lisäksi muut paikalla olleet tiimin jäsenet kirjasiivat haastattelun aikana pääkohtia ylös. Sovimme, että lähtökohtaisesti muut läsnäolijat pitivät mikrofoniaan kiinni selkeyden vuoksi. Pidimme kuitenkin videokuvan päällä, jotta näytöllä näkyi kaikkien naamat luoden vaikutelmaa, että kaikki ovat läsnä tilanteessa. Jokaisen osion jälkeen haastattelija kysyi, onko muilla projektitiimin jäsenillä lisätä tarkentavia kysymyksiä, jolloin myös muut pääsivät ääneen.

Kaikkien liityttyä Team-kokoukseen yksi ennalta valittu henkilö työryhmästä esitteli tiimimme jäsenet ja kertoi lyhyesti mitä olemme tekemässä ja miksi haastatelimme käyttäjiä. Tässä vaiheessa käytiin läpi muut käytännön asiat, kuten sen, että haastattelutilanne videoidaan, mutta haastateltavan nimeä tai kuvaa ei tulla käyttämään materiaalien yhteydessä jälkepäin. Muistutimme myös haastateltavaa siitä, että kysymyksiin ei ole oikeita tai väärä vastauksia, joten asioista voi kertoa täysin omasta näkökulmastaan. Ennen varsinaisiin haastattelukysymyksiin siirtymistä kerroimme myös Norstattin kautta maksettavasta palkkiosta, jonka haastateltavat saivat myöhemmin.

Haastattelun lopuksi kysyimme haastateltavalta, mitä hänellä jäi päällimmäisenä mieleen ja olisiko hänellä vielä jotakin lisättävää. Tenhula opasti työryhmää, että aina haastattelun lopuksi voi kerrata aiheet, jotka haastateltava on nostonut vastauksissaan pääosaan. Tenhula palautti aiheet haastateltavan mieleen jokaisen haastattelun lopuksi.

aloittamalla kysymyksen: ”Ymmärsinkö nyt oikein, että koet tärkeimmäksi asioiksi nämä: ...?” Näin haastateltava sai vielä mahdollisuuden selventää joitakin mielipiteitään ja nostaa niiden joukosta hänen mielestään tärkeimmät seikat ylös.

Jokainen haastattelu kesti noin tunnin. Aina haastattelun jälkeen tiimimme kokoontui keskustelemaan sen sisällöstä. Etenimme kysymys kerrallaan haastattelun läpi, ja kukin tiimimme jäsen kertoi tärkeimmäksi kokemansa havainnot haastateltavan vastauksista. Nämä keskustelut olivat hedelmällisiä, kun eri näkökulmat tulivat esiin ja synnyttivät keskustelua. Yksi tiimin jäsenistä listasi haastattelun keskeisimmät annit yhteiseen Solitan laatimaan pohjaan, jossa haastateltavat oli luokiteltu sidosryhmiin työkuvansa mukaan. (viittaus liitteeseen) Näiden poimintojen perusteella teimme käyttäjäymmärryksen kiteyttämistä, eli listasimme eri käyttäjäryhmille tärkeimmät tilan käyttöön liittyvät positiiviset arvontuojat sekä ongelmakohdat, eli niin sanotut pullonkaulat. Kiteytysvaiheessa karsimme käyttäjäymmärryksestä sellaiset havainnot, jotka eivät liittyneet tilankäyttöön ratkaisuihin tai hankesuunnitelman laatimiseen.



## Haastattelurungot

Haastattelurunko oli suunniteltu niin, että sitä hiukan muokkaamalla haastateltavan työkuvan mukaan se soveltui jokaiselle sidosryhmälle. Solitan asiantuntijat olivat järjestäneet haastattelut, joten he muokkasivat rungon sopivaksi aina ennen haastattelun alkua. Aina haastattelun alussa pyysimme haastateltavaa esittelemään itsensä, kertomaan työkuvastaan ja tyypillisestä työpäivästään. Muut haastattelukysymykset ja hypoteesikuvat koskivat pääasiassa sote-keskukseen saapumista, siellä liikkumista ja tilojen toimivuutta. Näiden teemojen avulla myöhemmin hankesuunnitelmavaiheessa voitaisiin tehdä linjauksia rakennuksen muodosta ja kulkusuunnista sekä tilojen keskinäisistä yhteyksistä.

### Henkilökunta (hoitotyö, logistiikka, puhtaanapito)

Haastateltavat henkilökuntaa edustavat kertoivat aluksi taustastaan alalla ja mitä heidän nykyiseen työkuvaansa kuuluu. Tämän jälkeen kävimme läpi, miten tyypillinen työpäivä etenee ja mitä eri tiloja he päivän aikana käyttävät. Käytyämme läpi ensin tilat, joissa työtä suoritetaan, kehoitimme heitä kuvailemaan, miten ne tällä hetkellä toimivat tarkoituksessaan.

Seuraava teema oli yhteistyö eri tahojen välillä. Kliinisen henkilökunnan kohdalla ensimmäisenä aiheena oli asiakkaiden saapuminen tiloihin ja siellä oikeaan paikkaan löytäminen. Lisäksi kysyimme hätäajoneuvojen paikalle saapumisesta ja heidän asiointinsa sujuvuudesta. Pyysimme haastateltavaa kuvailemaan, mitä kautta esimerkiksi ambulanssilla tai poliisin mukana saapuva potilas kuljetetaan tiloihin. Tämän jälkeen kysymykset koskivat yhteistyötä logistiikan kanssa. Haastateltavat kertoivat, miten ja mitä kautta tavarakuljetukset saapuvat ja onko järjestely koettu toimivaksi. Viimeinen nykytilannetta kartoittavan osion kysymyksistä koski tulevaisuuden sote-keskuksia. Haastateltavilta kysyttiin, miten he suhtautuvat sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen ja millaisia odotuksia tulevaisuudelle on.

Seuraavaksi siirryimme haastattelun toiseen osioon: hypoteesikuviin. Tähän oli varattu noin puolet ajasta. Henkilökunnan haastatteluissa käytimme yhdeksää eri hypoteesikuvaa. Näistä ei ehditty käydä kaikkia läpi, joten tilanteen mukaan hypimme joidenkin kuvien yli. Jos jokin kuva herätti erityisen vahvoja mielipiteitä, pysyimme sen parissa pidempään saadaksemme vieläkin syvempää käyttäjymmärrystä aiheesta. Etenkin näissä kohdissa käytimme ”viisi kertaa: miksi?” -menetelmää.

#### Asiakkaat

Asiakkaiden kohdalla taustalla, kuten koulutuksella, ei ollut samanlaista merkitystä kuin henkilökunnan taustalla, sillä asiakkaille esitetyt kysymykset koskivat pääasiassa henkilön asiointia sote-keskuksissa. Näissä tilanteissa asetelma on erilainen haastateltavan ollessa asiakkaana henkilökohtaisista syistä, joista ei välttämättä haluta puhua. Tämän vuoksi korostimme haastattelun alussa sitä, että tarkempia yksityiskohtia, kuten käynnin syitä ei tarvitse kertoa. Painotimme, että suunnittelun kannalta meille tärkeää olisi vain asioinnin sujuvuus ja tiloihin liittyvät piirteet.

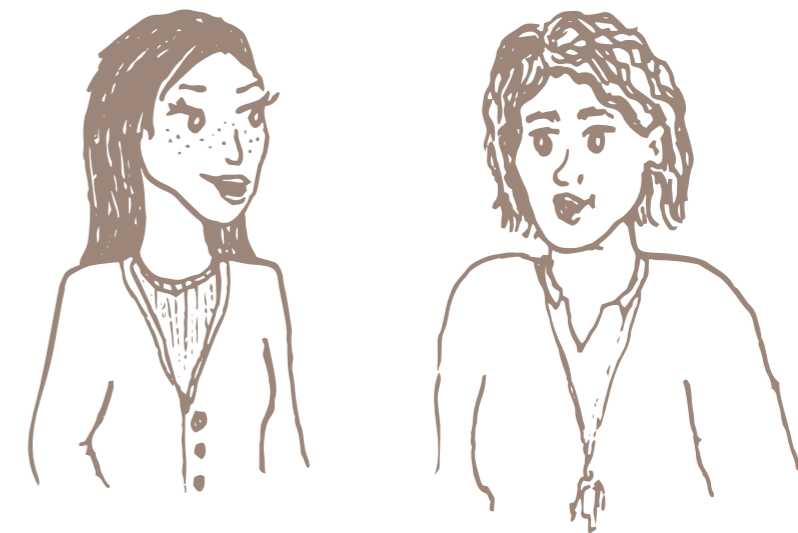
Ensimmäisen osion kysymykset koskivat pääasiassa haastateltavan kokemuksia sote-keskuksissa asioinnista. Haastateltavan annettiin kertoa melko vapaasti, miten perille löytäminen, ilmoittautuminen ja keskuksessa navigoiminen on onnistunut. Keskityimme myös tulevaisuuden sote-keskukseen ja niihin tekijöihin, jotka tekisivät siitä toimivan. Kysyimme, mitä haastateltava säilyttäisi nykyisestä keskuksista ja missä kohdissa olisi syytä parannuksiin.

Toisessa osiossa siirryttiin hypoteesikuviin. Ensimmäisessä diassa hypoteesikuvassa oli rakennus, sitä ympäröivä parkkipaikka sekä yllä kysymys ”Mikä auttaa löytämään perille?”. Seuraavat kuvat liittyivät ilmoittautumiseen. Aiheina oli esimerkiksi tilanne, jossa ilmoittautua voisi jo parkkipaikalla kela-kortin avulla automaattiin ja aulaan saapuminen ja siellä eri vaihtoehdot ilmoittautumiselle. Tästä jatkoimme aulaan oikeaan odotusaulaan löytämiseen ja hyvään odottamiskokemukseen. Viimeinen hypoteesikuva liittyi etävastaanottoihin ja ajatuksiin niistä.

#### Poliisi

Yksi tavoittelemistamme sidosryhmistä oli hälytysajoneuvojen kuljettajat ja työntekijät. Saimme haastateltavaksi Kymsoten alueella toimivan liikkuvan poliisin, jolla on kokemusta laajan alueen terveyskeskuksista ja sairaaloista. Pyysimme häntä aluksi kertomaan lyhyesti työnkuvastaan. Seuraavat kysymykset koskivat tilanteita, joissa asiakkaita kuljetetaan syystä tai toisesta terveydenhuollon pariin tai poliisi kutsutaan paikalle. Pyysimme häntä kuvailemaan näitä tilanteita ja kertomaan, miten niissä toimitaan. Seuraavaksi käsitelimme poliisin ja sote-keskusten yhteistyötä, ja sitä, mikä on tärkeää poliisin näkökulmasta sote-keskuksia suunniteltaessa.

Hypoteesikuvissa keskityimme pääasiassa poliisin paikalle löytämiseen ja parkkipaikan etsimiseen sote-keskuksen alueella. Kysyimme, mitä kautta poliisin mielestä olisi sujuvinta tulla sisälle sote-keskukseen asiakkaan kanssa. Seuraava hypoteesikuva liittyi taas ilmoittautumiseen ja siihen, miten se hoituisi helpoiten viranomaisen näkökulmasta. Meitä kiinnosti tietää, mitä sitten tapahtuu, kun poliisin asiakas on ilmoittautunut saapuneeksi ja missä vaiheessa poliisin vastuu siirtyy hoitohenkilökunnalle, jos kyseessä on esimerkiksi rikoksesta epäilty henkilö.



### 3.4 Ymmärryksen hyödyntäminen

Haastattelujen, työpajojen ja muiden menetelmien avulla kerätyn käyttäjätiedon jälkeen aineistosta aletaan muodostamaan käyttäjäymmärrystä. Siihen kiteytyy kehittämisen kohteena olevan toimintaympäristöön liittyvät käyttäjätarpeet.<sup>85</sup> Ymmärryksen pohjalta kehitetään suunnitteluohjurit, eli ohjenuorat, joiden avulla käyttäjäymmärrystä voidaan konkreettisesti hyödyntää tehtäessä suunnittelupäätöksiä.

#### Suunnitteluohjurit

Teemahaastattelujen jälkeen projektitiimi kävi yhdessä niistä kerääntyneen aineiston läpi. Käyttäjäymmärrys muodostetaan tutkimustiedon pohjalta, ja se sisältää käyttäjien haasteeseen liittyvät motiivit, tuntemukset, tarpeet ja pelot. Käyttäjäymmärrystä kehitetään selvittämällä, miten tietty kohderyhmä toimii eri tilanteissa ja millaisia haaveita tai ongelmia tiettyyn palveluun tai tilaan liittyy.<sup>86</sup> Ymmärtämällä käyttäjän näkökulmaa voidaan varmistaa, että suunnittelun keinoin ratkaistaan oikeita ongelmia.

Suunnittelun tueksi muodostetaan käyttäjäymmärryksen pohjalta ohjureita (engl. design drivers), tai Tuulaniemen mukaan tuttavallisemmin ”*design draivereita*”, jotka sisältävät suunnittelua ohjaavia määrittelyjä siitä, miten suunnittelulla tuetaan käyttäjien tarpeita.<sup>87</sup> Laadimme projektitiimin kanssa yhdessä suunnitteluohjurit, jotka tulevat antamaan myöhemmin ohjenuorat sote-keskuksen hankesuunnitelmaehdotusta varten. Samalla suunnitteluohjurit kuvastavat tuloksista tekemiämme päätelmiä ja keinoja, miten kiteytettyä käyttäjäymmärrystä tulee sisällyttää suunnitteluun.

Ohjurien avulla pyritään myös saavuttamaan tilojen hyvä käytettävyys. Kuten luvussa ”2.1 Käytettävyys” esittelin, koostuu käytettävyys sote-keskusten kohdalla Aallon (2019) mukaan tilan toiminnallisuudesta, turvallisuudesta, terveellisyydestä, orientoitavuudesta, vuorovaikutuksellisuudesta sekä viihtyisyydestä.<sup>88</sup>

<sup>85</sup> Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 100.

<sup>86</sup> Tuulaniemi, 128–30.

<sup>87</sup> Tuulaniemi, 149–50.

<sup>88</sup> Aalto, *Käytettävyystekijöiden huomioiminen sairaala-, perusterveys- ja vanhuspalvelurakennusten työtiloissa*.

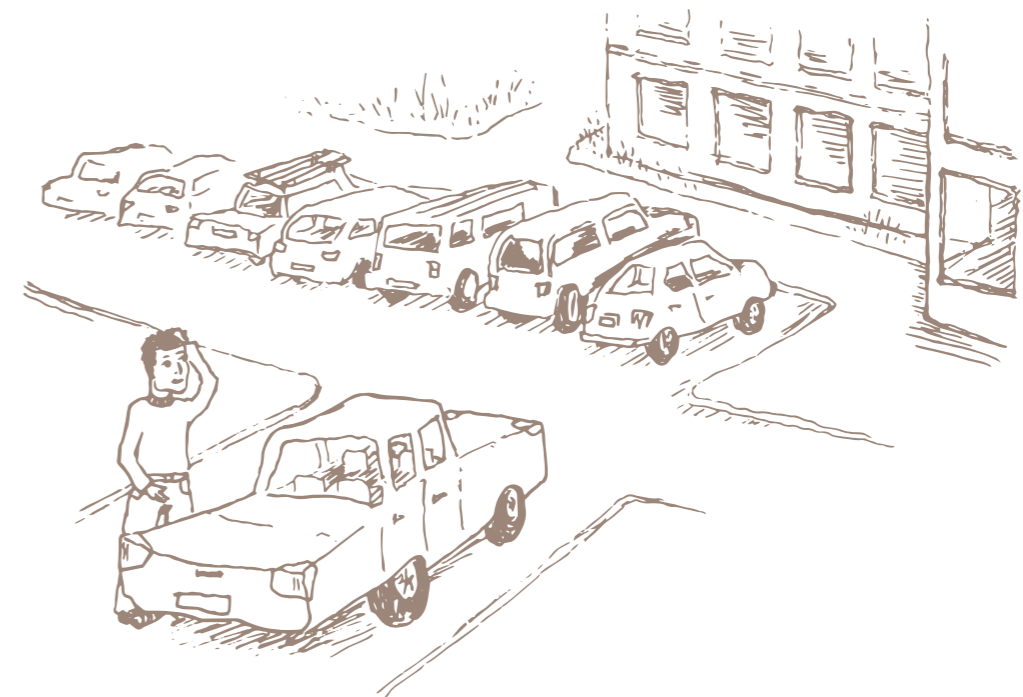
## 4. Analyysi

Tässä luvussa esittelen tapaustutkimuksessa löydetyt tulokset. Ensin kerron aineiston analyysimenetelmästä sekä siihen liittyvästä tutkimusetiikasta. Sitten käyn läpi tulokset käyttäjäryhmittäin. Esittelen lopuksi tulosten pohjalta projektitiimin yhdessä laatimat *suunnitteliohjurit* ja kerron viimeisestä työpajasta, jossa tulokset esiteltiin Kymsoten palveluja kehittäväälle työryhmälle.

Tässä osiossa tuloksia analysoimalla vastaan luvussa ”1.2 Rajaus ja tutkimuskysymykset” määrittelemääni toiseen tutkimuskysymykseen:

**Miten Kymsoten alueen terveyspalveluiden käyttäjät kokevat heille suunnitellut tämänhetkiset tilat?**

Haastatteluista poimituissa tuloksissa oli myös muihin teemoihin, kuin tilankäyttöön liittyviä havaintoja, mutta ne rajattiin pois analyysistä, sillä arkkitehtuurin ja tilasuunnittelun näkökulmasta ei ole perusteltua käydä niitä läpi.





## 4.1 Aineiston käsittely

### Tutkimusetiikka

Koska tapaustutkimuksessa pyritään havainnollistamaan yksityiskohtaisten esimerkkien avulla käsiteltäviä teemoja, on tutkijan otettava huomioon tutkimusetiikan mukaisesti osallistujien tunnistettavuuden estäminen. Myös tietosuojalainsäädännön näkökulmasta tutkimukseen osallistuneiden mahdollinen tunnistaminen on kriittinen tekijä.<sup>89</sup> Tämän takia olen jakanut haastateltavat käyttäjät karkeasti käyttäjäryhmiin. Puhuessani yksittäisten haastateltavien mielipiteistä tai siteeratessani heitä käytän ainoastaan henkilön työroolia. Nimeä, ikää tai sukupuolta ei tuoda esiin missään yhteydessä. Lisäksi päätin jättää kertomatta haastateltavien asuin- tai työpaikkakunnan ja henkilökunnan kohdalla työpaikan. Teemahaastattelujen nauhoitteet ja haastateltavien yhteystiedot olivat ainoastaan Solitan asiantuntijoiden hallussa, jotta tietosuojalain eli GDPR:n (engl. General Data Protection Regulation) mukaiset menettelyt toteutuivat.

### Analyysimenetelmä

Seuraavassa osiossa, jossa käyn läpi tapaustutkimuksen tulokset, noudatin aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteita. Tämän menetelmän tavoitteena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus.<sup>90</sup> Kyngäs ja Vanhanen (1999) puhuvat aineiston abstrahoinnista, eli käsitteellistämisestä. Aineistoa analysoidessa pyritään muodostamaan siitä kategorioita, jotka kuvaavat teemoja ryhmittäin. Laadullisella sisällönanalyysillä pyritään näiden tiivistettyjen kategorioiden avulla tarjoamaan tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä.<sup>91</sup> Näin ollen sisällönanalyysi tukee tämän tapaustutkimuksen tavoitteita muodostaa tiivistettyä ymmärrystä käyttäjien tarpeista tilankäytön suhteen.

Käytännössä toteutin sisällönanalyysin niin, että kävin ensin läpi haastattelunauhoitteet ja omat muistiinpanoni niistä. Sen jälkeen täydensin aineistoani projektitiimin

<sup>89</sup> Kuula, *Tutkimusetiikka*, 75.

<sup>90</sup> Tuomi ja Sarajärvi, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, 95.

<sup>91</sup> Kyngäs ja Vanhanen, ”Sisällön analyysi”, 10.

yhdessä tekemillä haastattelumuistiinpanoilla. Ne kirjattiin tapaustutkimuksessa Solitan laatimiin pohjiin, joissa haastatteluissa tehdyt havainnot oli luokiteltu käyttäjäryhmittäin: hoitotyöstä vastaavat, muu henkilökunta (logistiikka ja puhtaanapito), asiakkaat sekä poliisi. Analyysin toteutin niin, että etenin teema kerrallaan ja luokittelin jokaisen yksittäisen havainnon tilankäyttöön liittyviin kategorioihin. Pyrin prosessin aikana hahmottamaan yhtäläisyyksiä ja yhdistelin tarvittaessa kategorioita, jolloin kävin uudestaan koko aineiston läpi ja arvioin päällekkäisyydet. Lopuksi koostin listaamieni kategorioiden perusteella kiteytetyn käyttäjäymmärryksen.

## 4.2 Tulokset käyttäjäryhmittäin

### Tulokset: Hoitotyöstä vastaavat

Puolet haastateltavista edusti kliinistä hoitotyötä tekevää tai johtotehtävissä toimivaa henkilökuntaa. Alle olen listannut teemoittaan päähuomioita haastatteluista.

#### Aula ja turvallisuus

Eräs Kymsoten alueen terveysasema toimii väistötiloissa vuoteen 2023 asti. Sairaanhoidajan haastattelussa kävi ilmi, että tämänhetkiset aulatilat eivät toimi tarkoituksessaan hyvin. Sisääntuloaulassa sijaitseva lähihoitajan ja terveyskeskusavustajan piste oli sijoitettu suoraan ulko-ovea vastapäätä, jolloin siihen kävi jatkuva työntekoa häiritsevä veto. Piste siirrettiin kulman taakse, mikä puolestaan aiheutti turvallisuusriskin asiakkaille, sillä aulan pisteellä työskentelevät lähihoitaja ja terveyskeskusavustaja eivät nähneet aulaan saapuvia potilaita. Sairaanhoidaja kertoi huolesta, jossa asiakas lyyhistyisi aulaan, eikä kukaan huomaisi tätä. Lisäksi alueella on ollut hänen mukaansa paljon häiriökäyttäytymistä, jolloin vartioimaton aula saattaisi mahdollistaa asiattoman oleskelun tiloissa. Tästä syystä terveyskeskus joutui palkkaamaan yhden lähihoitajan aulahenkilöksi opastamaan asiakkaita. Lisäksi sairaanhoidaja mainitsi, että poikkeustilanteissa aulat ovat liian ahtaat.

Moni hoitotyöstä vastaavasta haastateltavasta kertoi, että yksi selkeä pääovi asiakkaille olisi kulkureittien hahmottamisen kannalta parempi. Hoitotyön esimies Keusoten alueelta korosti, että satunnaisen kävijän on löydettävä helposti perille. Usean eri sisäänkäynnin koettiin aiheuttavan epäselvyyksiä ja sekoittavan liikaa asiakkaiden kulkua oikeaan paikkaan. Positiiviseksi koettiin myös aulassa päivystävä aulavahtimestari, joka ohjaa asiakkaita.

Henkilökunnan oma sisäänkäynti koettiin toimivaksi ratkaisuksi, jotta työvuoroon pääsee kätevästi suoraan henkilökunnan tiloihin. Myös työntekijöiden turvallisuus nostettiin tässä yhteydessä esiin. Eräs haastateltava kertoi, että näin voitaisiin välttää vaaralliset tilanteet, kuten jos joku päättäisi lähteä seuraamaan työntekijää hänen vuoronsa loputtua.

Eräs haastateltava mainitsi turvallisuuden kannalta huomattavan puutteen osastonsa lääkehuoneessa. Siellä on vain yksi ovi, mistä johtuen mahdollisessa vaaratilanteessa esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan uhatessa hoitajaa, ei hän pääse pakenemaan toisen oven kautta huoneesta. Hän muistutti, että henkilökunnan turvallisuus on oltava ensisijaista tällaisissa tilanteissa.

#### Opasteet

Tilojen suunnittelulla voidaan vaikuttaa paljon siihen, kuinka helppoa sote-keskuksessa on suunnistaa oikeaan paikkaan. Moni hoitaja koki kuormittavaksi sen, että tilojen monimutkaisuuden takia asiakkaat ovat usein eksyksissä käytävillä ja kysyvät apua kiireisiltä hoitajilta, jolloin heidän aikataulunsa venyy entisestään.

Selkeän sisäänkäynnin ja tilaratkaisujen lisäksi opasteilla on iso rooli ohjaamassa asiakkaita oikeaan paikkaan. Moni haastateltava kertoi, että nykyisissä tiloissa on pahasti puutteita opasteiden suhteen. Pahimmillaan tämä voi johtaa siihen, että asiakkaat päätyvät väärään rakennukseen tai sen osaan ja myöhästyvät varattua ajastaan. Eräs suunterveydenhuollon tiimivastaava kertoi, että alueen poliklinikan vanhassa sairaalassa ovat niin usein potilaat eksyksissä, että heillä on olemassa tällaisia tilanteita varten ”kadonneet potilaat”-numero, johon soitetään, jos vastaanotossa ilmoittautunut asiakas ei saavu varattuun aikaansa. Puhelun saatuaan asiakaspalvelu alkaa etsimään asiakasta, jotta hänet voidaan neuvoa oikeaan paikkaan.

Opasteiden selkeyttämiseksi ehdotettiin muun muassa selkeää värikoodausta osastoitain ja lattioissa kulkevin kulkureitein. Eräs hammashoidon työntekijä ehdotti värikoodauksen jatkamista kerrosten välillä ja jopa hisseissä:

*”Ne vois olla vaikka niin, että sininen ohjaa suunterveydenhuoltoon ja vihreä röntgeniin, että ne jotenkin erottuis. Kun värit on jo lapselle helppoja. Ja sitten hississä samat. Mä oon nähnyt yhden talon, jossa oli just tälleen sitä värimaailmaa, niin siellä oli niinku ympyröity, että seuraa vihreetä ja paina hississä vihreetä.”*



#### Parkkipaikat

Parkkipaikkoja koskevan hypotesikuvan kohdalla keskustelimme siitä, voisiko henkilökunnan parkkialueen sijoittaa kauemmas sote-keskuksesta, jotta kaikkein läheisimmät paikat olisivat ensisijaisesti asiakkaiden käytössä. Moni suhtautui tähän myönteisesti. Eräs suunterveyden tiimiesihenkilö kertoi kuitenkin, että heillä työntekijöille varattu parkkipaikka oli jouduttu siirtämään kauemmas rakennustyömaasta johtuen, joten osa työntekijöistä alkoi käyttää asiakkaille varattuja ilmaisia ja aikarajoituksettomia paikkoja. Tämän hän koki huonoksi ratkaisuksi, sillä asiakkaat joutuvat nyt ajoittain etsimään parkkipaikkaa kauempaa. Henkilökunnan parkkipaikkojen suhteen moni haastateltava korosti tasapuolisuutta, jotta esimerkiksi rajallinen määrä lämmitystolppia ei aiheuttaisi epätasa-arvoisuutta.

## Työtilat

Jokainen haastateltavista koki, että koko henkilökunnan yhteiset monitoimitilat kannustavat yhteistyöhön eri ammattiryhmien välillä ja parantavat yhteishenkeä. Monityötiloihin suhtauduttiin pääasiassa myönteisesti, mutta näiden yhteydessä olevien rauhallisten tilojen tärkeyttä korostettiin. Myös äänieristysten ja tilojen sijoitteluun otettiin kantaa. Esimerkiksi puhelintyötä tekevät olisi hyvä sijoittaa eri osaan, kuin rauhallisempaa ympäristöä tarvitseviin tehtäviin tarkoitettut tilat.

Muuntojoustavuudesta puhuttaessa moni haastateltavista oli sitä mieltä, että tilan muuntokykisyys ja jaettavuus on positiivinen asia, kunhan kaikki toimii kuten pitää. Eräs hoitotyöntekijä kertoi seuraavasti:

*”Joskus on hyvä, että on niitä tiimin jäseniä samassa tilassa, se vähentää kyllä toimitilojen neliöitä ja hitsaa yhteen niitä tiimejä, kyllä ne on mun mielestä hyviä ratkasuja. Ongelmaksi mä koen vielä meidän talossa jos on tämmösiä kokoustiloja, esimerkiksi jaettavia, niin niiden väliseinien toimivuus on ollu aika heikkoa ja hankalaa. Se vaatii oman aikansa, mullakin meni semmoset kuukauden päivät tai varmaan parinkin, että mä opin sen. Mutta kyllä ne hyviä on sitten, tietynlaisen logiikan vaatii.”*



Joidenkin hoitotyötä tekevien haastateltavien mukaan tilamuutoksia on tehty hoitohenkilökunnan näkökulmasta huonompaan suuntaan. Joissakin tapauksissa työtilojen muunneltavuus ei ole toteutunut, sillä tiloissa on siirreltävä ensin paljon raskaita kalusteita tai laitteita. Osa taas koki, että uusissa monitoimitiloissa, joissa on paljon avokonttorimallista tilaa, yksityisyys ja asiakkaan tietoturva kärsivät. Eräs johtotiimin jäsen pohti myös sitä, onko kahden ammattilaisen kyseenalaista käydä avoimessa tilassa läpi asiakkaiden asioita. Moni haastateltava muistutti samasta asiasta: näihin tilanteisiin tulisi olla tarpeeksi hiljaista työtilaa. Eräs tiimiesimies kertoi, että hän on kuullut hoitajien kokevan stressaavaksi sen, että vapaita työtiloja joutuu välillä etsimään pitkäänkin.

Osa haastateltavista koki, ettei kokousten pitämiseen soveltuvia tiloja ole ollut tarpeeksi. Välillä on jouduttu käyttämään esimerkiksi taukotiloja kokouksia varten. Taukotilat olivat monen mielestä erittäin tärkeitä työhyvinvoinnin kannalta, jolloin taukotilojen käyttö muuhun tarkoitukseen on epäreilua hoitajien taukojen kannalta.

Yksi haastateltaville näyttämämme hypoteesikuva liittyi henkilökunnan ja asiakkaiden erottamiseen eri käytävillä niin, että toisella puolella hoituhuoneita olisi taustatiloja, joiden kautta henkilökunta, logistiikan kuljetukset sekä puhtaanapito liikkuisi. Tämä kuva herätti paljon keskustelua. Kiireen ja stressin vuoksi ratkaisu koettiin toimivaksi, sillä tauolle pääsisi näin livahtamaan helposti ja nopeasti, jotta koko lyhyen tauon saisi käytettyä hyödyksi. Erään hoitotyön esimiehen mukaan käytävillä kulkiesä tulee aina jollakin asiakkaalla kysyttävää. Toisaalta juurikin avuntarpeen määrä käytävillä on merkki siitä, että henkilökunnan läsnäoloa tarvitaan yleisissä tiloissa ja käytävillä opastamassa sekä luomassa turvan tunnetta asiakkaille. Eräs hoitotyön esimies kuvaa tilannetta näin:

*”No useinhan se on tietysti niin, jos siellä sitten tämä hoitaja tai lääkäri ja kuntalainen kohtaavat, niin se on kumma et heillä on aina jotain kysyttävää. Niin välillä hoitajat on sanoneet, että he ei halua edes pissalle mennä, kun aina sieltä tulee joku kysymys ja se venyy se käynti sitten. -- Se on kaksipiippunen juttu siinä mielessä, että hyvähän se on, että asioita hoidetaan, mutta sitten taas siitä toisesta näkökulmasta jos ajattelee, että pikasesti käyn vaan ja se venyy ja venyy, niin se tarkoittaa usein, että se heijastuu johonkin muualle sitten.”*

## Taustatilat

Eräs hammashoidon esimies koki hoituhuoneita yhdistävän taustatilan hyväksi ja toimivaksi ratkaisuksi. Taustatila on henkilökunnalle varattua avointa tilaa, jossa on erilaista toimintaa päivän mittaan: pöytiä kokoontumista varten, tarvikeshyllyjä, sohvia sekä samassa yhteydessä esimiesten huoneet. Hän kertoi työntekijöiden kutsuvan taustatiloja bakkäriksi:

*”Me puhutaan bakkäristä. Nyt siellä on kokoontumisrajoitukset, mutta ennen koronaa se oli kauheen semmonen kivanolonen. Siihen bakkärille kokoonnuttiin aina ja kaikki työntekijät oppivat tuntemaan toisiaan. Siinä on tosi paljon hyvää.”*

Hän kertoi taustatilan olevan mielestään kompaktia ja kustannustehokasta tilaa. Lisäksi positiiviseksi taustatilassa hän kokee sen, että konsultoivat työntekijät voivat kulkea huoneesta toiseen takatilan kautta. Hän kuvailee tätä seuraavasti:

*”Yks mistä mä pidän siinä bakkärissä on se, että siellä pääsee kulkemaan välissä, kun esimerkiksi tuolla yhdessä toisessa terveyskeskuksessa asiakas ihmettelee, että miksi se lääkäri juoksentelee tuolla huoneesta toiseen, kun se käy konsultoimassa vaan, vaikka joku oikomisen erikoislääkäri. Täällä meillä on se hyvä puoli, että se asiakas ei koskaan näe tämmöstä konsultaatiota, että joku hyppelee siellä. Se on sen työtä, mutta maalikko ei tajua, että sen työtä saattaa olla se, että se konsultoi ja saattaa johtaa monta eri hoituhuonetta samaan aikaan.”*



*”Se taustatila tukee monihuonemallia ja henkilökunnan yhteistyötä. Mutta ehdottomasti myös turvallisuuden kannalta, että sä pääset asiakasta karkuun, kun siinä on molemmilla puolilla se ovi.”*

Hammashoidon esimies korosti myös taustatilan vaikutusta hoitajien turvallisuuteen. Sama haastateltava korostaa kuitenkin ikkunoiden tärkeyttä työ- ja hoituhuoneiden yhteydessä ja kertoo oman työhuoneensa ikkunan tuovan vaihtelua hänen päiväänsä. Sote-keskuksissa, joissa on hoituhuoneita yhdistävät taustatilat, on hoituhuoneisiin mahdotonta saada ikkunoita, sillä yhdeltä sivulta asiakkaat kulkevat huoneisiin odotusaulasta, ja yhdeltä kuljetaan toisen oven kautta taustatiloihin. Hän mainitsee, että eräässä sote-keskuksessa, jossa on hoituhuoneisiin yhteydessä olevat taustatilat, työntekijät ahdistuvat ikkunattomista pienistä hoituhuoneista. Vastaavanlaisissa taustatiloissa on siis niin hyviä, kuin huonoja puolia.

## Hoituhuoneiden mitoitus

Eräs suunterveyden tiimivastaava nosti esiin hoituhuoneiden asianmukaisen mitoituksen. Heillä oli uusien tilojen suunnittelun vuoksi tehty yhteistyötä työntekijöiden kanssa ja kuultu heidän toiveitaan ja tarpeitaan. Jossain vaiheessa prosessia oli kuitenkin käynyt virhe, josta johtuen hammashoituhuoneista rakennettiin liian kapeita. Hän kertoi kokemuksistaan aiheeseen liittyen seuraavasti:

*”Haluttiin 20 neliötä, eli 4x5 metriä, jotta mahtuu hoitokoneen lisäksi sänky ja parit ja lähelle imuja ja röntgeniä. Me saatiin 3x6 metrin huone, ja nyt se on liian kapea. Ovi on myös liian pieni, nyt sairaalasänky ei mahdu sisään huoneeseen, eikä isokokoiset potilaat mahdu sillä sisään. Hoitokoneen kanssa ei mahtunut sänky eikä parit. Hoitokone laitettiin siirrettäväksi, koska sinne ei mahdu kaapistot niin, että ne olisi ergonomisesti oikein. Eli hoitajat ja lääkärit juoksevat ja hakevat tarvikkeita eri puolelta, joutuvat kiertämään hoitotuolin. Se on tosi katastrofi, me ollaan yritetty miettiä se uusiksi ja uusiksi, ja mulla on työn alla, että tulisi kalustepuolen ihmisiä miettimään sitä, millä me saataisiin se toimimaan. Se tuli liian myöhään meille se tieto. Suunnitteluvaiheessa oli varattu metrin leveämpi huone, mutta sitten oli käynyt ilmi, että yläkerroksen päivystyksestä puuttui sanelukopit, se tila otettiin meiltä. Nää on ollut erikoisia tilanteita, että ei käyttäjiä konsultoitu.”*

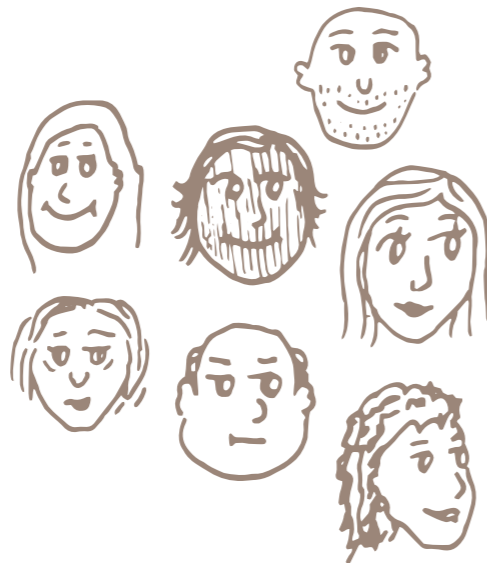
Hyvä työergonomia nostettiin lähes jokaisessa haastattelussa tärkeäksi teemaksi. Tilasuunnittelulla voi vaikuttaa tähänkin esimerkiksi huoneiden muotojen ja kalusteiden, kuten hoitolaitteiden sijoittelujen avulla.

#### Tilaratkaisut

Tilaratkaisuista puhuttaessa erään sairaalan osastonhoitaja toi esille sairaalan kolmannessa kerroksessa sijaitsevan atriumsisäpihan. Tila on kaunis, mutta sen käyttöaste on huono, sillä isoa korkeaa tilaa on vaikeaa eristää tai jakaa tarvittaessa. Atriumsisäpihaa on kritisoitu, sillä tila oltaisiin voitu käyttää hyödyksi muualla. Nyt akustisesti huonossa korkeassa tilassa joudutaan pitämään välillä palaverieita.

Muutama haastateltava nosti esille logistiikan ja muiden sote-keskuksen toimijoiden yhteistyöstä puhuttaessa sen, että joissakin tapauksissa informaatiokatkoista johtuen logistiikantoinnitukset jäävät lojumaan takakäytävälle. Eräs haastateltava mainitsi, että yhteistyötä voisi parantaa ja helpottaa myös tilaratkaisujen keinoin niin, että vastaavia tilanteita ei pääsisi käymään.

Eräs suunterveyden hoitotyötä tekevä haastateltava tuo esille akuuteista tapauksista kysyttäessä, että ambulanssihalliin, jonne ambulanssit ajavat hälytystehtävissä, on suunniteltu liian matalat ovet. Uudenlaiset korkeat ambulanssit eivät mahdu sisään, mikä aiheuttaa ikäviä ongelmia.



#### Tulokset: Muu henkilökunta – puhtaanapito ja logistiikka

Haastattelimme kolmea muuta henkilökunnan edustajaa: kahta logistiikan työntekijää sekä yhtä puhtauspalveluista vastaavaa palveluohjaajaa.

#### Varastotilat

Muun henkilökunnan haastatteluista kävi ilmi, että varasto- ja siivoustilat ovat heidän mielestään tämänhetkisisissä tiloissa pääasiassa alimitoitettuja. Lisäksi osa varastoista on sijoitettu epätarkoituksenmukaisesti, mistä johtuen esimerkiksi puhtaanapidon työntekijöille tulee turhaa edestakaisin kävelyä.

Haastattelimme puhtaanapitopalveluista vastaavaa palveluohjaajaa, joka on vajaan vuoden verran työskennellyt vasta valmistuneessa uudessa sairaalassa. Heti huomattiin, että siellä ei ole riittävästi varastotilaa. Toimintamalleja on pyritty kehittämään, jotta ilmenneitä haasteita voitaisiin ratkaista. Tällä hetkellä osaa tarvikkeista on säilytettävä henkilökunnan käytävillä erilaisissa säilytinkärryissä ja rullakoissa. Välillä säilytinkärryt ovat kadoksissa, jolloin tarvittavien tarvikkeiden kuljetus siivouskomeroon hankaloituu. Lisäksi hoitolaitteet vievät tilaa käytävillä, sillä niille ei ole suunniteltu omia varastoja.

Hänen mukaansa ajatus yhdestä isosta keskusvarastosta ilman kerroskohtaisia varastoja ei olisi puhtaanapidon näkökulmasta toimiva, sillä tarvikkeita jouduttaisiin hakemaan liian kaukaa. Erilliset kerrossiivousvarastot toimivat suhteellisen hyvin, mutta paras ratkaisu siivouksen sujumuuden kannalta olisi yksikkökohtaiset varastot. Näin kaikki tarvikkeet olisivat lähellä, eikä siirtymiin kuluisi työaikaa.

*”Se, että meillä on siivouskomero, johon mahtuu yksi ihminen, kun se menee sinne sivuttain seisomaan, nii se ei ole kenenkään etujen mukaista. Sit se aiheuttaa sen, että nää meidän välineet joudutaan säilyttämään käytävällä, vaikka oli puhe, että niin ei tehtäisi näissä uusissa tiloissa. Se vaikuttaa ihan älyttömän paljon siihen työntekemiseen, jos siellä ei ole tilaa säilyttää edes siivouspyyhkeitä.”*

Palveluohjaaja kertoi päässeensä itse mukaan uuden sairaalan tilojen suunnitteluprosessiin, mutta olleensa jo tuolloin skeptinen. Hän kyseenalaisti haastattelussa sen, miksi puhtaanapidon toiveita ei otettu kunnolla huomioon uusissa tiloissa.

#### Asiakkaiden ohjaaminen

Palveluohjaaja kertoi, että iso osa hänenkin työtään on asiakkaiden neuvominen. Hän mainitsi osittaiseksi syyksi puutteelliset opasteet ja vaikeasti hahmotettavat tilat. Hän kertoi tilanteista, joissa asiakas on pitänyt opastaa kiertämään ulkokautta päästäkseen sairaalan toiseen osaan. Haastateltavan mukaan se, että he ovat näkyvillä tiloissa, luo osaltaan arvostusta ammattiryhmää kohtaan. Henkilökunnan läsnäolon asiakkaiden kanssa samoissa tiloissa hän koki välttämättömäksi, sillä se luo turvallisuuden tunnetta asiakkaille.

*”Välillä harmittaa, että mä opastan ihmisen, että sun täytyy nyt ulkokautta kiertää, jos ei itellä satu just olemaan aikaa, että pystyisi viemään sen ihmisen sieltä lukittujen ovien läpi sisäkautta.”*



Logistiikan näkökulmasta olisi taas hyvä, että he eivät kohtaisi asiakasvirtoja tehdessään esimerkiksi tavaratoimituksia. Eräs logistiikan hankintapäällikkö kertoi, että heidän tämänhetkissä tiloissaan olosuhteiden pakosta logistiikka joutuu käyttämään osittain samoja käytäviä. Tämä on turvallisuuden kannalta huono järjestely. Hänen mielestään materiaaliliikenne asiakkaiden keskellä on myös imagoasia. Rullakoiden kanssa kulkiessa asiakkaiden väistely käytävillä voi tuntua ajoittain erittäin kiusalliselta.

#### Työ- ja taukotilat

Monityötilat koettiin hyväksi ratkaisuksi, kunhan niihin varataan riittävästi hiljaisia työtiloja. Eri ammattiryhmien välisissä tiloissa hyväksi koettiin se, että vuorovaikutusta olisi mahdollisesti enemmän ja tutustuisi myös muuhun henkilökuntaan. Logistiikan työntekijät olivat sitä mieltä, että perinteistä toimistotilaa on oltava myös saatavilla niitä tarvitseville. Sekä logistiikan, että puhtaanapidon työntekijät toivoivat tiimiensä omia palavereita varten rauhallisia kokoustiloja. He kokivat, että koko henkilökunnan kesken jaettavat tilat soveltuisivat tähän tarkoitukseen, kunhan ne ovat tasapuolisesti kaikkien varattavissa.

#### Tulokset: Poliisi

Haastattelemlamme poliisilla on vuosien kokemus liikkuvassa poliisissa työskentelestä, minkä vuoksi hänelle on tullut tutuksi moni terveyskeskus ja -asema eri alueilta. Nykyään hän on osa poliisin liikenneryhmää, jossa tehdään laaja-alaisesti liikenteenvalvontaa. Hän kertoi, että tästä syystä myös nykyisissä työtehtävissä terveyskeskukset ovat tulleet tutuksi, sillä liikennettä valvovan poliisin tulee viedä rattijuopumuksesta epäilty verikokeisiin terveyskeskukseen. Poliisin tehtävä on valvoa henkilöä läpi koko prosessin ja pitää huolta siitä, että tehtävä suoritetaan turvallisesti myös muiden asiakkaiden kannalta. Lisäksi heille tulee ajoittain mielenterveyspotilaiden saattotehtäviä yhdessä ambulanssin kanssa.

## Saapuminen

Poliisin haastattelussa korostui oikealle sisäänkäynnille opastamisen tärkeys. Viranomaispaikoille tulisi olla kunnollinen ja näkyvä ohjeistus, jotta kiireelläkin saavuttaessa löydetään oikeaan paikkaan. Hän kertoi, että eräissä sosiaali- ja terveyskeskuksessa on välillä ollut hämminkiä, mistä ovesta he saavat tulla sisään. Poliisi korosti, että tilanteessa, jossa heillä on mukanaan hankala asiakas, olisi heille varattu oma lukittava odotustila sivummalla paras vaihtoehto. Sivuovesta sisään tuleminen on myös kuljetettavan asiakkaan yksityisyyden kannalta parempi vaihtoehto.

Poliisiauto olisi hyvä saada mahdollisimman lähelle sisäänkäyntiä. Terveyskeskuksessa vierailun aikana poliisi saattaa joutua käymään autolla, jos epäiltyä joudutaan esimerkiksi kuulemaan kesken kaiken. Haastateltavan mukaan he pyrkivät aina saamaan ajoneuvon lähelle ovea häiritsemättä asiakkaita tai ambulanssien kulkua. Joissakin tilanteissa ajoneuvo joudutaan kuitenkin pysäköimään väärin.

*”Meistä olis mukavaa hoitaa se meidän tehtävä niin, ettei me pistetä silmään siellä. Jos me vaikka ajetaan se auto siihen pääovelle poikittain sen takia, että siellä ei nyt satu olemaan mitään muuta paikkaa järkevästi. Se aiheuttaa närää muissa asiakkaissa ja tuntuu itsestä myös tosi ikävältä mennä hoitamaan omaa työtehtävää ja jättää se auto siihen kulkuväylälle.”*



Yhteistyön henkilökunnan kanssa poliisi kertoi toimivan hyvin. Tilojen näkökulmasta on kuitenkin tärkeää, että poliisin saavuttua paikalle asiakkaan kanssa, heidät huomataan heti ja ohjataan eteenpäin henkilökunnan toimesta.

## Tulokset: Asiakkaat

Kaikki kolme haastateltua asiakasta valitsi haastattelujen tärkeimmäksi aiheeksi sote-keskuksessa liikkumisen selkeyden. Helposti ymmärrettävät opasteet, jotka alkavat jo tarpeeksi kaukaa, selkeä pääovi ja tilojen loogisuus nostettiin myös esille. Pääsisäänkäynnin tulisi asiakkaiden mukaan olla maamerkkimäinen, jotta se ankkuroisi saapuvan asiakkaan päämäärän jo kaukaa. Sisääntuloaulasta pitäisi olla selkeät opasteet eteenpäin, jottei siihen synny pullonkaulaa harhailevista asiakkaista.

*”Ilmoittautumisautomaatit heti sisäänkäynnin jälkeen ruuhkautti aulaa, ne vei huomiota, että mihin piti mennä. Olisi hyvä, että se aula olisi aula, eikä siinä ihmiset odottaisi.”*

Henkilökunnan läsnäolon jo heti sisään tultaessa koettiin tuovan turvallisuuden tunnetta asiakkaille. Erään haastateltavan mielestä olisi parempi, että aulassa olisi vartijan sijaan esimerkiksi aulavahti, jotta vastaanotto tuntuisi miellyttävämmältä esimerkiksi vanhusten näkökulmasta. Henkilökuntaa toivottiin näkyvän myös muualla tiloissa. Yksi haastateltavista kertoi, että eräissä sote-keskuksessa vieraillessaan, pitkällä odotuskäytävällä ei näkynyt henkilökuntaa tai muita asiakkaita ollenkaan. Sen sijaan kolkon käytävän valtavista ikkunoista näki suoraan viereisen asuinkerrostalon asuntoihin sisään, mikä oli hänen mukaansa epämiellyttävää. Ilmoittautumisautomaatista saadut vuoronumerot eivät menneet järjestyksessä, joten asiakkaalla ei ollut tietoa siitä, kauanko hän joutuisi vielä odottamaan. Hän lisäsi, että tylsissä ja virikkeettömissä tiloissa odottaminen voi olla puuduttavaa, ja toivoi, että asiakkaan odotuskokemus otettaisiin paremmin huomioon uusia tiloja suunniteltaessa.

Odotustilojen toivottiin olevan mieluummin rauhallisia, pienempiä ja yksityisyyden tunnetta luovia, kuin isoja hallimaisia tiloja. Eräs asiakas painotti väljyyden merkitystä tiloissa, joissa mahdollisesti kohtaa sairaita ihmisiä.

## 4.2 Yhteenveto

Tässä luvussa käyn läpi projektitiimin yhdessä laatimat *suunnitteluohjurit* ja kerron viimeisestä työpajasta, jossa tulokset esiteltiin Kymsoten palveluja kehittäväälle työryhmälle.

### Suunnitteluohjurit

Kiteytetyn käyttäjäymmärryksen pohjalta projektitiimi laati *suunnitteluohjurit* soite-keskuksen suunnittelua varten. Nämä ohjurit esiteltiin työpajassa Kymsoten työryhmälle. Alle olen tiivistänyt projektitiimin yhdessä kehittämien ohjurien pohjalta tärkeimmät työntekijäkokemukseen ja asiakaskokemukseen liittyvät näkökulmat. Lisäksi olen avannut lyhyesti, mitä ohjuri tarkoittaisi käytännössä suunnittelun näkökulmasta.

Ohjurit työntekijäkokemuksen näkökulmasta

*Mahdollista moniammatillinen yhteistyö ja monitiimityö tilaratkaisuun.*

- Monityötiloihin on suunniteltava jokaiselle erilaista tilaa vaativalle toiminnolle asianmukaiset tilat, mikä tarkoittaa esimerkiksi tarpeeksi neuvottelutiloja, hiljaisia työtiloja ja henkilökunnan yhteistyötä edesauttavia tiloja.

*Tue työntekijän hyvinvointia tilaratkaisuun - työskentelytilat, ergonomia, sisäilma, taukotilojen ja työtilojen suhde, työpaikalle saapuminen ja poistuminen.*

- Tilojen kokoon ja sijoittelun on kiinnitettävä erityistä huomiota.

*Tue hyvälaatuisia asiakaskohtauksia. Aulahenkilöt vastaanottamassa asiakkaita. Älä poista kaikkea henkilökuntaa käytäviltä.*

- Henkilökunnan kulkureittejä ei tulisi eriyttää kokonaan asiakasvirroista. Tilojen selkeyttä ja hahmottamista on tuettava suunnittelun keinoin ja näin vähentää asiakkaiden opastamisen tarvetta.

*Suunnittele tilat tukemaan turvallista työskentelyä. Ota huomioon asiakkaiden tietoturva sekä lääketarvikkeiden ja potilaiden vaivaton kuljetus. Varaudu poikkeustilanteisiin, kuten pandemia.*

- Jo suunnittelun alussa tulisi huomioida ergonomia ja turvallisuus kaikissa työ- ja oheistiloissa.

*Poista tila- ja teknologiaratkaisuun automatisoitavissa olevia työtehtäviä. Esim. varastotilojen puute ja varastojen sijoittelu, manuaaliset hankintaprotokollat.*

- Myös logistiikan tiloihin liittyvät tarpeet tulisi selvittää ajoissa. Tarpeen mukaan logistiikan ja hoitohenkilökunnan yhteistyötä voi tukea erilaisten automatisoitujen logistiikkajärjestelmien avulla.

*Valmistaudu tulevaisuuteen muuntojoustavin tilaratkaisuun. Mm. etätyön lisääntymisen ja tarpeet, joita ei vielä tiedetä.*

*Pidä ruohonjuuritason työntekijät mukana läpi suunnittelutyön!*

- Käyttäjien sitouttaminen suunnitteluprosessiin luo jo itsessään heille arvoa. Tiloihin liittyvistä suunnittelupäätöksistä tulisi kommunikoida käyttäjille läpinäkyvästi, jotta he tietävät tulleensa kuulluksi.

Ohjurit asiakaskokemuksen näkökulmasta

*Tue tilaratkaisuilla ja opastuksella tilan hahmottamista. Opasta oikealle sisäänkäynnille ja tee saapumisesta ja tiloissa liikkumisesta vaivatonta.*

- Pääsisäänkäynnin tulisi olla helposti havaittavissa jo kaukaa. Tilojen selkeydellä tuetaan niiden hahmottamista ja vähennetään asiakkaiden opastamisen tarvetta.

*Tue asiakkaiden yksityisyyttä ja odotuskokemuksen viihtyvyyttä tilasuunnittelun keinoin. Tue hallinnan tunnetta odottaessa tarjoamalla esim. tietoa odottamisen kestosta, mahdollisista viiveistä.*

- Vaikka asiakkaat eivät viettäisi käytävillä tai odotustiloissa pitkiä aikoja, on odotuskokemuksesta tehtävä positiivinen.



**Takaa turvallinen liikkuminen** niin keskuksen ulko- kuin sisäpuolella. Erotta jalankulkijoiden reitit selkeästi ajoneuvojen väylistä. Mahdollista riittävä valvonta odotus-tiloissa myös tilaratkaisujen keinoin, jottei häiriötilanteita synny. Noudata vaadittavia mitoituksia, jotta palveluita pystytään käyttämään yhdenvertaisesti.

- Käytävät ja odotusalueet tulisi suunnitella niin, että ne tukevat sekä valvottavuutta, että asiakkaiden yksityisyyttä. Alueelle saapumisessa tulisi ottaa tasa-arvoisesti huomioon eri kulkuvälineillä saapuvat sekä jalankulkijat.

### Työpaja: tulosten esittely

Aineiston keräämisen jälkeen järjestimme uuden työpajan, johon osallistui Kymsoten palveluita kehittävä työryhmä. Tavoitteena oli käydä läpi päähavainnot haastatteluisista ja kuvata tunnistetut käyttäjälähtöiset teemat, joiden pohjalta suunnitteluohjurit muotoiltiin. Tarkoitus oli sopia myös jatkosta ja puhua tulevasta hankesuunnitteluvaiheesta.

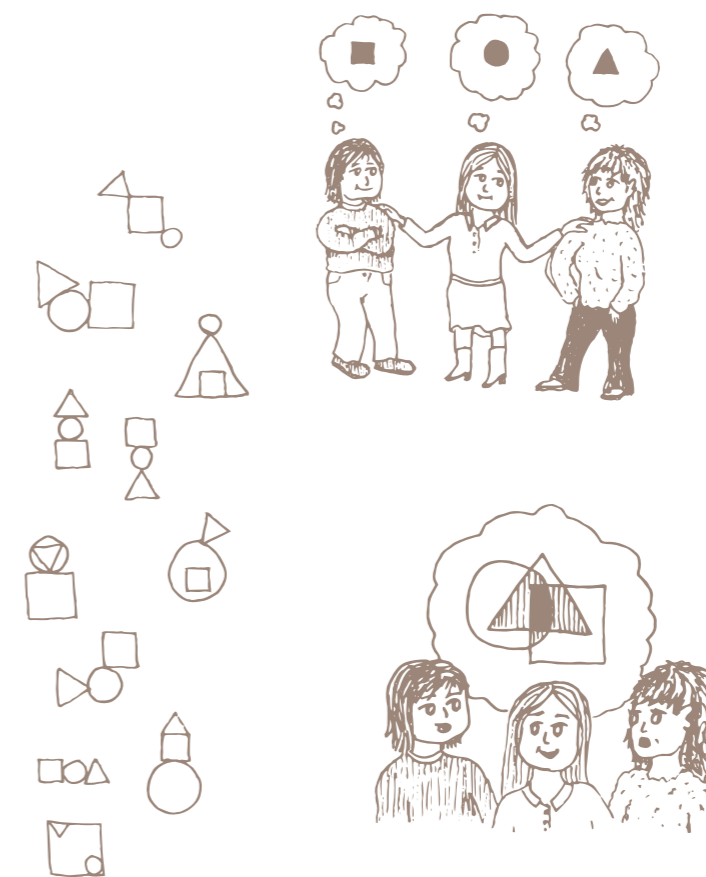
Työpajassa esittelimme Kymsoten työryhmälle tapaustutkimuksen aikana kerätyn aineiston ja sen pohjalta luodut suunnitteluohjurit. Työryhmä painotti projektin alusta alkaen, että käyttäjälähtöiset suunnittelumenetelmät ovat heille tuttuja, ja osallistamista tehdäänkin osana palveluiden kehittämistä. Heidän mukaansa ongelmana on kuitenkin nykyään se, että rakennushankkeet kestävät niin kauan, ja vuosien aikana toimintamallit sekä henkilöt vaihtuvat. Jälkeen päin voi olla vaikeaa muistaa, miksi joitakin päätöksiä tehtiin ja mitkä asiat vaikuttivat niiden taustalla. Siksi heidän mielestään käyttäjäymmärryksen sisällyttämisen keinoja osana koko suunnitteluprosessia tulisi kehittää. Työpajassa keskustelimme esimerkiksi raporttimuotoisesta dokumentaatiotavasta, jonka avulla myös käyttäjien tarpeiden syyt olisivat esillä. Yhtenä mahdollisuutena mietittiin myös käyttäjäymmärryksen pohjalta laadittujen suunnitteluohjureiden kirjaamista huonekortteihin. Toimintamallien kehittyessä olisi muutokset muistettava päivittää kaikkiin suunnittelumateriaaleihin.

Yksi Kymsoten työryhmän jäsenistä muistutti, että käyttäjien toiveilla on oltava myös perusteet, jotka kantavat vielä vuosien päähän. Jokaista toivetta ei yleensä voida toteuttaa, joten päätöksiä tehdessä on osattava priorisoida. Haastattelujen aikana tuleekin kyseenalaista, miksi jokin vaihtoehto koetaan mieleisimmäksi, ja voisiko sen suhteen tehdä kompromisseja.

Toimme työpajassa esille haastatteluissa ilmenneitä tiloihin liittyviä ongelmia, joista osaan oli jo reagoitu kehittämällä toimintatapoja. Jatkossa pyritään välttämään esimerkiksi sellaisia virheitä, joita aiheutui suunterveyden hoituhuoneiden mitoituksen epäonnistuminen myötä. Tapaus vaikutti suunnitteluprosessiin niin, että nykyään kalustamisen mallit ovat mukana jo tilasuunnittelussa.

Työpajassa keskusteltiin myös henkilökunnan taustatiloista, eli ”bakkarista”, ja mitä ajatuksia aihe herättää. Työryhmän mukaan tulevan sote-keskuksen suhteen ideasta on jo kuitenkin luovuttu, sillä taustatilat veisivät liikaa hukkaneliöitä. Lisäksi sote-keskuksen käyttö painottuu päiväaikaan, joten logistiikan ja puhtaanapidon tehtävät voitaisiin suorittaa osittain virka-aikojen ulkopuolella.

Myös Kymsoten tiimi oli tunnistanut tarpeen pienemmille taukokuoneille. Työntekijöille on tarjottava mahdollisuus viettää rauhassa taukoaan, eikä tämä välttämättä onnistu isossa hälyisässä taukotilassa.



# 5. Pohdinta

Tässä luvussa käsittelen tapaustutkimuksen johtopäätöksiä. Pohdin ensin tapaustutkimuksen tuloksia. Luvun toisessa osassa tarkastelen tutkimuksen rajoitteita, kuten omaa asemaani tutkijana. Koska tapaustutkimus toteutettiin koronaviruspandemian aikaan, käsittelen myös siitä johtuneiden toimenpiteiden vaikuttamista tuloksiin. Oliko etäyhteydellä toteutetut haastattelut ja työpajat onnistuneita, ja tulisiko niistä opittuja käytäntöjä hyödyntää vai välttää tulevaisuudessa? Esittelen myös kehitysprojektin aikana havaitsemiani aiheita, joita olisi vielä syytä tutkia lisää.

## 5.1 Johtopäätökset

Tämä diplomityö toteutettiin osana Laitila Arkkitehtien käyttäjälähtöisen suunnittelun kehitysprojektia. Luvussa "1.2 Rajaus ja tutkimuskysymykset" työlleni asettamat tavoitteet olivat selvittää tapaustutkimuksen avulla, miten käyttäjälähtöistä arkkitehtisuunnittelua tehdään ja pohtia, mitä projektitiimimme tekemästä tapaustutkimuksesta opittiin. Tutkimuskysymykseni olivat:

**Miten käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmät tuodaan osaksi arkkitehtisuunnittelua?**

**Miten Kymsoten alueen terveystaloiden käyttäjät kokevat heille suunnitellut tämänhetkiset tilat?**

Käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin järjestämiseen on monia keinoja, mutta tapaustutkimuksessamme kokeilimme yhdenlaista prosessimallia, joka perustui Solitan palvelumuotoilijoiden käyttämään malliin. Sen avulla selvitettiin, miten käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmät voidaan tuoda osaksi Laitila Arkkitehtien suunnitteluprosessia. Menetelmien avulla saatiin runsaasti aineistoa, jonka pohjalta muodostettiin käyttäjäjymmärrystä sote-keskuksen käyttäjien tarpeista ja toiveista.

Toinen tutkimuskysymys käsitteli tapaustutkimusta, jossa pyrittiin selvittämään, miten Kymsoten alueen terveystaloiden käyttäjät kokevat heille suunnitellut tämänhetkiset tilat. Teemahaastattelujen avulla pyrimme kartoittamaan käyttäjille arvoa tuovien ratkaisujen lisäksi suunnittelussa vältettäviä ratkaisuja. Tapaustutkimuksen aineistosta kävi ilmi useita arkkitehtisuunnittelun kannalta kiinnostavia näkökulmia. Tähän tutkimuskysymykseen vastasin laajemmin luvussa "4. Analyysi", jossa esittelin tapaustutkimuksen tulosten pohjalta syntyneen kiteytetyn käyttäjäjymmärryksen ja niiden pohjalta luodut *suunnitteluohjurit*.

Suunnitteluohjureiden perusteella sote-keskuksen hankesuunnitelmaa on helppo lähteä suunnittelemaan niin, että käyttäjäjymmärrys on jo alusta asti mukana. Osa ohjureista, kuten työturvallisuudesta kertova, voi vaikuttaa jopa liian ilmiselvältä suunnitteluohjeelta. Nämä asiat ovat kuitenkin ehdottoman tärkeitä tilasuunnittelussa, joten niihin tulee kiinnittää huomiota.

Käyttäjälähtöinen suunnittelu sai positiivisen vastaanoton niin tilaajien, kuin haastateltavien käyttäjien puolesta. Käyttäjäjymmärrystä tulisi kuitenkin kerätä ja hyödyntää systemaattisesti, jotta saavutettaisiin parempia tuloksia. Sote-keskusten monityötilan esitleminen osaksi heidän työtilojaan on herättänyt varmasti jonkin verran muutosvastarintaa. Käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla käyttäjiä saadaan sitoutettua projektiin, jolloin myös muutosvastarinta pienenee.

## Viestinnän puutteesta

Muutamassa haastattelussa kävi ilmi, että nykyisten tilojen suunnitteluvaiheessa prosessiin oli osallistettu myös henkilökuntaa. Näissä tapauksissa heti tilojen valmistuttua ilmeni niissä käyttöön liittyviä virheitä. Huoneiden mitoittamiseen tai sijoitteluun liittyvien puutteiden lisäksi haastateltavat mainitsivat muunlaisista ongelmista, kuten liian pienistä ovista, hoitolaitteiden epäergonomisesta sijoittelusta ja monimutkaisista kulunvalvontajärjestelmistä. Kertoessaan näistä ongelmista haastateltavat kyseenalaistivat, miksi heidän toiveitaan ei huomioitu suunnittelussa. Hannonen painotti haastattellessani häntä, että käyttäjälähtöisessä suunnittelussa on tärkeää pitää viestinnän avulla kaikki osalliset tilanteen tasalla läpi koko prosessin. Suunnitteluratkaisujen

läpinäkymättömyys aiheuttaa käyttäjissä helposti tunteen siitä, että heitä ei ole kuultu. Prosessin lopuksi kaikille osallistuneille käyttäjille lähetettävä kiitosviesti voi olla pieni vaiva, mutta yllättävän merkityksellinen osoitus heidän osallistumisensa tuottaneesta arvosta.

### **Aiheen ulkopuolelle jäävistä tuloksista**

Kiteytetystä käyttäjäymmärryksestä karsittiin sellaiset havainnot, jotka eivät liittyneet tilankäyttöön ratkaisuihin tai hankesuunnitelmaan. Haastatteluaineistosta kävi kuitenkin ilmi monia aihealueen ulkopuolelle jääviä käyttäjien tarpeita. Miten käyttäjien kommunikoima tieto esimerkiksi kalusteista tai opasteista voidaan välittää myöhempiin vaiheisiin? Tällaista tietoa ei ole tarpeellista sisällyttää tilasuunnitteluvaiheen aineistoon, mutta olisi hyvä ottaa myös nämä tarpeet huomioon myöhemmin detaljitason suunnittelussa.

## **5.2 Tarkastelu**

Tässä luvussa käyn läpi tapaustutkimuksen ja työni rajoitteita, joita ovat muun muassa oma asemani tutkijana sekä haastattelujen järjestämiseen liittyvät asiat. Käsittelen kehitysprojektin onnistumista ja menetelmien toimivuutta. Lisäksi esittelen muita projektin aikana tai jälkeen syntyneitä huomioita ja jatkokehityksiä.

### **Asemani tutkijana**

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeää on erotella tutkijan omat käsitykset tutkittavista käsityksistä. Suhteeni aiheeseen ei ole täysin objektiivinen, vaikka olenkin pyrkinyt työssäni käsittelemään aihetta mahdollisimman neutraalisti. Olen itse opiskellut arkkitehtuuria ja ollut töissä useammassa arkkitehtitoimistossa, joten edustan osittain sisäpiiriä. Vaarana oli, että pidän huomaamattani omia käsityksiäni oikeina ja arvotan tutkimuksen aineistoa niiden valossa. Siksi olen pyrkinyt selkeästi erottelemaan omat näkemykseni tapaustutkimuksen tuottamista tuloksista ja projektiryhmän yhdessä muodostamista käsityksistä.

### **Kirjallisuudesta**

Termistön pirstaleisuuden takia päädyin lähestymään käyttäjälähtöisyyttä monesta eri näkökulmasta. Koska kehitysprojektissa oli mukana palvelumuotoiluyritys, hyödynnettiin tapaustutkimuksessa paljon palvelumuotoilun menetelmiä. Palvelumuotoilusta on kirjoitettu yllättävän vähän suomeksi. Suuri osa alan kirjallisuudesta on ammattikirjallisuutta, jota olen käyttänyt harkiten lähteenä diplomityössäni. Pääasiassa olen pyrkinyt käyttämään lähteenä kuitenkin vertaisarvioituja tutkimuksia. Tarjotakseni aiheesta näkemyksiä mahdollisimman laajasti käsittelin kappaleessa "2.6 Osallistavan suunnittelun kritiikistä" myös osallistavan arkkitehtuurin kritiikkiä.

### **Laadullisen tutkimuksen kritiikki**

Laadulliseen tutkimukseen kohdistuva kritiikki käsittelee yleensä sitä, ettei sitä voida pitää täysin objektiivisena, sillä tutkimusta tekevän oma subjektiivinen tulkinta välittyy väkisinkin tuloksiin. Toisaalta arkkitehdin työ on eri asioiden välillä painottelua ja niiden arvottamista. Sama kysymys herää käyttäjiltä kerättyä tietoa analysoidessa; kuka on oikeassa ja miten käyttäjien tarpeita voidaan arvottaa toistaan tärkeämmäksi projektin kannalta? Työ on ennen kaikkea kompromissien tekemistä ja tasapainon ja konsensuksen löytämistä eri sidosryhmien välille.

### **Aineiston analyysistä**

Haastatteluissa, joissa keskustellaan haastateltavalle henkilökohtaisista tai arkaluontoisista asioista, voi haastateltava pyrkiä kaunistelemaan vastauksiaan.<sup>92</sup> Kaunistelun taustalla voi olla myös haastateltavan kokemus siitä, että hänen on vastattava ”oikein” miellyttäväkseen haastattelijaa. Pertti Alasuutarin mukaan kyse voi olla siitä, että haastateltava haluaa itsensä nähtävän sivistyneenä ja hyvätapaisena. Tällaisessa tilanteessa hän saattaa antaa jopa keskenään ristiriitaisia vastauksia.<sup>93</sup> Vastaavanlaisia tilanteita oli huomattavissa myös tapaustutkimuksen joidenkin haastattelujen kohdalla. Esimerkiksi yksi haastateltavista kertoi koko henkilökunnan yhteisten taukotilojen olevan

<sup>92</sup> Alasuutari, *Laadullinen tutkimus*, 142.

<sup>93</sup> Alasuutari, 80–81.

hyvä ratkaisu, mutta myöhemmin toiseen kysymykseen vastatessaan hän suosi kuitenkin pienempiä eri ammattiryhmien omia taukotiloja. Tämä on hyvä tiedostaa tuloksia tarkasteltaessa.

Esitetty kysymys on aina monitulkintainen, vaikka sen asettelisikin mahdollisimman selkeään ja selittävään muotoon. Haastateltava kokee aina kysymyksen omasta subjektiivisesta näkökulmastaan, jolloin kysymyksen sisältöön liittyy jo valmiiksi ennakoasenteita tai olettamuksia. Vastaavasti myös haastattelija näkee käsiteltävät aiheet omasta näkökulmastaan, jolloin väärinymmärryksiä voi sattua herkästi. Sen takia haastattelussa tulisi aina pyrkiä ymmärtämään haastateltavan näkemystä asiaa kohtaan pureutumalla syvemmälle hänen vastustensa syihin kysymällä useasti putkeen ”Miksi?”. Kyseenalaistamalla haastateltavan vastauksia ja ohjaamalla häntä perustelemaan niitä saavutetaan syvempää ymmärrystä asenteen tai mielipiteen perimmäisistä syistä.

### Haastattelujen järjestelyistä

Koska kyseinen tapaustutkimus oli osa Laitila Arkkitehtien käyttäjälähtöisen suunnittelun kehitysprojektia, oli prosessi osalle harjoituksenomainen. Toisaalta Solitan palvelumuotoilun asiantuntijoille menetelmät olivat tuttuja, mutta arkkitehtisuunnittelun vaiheista ja Laitila Arkkitehtien tavoista oli ainoastaan pääpiirteittäinen kuva. Koska tiimissämme oli yhteensä viisi henkilöä, ja kuhunkin haastatteluun osallistui aina vain osa, oli kokoonpano joka kerta hiukan erilainen. Alkupään haastatteluissa toinen Solitan asiantuntijoista hoiti haastattelun, ja muut tarkkailivat ja kirjasivat havaintonsa. Haastatteluiden edetessä myös Laitila Arkkitehtien jäsenet pääsivät kokeilemaan haastattelua. Jaoimme haastattelurungon kahtia niin, että yksi keskusteli haastateltavan taustoista, työtehtävistä ja päivittäisistä toiminnoista työpaikalla. Noin puolessa välissä vaihdoimme haastattelijaa, ja toinen osio käsitteli projektitiimimme laatimia hypoteesikuvia.

Tämä menetelmä tuntui ontuvan hiukan joidenkin haastateltavien kohdalla. Etänä videoyhteyden välityksellä tehtynä on vaikeampaa synnyttää haastateltavan kanssa keskusteluyhteys, sillä toista ei pysty katsomaan silmiin puhuteltaessa. Haastateltavan eleet ja reaktiot jää helpommin huomaamatta kuin samassa tilassa oltaessa. Lisäksi heikon internetyhteyden tai muiden verkosta johtuvien ongelmien vuoksi keskustelua

voi olla vaikeaa rytmittää, sillä viiveellä tulevasta videokuvasta tai äänestä johtuen puhuu herkemmin toisen päälle. Tällöin keskustelu ei ole yhtä vaivatonta ja soljuvaa, kuin kasvotusten oltaessa.

Kun haastattelija vaihtui joissakin haastatteluissa puolessa välissä, vaikutti osa haastateltavista tämän jälkeen hiukan varaantuneilta. Kun ensimmäisen haastattelijan kanssa oli saavutettu hyvä keskusteluyhteys ja juteltu noin 30 minuuttia, saattoi haastattelijan vaihtuminen tuntua heistä yllättävältä, vaikka siitä olisi informoitu jo haastattelun alussa. Tuulaniemen mukaan haastateltava rentoutuu sitä enemmän, mitä kauemmin hänen kanssaan aikaa viettää.<sup>94</sup> Siksi olisikin ollut ehkä parempi, että yksi henkilö olisi suorittanut koko haastattelun. Teamsin välityksellä tehdyissä haastatteluissa on myös se huono puoli, että kun haastattelija jakaa näyttöään niin, että havainnekuvia pystytään katselemaan yhdessä, ei tapaamiseen osallistuvien henkilöiden kamerakuvat ole tarpeeksi hyvin näkyvillä. Pienet osallistujien videoruudut näytön reunassa eivät tunnu riittävältä tavalla olla läsnä tilanteessa. Koska olimme sopineet niin, että kaikki muut pitävät mikkiään kiinni lukuun ottamatta haastattelijaa sekä haastateltavaa, osa tapaamisessa olleista jäi varsin etäisiksi haastateltavalle. Jos haastattelu olisi tehty niin, että kaikki olisivat olleet läsnä samassa tilassa, olisi vuorovaikutus osallisten välillä voinut toimia paremmin.

Koronaviruspandemian vuoksi projektitiimillä ei ollut vaihtoehtoa järjestää haastatteluja kasvotusten paikan päällä haastateltavien oikeissa työympäristöissä. Etähaastattelut olivat kuitenkin monessa suhteessa toimiva vaihtoehto. Koska puolet projektiryhmän jäsenistä asuu pääkaupunkiseudulla, olisi Kymenlaakson alueella suoritettaviin haastatteluihin matkustamiseen kulunut enemmän aikaa ja rahaa. Lisäksi aikataulujen yhteensovittaminen olisi voinut aiheuttaa hankaluuksia. Työskentelin itse koko vuoden 2021 kevään ja kesän kotoa käsin. Etäyhteydellä pääsin osallistumaan jokaiseen haastatteluun työpöytäni äärestä. Mielestäni tämä on iso etu verrattuna enemmän resursseja vaativaan kasvotusten järjestettävään haastatteluun. Lisäksi Teams-alustalla haastattelujen nauhoitus on vaivatonta ja sen voi tehdä vain yhdellä napin painalluksella, eikä siitä aiheudu lisäkustannuksia.

<sup>94</sup> Tuulaniemi, *Palvelumuotoilu*, 137.

Keskustellessani tapaustutkimuksen jälkeen Teemu Vaarakallion kanssa hän kertoi, että vaikka koronaviruspandemiasta johtuvia rajoituksia on alettu purkamaan, järjestää hän silti nykyään etänä lähes kaikkien projektien haastattelut. Etähaastattelu on todettu monen projektin kohdalla niin helpoksi ja käteväksi, että siitä on tullut osa vakiintuneita toimitapoja. Hän lisää vielä, että toivoisi työpajassa käyttämämme Miro-työkalun hyödyntämistä myös jatkossa, vaikka työpajat toteutettaisiin kasvotusten samassa tilassa. Miro-työkalussa paras ominaisuus on Vaarakallion mukaan se, että aineisto säilyy sivustolla kaikkien nähtävillä. Oikeissa muistilapuissa huonoa on se, että ne täytyy yleensä irrottaa työpajan lopuksi seinältä ja kerätä kasaan, jolloin niiden järjestys voi mennä sekaisin.

### Haastateltavista

Käyttäjryhmiä määriteltäessä on otettava huomioon jokainen mahdollinen käyttäjä, joka tilaa tai palvelua saattaisi joskus käyttää. Jos suunnittelussa otetaan huomioon käyttäjryhmien ääripäät ja mahdollistetaan heille vaivaton ja turvallinen tapa käyttää tilaa tai palvelua, hyötyvät ääripäiden väliin jäävät ryhmät myös väistämättä ratkaisusta. Usein suunnittelua tehdään kuitenkin malliasiakasprofiilien<sup>95</sup> tai ideaalien skenaarioiden pohjalta, jolloin eniten haasteita kohtaaville käyttäjille ei välttämättä löydy vaihtoehtoa. Keskitasolle suunniteltaessa ei oteta kaikkia huomioon.

Kun haastateltavaksi valitaan käyttäjiä, tehdään valinnat yleensä eri käyttäjryhmien edustajista, jotka ovat ilmoittautuneet vapaaehtoisiksi. Haastateltavat saattavat saada palkkion haastatteluun osallistumisesta, jolloin on otettava huomioon se, että osalle tämä voi olla perimmäinen motivaatio osallistua. Jos haastateltavien värväämiseen käytetään jotakin ulkopuolista toimijaa, kuten case-esimerkissä käytettyä Norstattia, tulisi muistaa, etteivät heidän kauttaan tavoitetut käyttäjät välttämättä edusta koko käyttäjien skaalaa. Siksi haastateltavia olisi etsittävä myös muilla keinoilla. Internetin kautta toimivat ilmoittautumistavat eivät tavoita esimerkiksi sellaisia henkilöitä, jotka eivät osaa käyttää tietotekniikkaa tai joilla ei ole mahdollisuutta siihen. Käyttäjryhmiä määriteltäessä tulisi ottaa myös huomioon sellaiset henkilöt, joilla on jokin syy tai itsestään riippumaton este jäädä tavoiteltavien kohdehenkilöiden ulkopuolelle.

<sup>95</sup> Tuulaniemi, 148–49.

Erilaiset sairaustilat, liikunnalliset rajoitteet tai psykologiset häiriöt voivat hankaloittaa yhteissuunnitteluun osallistumista.

Tässä vaiheessa todettiin, että kolme asiakasta riittää, mutta myöhemmin olisi hyvä osallistaa asiakkaita laajemmin. Vaikka henkilökunta käyttääkin tiloja päivittäin, ja olisi siksi laajemmin edustettuna haastateltavissa, eivät he tiedä asiakkaiden näkökulmasta tarpeeksi laajasti. Lisäksi todettiin, että tulevaisuudessa vaiheissa olisi hyvä haastatella myös sosiaalipuolen työntekijöitä, sillä tapaustutkimuksessa heitä ei ollut edustettuna.

Tapaustutkimuksessa haastatellut työntekijät olivat pääasiassa esimiestasolla työskenteleviä. Lähes jokainen esimiestason tai keskijohdon työntekijä muistutti haastattelun päätteeksi, että on ensisijaisen tärkeää haastatella myös niitä ”ruohonjuuritason”

työntekijöitä, jotka tekevät kaikista käytännönläheisintä työtä. Haastateltavien jakauma aseman suhteen olisi voinut olla siis vieläkin laajempi. Tämä tulisi ottaa jatkossa paremmin huomioon niin Laitila Arkkitehtien projekteissa, kuin Kymsoten palveluiden kehittämisessä.

### Menetelmistä

Vaikka käyttäjälähtöisyyden menetelmät ovatkin tuttuja monelle suunnittelijalle, ei niiden systemaattiseen hyödyntämiseen ole totuttu. Rakennushankkeen alkuvaiheessa saatetaan käydä keskusteluita mahdollisten loppukäyttäjien kanssa, mutta tiedon huolelliseen dokumentointiin ja analysointiin ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Usein suunnittelija tekee ratkaisun oman tulkintansa ja intuitionsa varassa, eikä välttämättä tunnista omaa ennakoasennettaan aiheeseen liittyen. Systemaattisella ja huolellisella syvän käyttäjymmärryksen keräämisellä varmistetaan se, että suunnitellessa keskitytään oikeiden haasteiden ratkaisemiseen, eikä ratkaista vahingossa väärää ongelmaa. Näin myös välttytään siltä, että suunnitteluratkaisut pohjautuvat yhden ihmisen oletta- maan tai mielipiteeseen.

Tapaustutkimuksen avulla menetelmiä pystyi kokeilemaan myös käytännössä, mikä helpottaa niiden toimivuuden arvioimista samankaltaisissa projekteissa. Jo ensimmäisen haastattelun jälkeen huomasin, kuinka paljon yhdessä tunnissa voi kerätä tietoa haastateltavan arjesta, tottumuksista, toiminnasta ja sen haasteista tutkittavassa tilassa.

Hypoteesikuvia olisi voinut myöhemmässä vaiheessa iteroida pohjautuen edellisiin haastatteluihin ja niissä poimittuihin havaintoihin. Voi olla, että joku hypoteesikuvista ei aukene kunnolla haastateltaville, tai kuva on liian yksityiskohtainen ja ohjaa liikaa keskustelua tiettyyn suuntaan. Tämän tutkimuksen puitteissa iteroinnille ei kuitenkaan riittänyt resursseja, mutta jatkon kannalta tämä on hyvä ottaa huomioon.

Diplomityöni rajauksen ulkopuolelle jättämiäni muita käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmiä, kuten havainnointia ja ryhmähaastattelua, olisi hyvä päästä kokeilemaan käytännössä. Näin omaa käsitystäni menetelmien soveltuvuudesta Laitila Arkkitehtien suunnitteluprosessiin voisi laajentaa entisestään.

### **Käyttäjäjymmärrys tilaajan näkökulmasta**

Menetelmien kirjo on laaja, ja eri toimijat suosivat eri menetelmiä. Käyttäjälähtöisiä suunnittelumalleja on hyvinkin erilaisia niin sisällöltään, kuin laajuudeltaan. Jotta käyttäjäjymmärrystä voitaisiin hyödyntää paremmin arkkitehtisuunnittelussa, olisi käyttäjälähtöisyyden menetelmiä käytettävä systemaattisesti ja dokumentoitava prosessi huolellisemmin. Näin myös mahdollisista taloudellisista säästöistä voitaisiin kerätä tarkempaa dataa, mikä helpottaisi käyttäjän osallistamisen tuoman arvon perustelua tilaajille tai muille päätöksentekijöille. Koska samaa hanketta ei voida toteuttaa kahta kertaa samoissa olosuhteissa, on hankalaa todistaa tieteellisesti käyttäjälähtöisyyden tuomat suorat vaikutukset esimerkiksi kustannuksiin. Kun projektin alusta lähtien kerätään käyttäjäjymmärrystä systemaattisesti, tunnistetaan keskeiset suunnitteluratkaisut jo aikaisessa vaiheessa, jolloin säästetään muutokuluissa myöhemmissä vaiheissa.

Vaikka käyttäjälähtöisen suunnittelun hyödyt ovat alalla usein puheenaiheena, ovat silti hierarkiat ja niiden sisällä tehtävät päätöksentekoprosessit melko jäykkiä. On totuttu tekemään asiat tietyllä tapaa, jolloin muutosvastarintaa voi olla havaittavissa. Julkisten projektien kohdalla byrokraattisista käytännöistä johtuva jäykkyys ja prosessin joustamattomuus jättävät suunnittelutiimin usein voimattomaksi, jos hyväksi perustellut ratkaisut eivät mene läpi. Näissä tilanteissa vaaditaan kärsivällisyyttä ja laajempaa perustelua, jotta pysyvä muutos suunnitteluprosessissa on mahdollinen. Myös päätösprosessien perinpohjainen tarkastelu ja uudelleenmuotoilu olisi tarpeen.

Kymsoten työryhmän kanssa pidetyssä viimeisessä työpajassa keskustelimme yhdessä tapaustutkimuksemme tuloksista ja niiden pohjalta laadituista ohjureista. Päällimmäisenä jäi mieleen, että työryhmä koki tietävänsä aiheesta perusteellisemmin kuin projektiryhmämme, mutta silti tutkimuksessamme tehtiin heidänkin näkökulmastaan joitakin uusia löydöksiä. Vaarana vain yhden alan asiantuntijoista koostuvissa tiimeissä on näkökulman supistuminen. Moniammatilliset tiimit voivat löytää herkemmin keskenään poikkeavia näkökulmia. Jos jo ennen ulkopuolisten tarkkailijoiden osallistumista suunnitteluprosessiin oletuksena on, että asiantuntijat tietävät paremmin, ei uusien havaintojen syntymiselle ole yhtä otolliset olosuhteet.

Yksi päälöydöksistä oli, että suuri osa haastateltavista koki, että meidän olisi pitänyt haastatella enemmän ja perusteellisemmin niitä, joiden työntekoon tilat eniten vaikuttavat. ”Ruohonjuuritason” työntekijöitä ei siis ollut mukana tarpeeksi. Viisi haastateltavista rekrytoitiin Kymsoten työryhmän toimesta. Heistä neljä oli esimiestason tai johtotiimin työntekijöitä ja vain yksi edusti kaikista käytännönläheisintä työtä tekevää henkilökuntaa. Jatkossa tämä olisi hyvä huomioida jo käyttäjäryhmiä määriteltäessä ja haastateltavia rekrytoidessa, jotta jokaisesta käyttäjäryhmästä kuullaan tarpeeksi montaa edustajaa.

Kehitysprojektin loputtua yhteistyö Kymsoten kanssa jäi tauolle, sillä Kymsoten palveluita kehittävä työryhmä selvittää, olisiko sote-keskus mahdollista sijoittaa Kotkan keskussairaalan läheisyyteen. Varsinainen keskussairaalan tontin rakennusoikeus on käytetty ja tontille oli tehtävä rakennushistoriallinen kaupunkikuvallinen selvitys. Keskussairaalan yhteydessä on useita kiinteistöjä, kuten kolme 1960 -luvulla rakennettua henkilökunnan asuinrakennusta, joiden mahdollisesta purkamisesta tai säilyttämisestä on tehty yhteistyötä kaupungin Museoviraston kanssa. Kymsote Kiinteistöt Oy:n projektijohtajan mukaan tonttien saaminen sote-käyttöön vaatisi kuitenkin kaavamutoksen, joten asian selvittäminen tulee viemään aikaa.<sup>96</sup> Tästä johtuen kehitysprojektin jälkeen hankesuunnitelmaehdotusta ei olla päästy vielä viemään eteenpäin.

<sup>96</sup> ”Kotkan uuden sote-keskuksen sijainti ratkeaa pian – Kymsoten pöydällä on nyt 3 eri vaihtoehtoa”.

### 5.3 Lopuksi

Yksi diplomityöni keskeisimpiä löydöksiä on se, että vaikka joissain terveydenhuollon palveluiden aikaisemmissa suunnitteluprosesseissa käyttäjiä onkin osallistettu, ei se ole ollut täysin onnistunutta. Jossakin vaiheessa suunnittelua käyttäjäymmärrys on pudonnut pois suunnitelmista tai se ei ole ollut tarpeeksi selkeästi esillä. Onko ongelman taustalla kenties kommunikaatiokatkokset, vääränlaiset dokumentointitavat, hierarkiset syyt vai ehkä kustannussäästöihin pyrkiminen? Aiheeseen on perehdyttävä lisää.

Suunnittelija ei voi tietää käyttäjien hiljaista tietoa, joten hänelle on pystyttävä tarjoamaan asianmukaiset, niin ajalliset kuin taloudelliset resurssit käyttäjäymmärryksen muodostamiseksi. Jos tässä ei onnistuta, voi tilojen suunnittelussa tapahtua harmillisia virheitä. Ei ole kenenkään edun mukaista, että tiloihin joudutaan tekemään muutoksia heti rakennuskohteen valmistuttua. Vastaavassa tilanteessa suunnittelun aikana tehdyt säästöt voivat tulla kalliiksi, etenkin massiivisissa julkisissa projekteissa. Yhteiskunnallisesti tämä tarkoittaa, että käyttäjälähtöisyys tulisi integroida osaksi kaikkea rakentamisen päätöksentekoa. Kuka muu aiheesta voi tietää enemmän, kuin käyttäjä itse?

### Kiitos

Ihan ensimmäisenä haluaisin kiittää Petteriä ja Laitila Arkkitehtejä luottamuksesta diplomityöni suhteen. Työni aihe on minulle lähellä sydäntä, mutta tuntui erityisen merkitykselliseltä päästä kokeilemaan siipiään sen parissa näinkin isossa projektissa.

Kiitos muille kehitysprojektissa mukana olleille Teemulle, Mariannelle ja Tuukalle. Teidän kanssanne oli antoisaa tehdä töitä. Kiitos kaikille haastatetuille asiantuntijoille, joilta liikenä aikaa ilahduttaville keskusteluille. Sain teiltä paljon intoa ja neuvoja suunnan valintaan. Kiitos myös jokaiselle tapaustutkimuksessa mukana olleelle sekä Kymsoten työryhmälle.

Kiitos ohjaajilleni Lauralle ja Iralle. Kiitos tuesta ja ymmärryksestä työni valvojalle Jenni Reuterille, jonka kanssa käyty keskustelut helpottivat identiteettikriisin keskellä.

Äiti, kiitos ihan kaikesta. Olet esikuvani. Kiitos myös rakkaat Kana ja isi loputtomasta tsemppauksesta.

Lopuksi oodi tukijoukoilleni, kaikille upeille ystäville, jotka ovat läpi tämän pitkän ja hikisen maratonin kannustaneet minua - kiitos!

Erytisen iso kiitos varjo-ohjaajalleni Ainolle. Kiitos myös Justiinalle ja Liisalle. Te kolme odotatte minua pokaali kourassa maaliviivalla ylittäessäni sen nyt askeleen jäljessänne. Onneksi kyse on kuitenkin vain sekunnin sadasosista.

Kiitos kuuluu myös Sonialle rautaisen ammattilaisen ottein tehdystä editoinnista. *”Tarviiko tätä sanoo, tääkin on turhaa - poistetaan.”*

Kiitos Oskarille itsevarmuuden valamisesta. Tiedän, että osaan, mutta jonkun piti muistuttaa siitä päivittäin.

Mennään eteenpäin.

## Kuvitukset

Inkeri Kankkunen, 2021

## Liitteiden kuvitukset

Laitila Arkkitehdit, 2021

## Lähdeluettelo

- Aalto, Leena. *Käytettävyystekijöiden huomioiminen sairaala-, perusterveys- ja vanhushuolteen rakennusten työtiloissa*. Aalto University publication series. Aalto-yliopisto, 2019.
- Alasuutari, Pertti. *Laadullinen tutkimus*. 2. painos. Vastapaino, 1994.
- Albrecht, Johann. ”Towards a Theory of Participation in Architecture: An Examination of Humanistic Planning Theories”. *Journal of Architectural Education (1984-)* 42, nro 1 (1988): 24. <https://doi.org/10.2307/1424997>.
- Bijl-Brouwer, Mieke van der, ja Kees Dorst. ”Advancing the Strategic Impact of Human-Centred Design”. *Design Studies* 53 (marraskuuta 2017): 1–23. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2017.06.003>.
- Blundell Jones, Peter, Doina Petrescu, ja Jeremy Till. *Architecture and Participation*. Hoboken: Taylor and Francis, 2013. <http://grail.eblib.com.au/patron/FullRecord.aspx?p=214723>.
- Boland, Richard. *Managing as designing*. Stanford Business Books, 2004.
- Buchanan, Richard. ”Wicked Problems in Design Thinking”. *Design Issues* 8, nro 2 (1992): 5. <https://doi.org/10.2307/1511637>.
- Campese, Carina, Daniel Capaldo Amaral, ja Janaina Mascarenhas. ”Restating The Meaning Of UCD And HCD For A New World Of Design Theories”. *Interacting with Computers* 32, nro 1 (13. tammikuuta 2020): 33–51. <https://doi.org/10.1093/iwc/iwaa003>.
- Cuppers, Kenny. ”Use Matters: An Alternative History of Architecture”. London: Routledge, 2013.
- Denzin, Norman K., ja Yvonna S. Lincoln. ”Handbook of Qualitative Research”. Thousand Oaks (Calif.): Sage, 2000.
- Dixon, Matthew, Karen Freeman, ja Nicholas Toman. ”Stop Trying to Delight Your Customers”. *Harvard Business Review*, 1. heinäkuuta 2010. <https://hbr.org/2010/07/stop-trying-to-delight-your-customers>.
- Dubberly, Hugh. *How do you design?*, 2004. [http://www.dubberly.com/wp-content/uploads/2008/06/ddo\\_designprocess.pdf](http://www.dubberly.com/wp-content/uploads/2008/06/ddo_designprocess.pdf).
- Ehn, Pelle. *Work-Oriented Design of Computer Artifacts*. 2. painos. Stockholm: Arbetslivscentrum, 1988.
- Gondomar, Romualdo, ja Enric Mor. ”From UCD to HCD and Beyond. Conciliating the Human Aims Between Philosophy and Design Education”. Teoksessa *HCI International 2020 - Late Breaking Papers: User Experience Design and Case Studies*, toimittanut Constantine Stephanidis, Aaron Marcus, Elizabeth Rosenzweig, Pei-Luen Patrick Rau, Abbas Moallem, ja Matthias Rauterberg, 108–22. Lecture Notes in Computer Science. Cham: Springer International Publishing, 2020. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-60114-0\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-030-60114-0_7).
- Gray, Lisa, Gina Wong-Wylie, Gwen Rempel, ja Karen Cook. ”Expanding Qualitative Research Interviewing Strategies: Zoom Video Communications”. *The Qualitative Report*, 15. toukokuuta 2020. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4212>.



- Göransdotter, Maria, ja Johan Redström. ”Design Methods and Critical Historiography: An Example from Swedish User-Centered Design”. *Design Issues* 34, nro 2 (huhtikuuta 2018): 20–30. [https://doi.org/10.1162/DESI\\_a\\_00483](https://doi.org/10.1162/DESI_a_00483).
- Hapuoja, Anni, ja Piritta Hannonen, haastattelija Inkeri Kankkunen, 10. kesäkuuta 2021.
- Hill, Jonathan, toim. *Occupying architecture: between the architect and the user*. London ; New York: Routledge, 1998.
- Hirsjärvi, Sirkka, ja Helena Hurme. *Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press, 2008.
- IDEO, toim. *The Field Guide to Human-Centered Design: Design Kit*. 1. painos. San Francisco: Design Kit, 2015.
- ISO. ”ISO - International Organization for Standardization”. Viitattu 7. heinäkuuta 2021. <https://www.iso.org/home.html>.
- Jenner, Brandy M., ja Kit C. Myers. ”Intimacy, rapport, and exceptional disclosure: a comparison of in-person and mediated interview contexts”. *International Journal of Social Research Methodology* 22, nro 2 (4. maaliskuuta 2019): 165–77. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1512694>.
- Jokela, Timo, Netta Iivari, Juha Matero, ja Minna Virkkula. ”The standard of user-centered design and the standard definition of usability: Analyzing ISO 13407 against ISO 9241-11”. *ACM International Conference Proceeding Series* 46 (1. tammikuuta 2003): 53–60.
- Jones, John Chris. *Design methods*. 2. painos. Van Nostrand Reinhold, 1992.
- Josephson, Per-Erik, Bengt Larsson, ja Heng Li. ”Illustrative Benchmarking Rework and Rework Costs in Swedish Construction Industry”. *Journal of Management in Engineering* 18, nro 2 (huhtikuuta 2002): 76–83. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0742-597X\(2002\)18:2\(76\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0742-597X(2002)18:2(76)).
- Yle Uutiset. ”Kotkan uuden sote-keskuksen sijainti ratkeaa pian – Kymsoten pöydällä on nyt 3 eri vaihtoehtoa”, 28. syyskuuta 2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11566173>.
- Kujala, Sari. ”User Involvement: A Review of the Benefits and Challenges”. *Behaviour & Information Technology* 22, nro 1 (tammikuuta 2003): 1–16. <https://doi.org/10.1080/01449290301782>.
- Kuula, Arja. *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino, 2006.
- Kyngäs, Helvi, ja Liisa Vanhanen. ”Sisällön analyysi”. *Hoitotiede* 11, nro 1 (1999): 3–12.
- Maguire, Martin. ”Methods to Support Human-Centred Design”. *International Journal of Human-Computer Studies* 55, nro 4 (1. lokakuuta 2001): 587–634. <https://doi.org/10.1006/ijhc.2001.0503>.
- Miettinen, Satu, Juha Ruuska, Mikko Koivisto, Kai Hämäläinen, Hanna Vilkkä, Tuuli Mattelmäki, Kirsi Vaajakallio, ym. *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käytätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 2011.
- Nielsen, Jakob. *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann, 1994.
- Ojala, Kari. *Kestävän yhdiskunnan käsikirja*. Helsinki: KL-kustannus, 2000.
- Piccolo, Lara S. G., Vânia Neris, Kamila Rios Rodrigues, ja Masood Masoodian. ”Human-Centred Technology for Sustainable Development Goals: Challenges and Opportunities”. Teoksessa *Human-Computer-Interaction – INTERACT 2021*, toimittanut Carmelo Ardito, Rosa Lanzilotti, Alessio Malizia, Helen Petrie, Antonio Piccinno, Giuseppe Desolda, ja Kori Inkpen, 12936:553–57. Lecture Notes in Computer Science. Cham: Springer International Publishing, 2021. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-85607-6\\_76](https://doi.org/10.1007/978-3-030-85607-6_76).
- Rittel, Horst W. J., ja Melvin M. Webber. ”Dilemmas in a General Theory of Planning”. *Policy Sciences* 4, nro 2 (1973): 155–69.
- Rowe, Peter G. *Design thinking*. 2. painos. MIT Press, 1987.
- ”RT-103058. 2019. Palvelumuotoilu kiinteistö- ja rakentamislalla. RT-Ohjekortti.” Rakennustieto, 2019. Viitattu 8.11.2021.
- Sanders, Elizabeth. ”From user-centered to participatory design approaches”. Teoksessa *Design and the Social Sciences: Making Connections.*, 1–7, 2002. <https://doi.org/10.1201/9780203301302.ch1>.
- Sarvimäki, Marja. *Case Study Strategies for Architects and Designers: Integrative Data Research Methods*. Routledge, 2017. <https://doi.org/10.4324/9781315707693>.
- Sellers, Brittany C., ja Stephen M. Fiore. ”Sustainable and User-Centered: Applying Human Factors Solutions Towards Improving the Effectiveness of “Green” Buildings”. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting* 57, nro 1 (syyskuuta 2013): 550–54. <https://doi.org/10.1177/1541931213571118>.
- Yle Uutiset. ”Terveysasemia aiotaan karsia Kymenlaaksossa – katso täältä, miten palvelut muuttuisivat”, 19. marraskuuta 2019. <https://yle.fi/uutiset/3-11075014>.
- Tiede- ja teknologianeuvosto. *Linjaus2008*. Helsinki: Tiede- ja teknologianeuvosto, 2008.
- Tuomi, Jouni, ja Anneli Sarajärvi. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi, 2002.
- Tuulaniemi, Juha. *Palvelumuotoilu*. Helsinki : Talentum, 2011.
- Vaarakallio, Teemu, haastattelija Inkeri Kankkunen, 3. marraskuuta 2021.
- Miro Support & Help Center. ”What Is Miro?” Viitattu 9. marraskuuta 2021. <https://help.miro.com/hc/en-us/articles/360017730533-What-is-Miro->.
- Wölfl, Anita. ”The Service Economy in OECD Countries: OECD/Centre d’études Prospectives et d’informations Internationales (CEPII)”. OECD Science, Technology and Industry Working Papers. Vsk. 2005/03. OECD Science, Technology and Industry Working Papers, 11. helmikuuta 2005. <https://doi.org/10.1787/212257000720>.

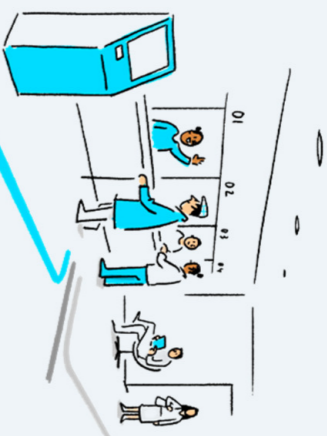
## Haastattelussa asiakkaiden kanssa kävimme läpi asiainnin eri vaiheita seuraavien kuvien avulla



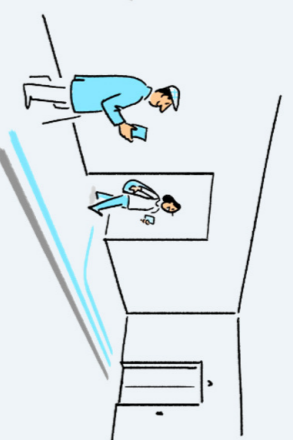
Mikä auttaa löytämään perille?



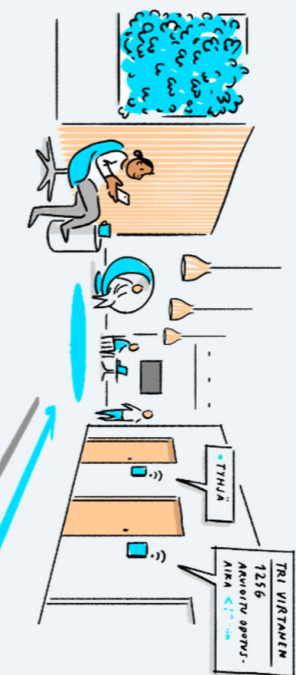
Mitä jos ilmoittautuminen voisi jo parkkipaikalla?



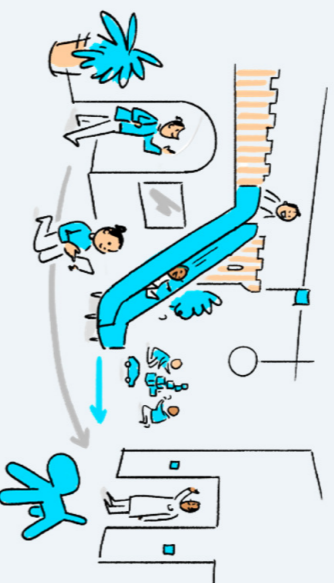
Millainen on hyvä ilmoittautumiskokemus?



Mikä auttaa löytämään oikeaan odotusaulaan?



Mistä hyvä odotuskokemus muodostuu?



Mistä lasten hyvä odotuskokemus muodostuu?



Millainen on hyvä etälääkärikokemus?

## Liite 1.

### Liitteet:

1. Hypoteesikuvat: asiakkaat
2. Hypoteesikuvat: työntekijät
3. Esimerkki käyttäjäymmärryskalvoista
4. Esimerkki suunnitteluohjurikalvoista

## Käyttäjämääräyksen kiteytys: pullonkaulat

Nostimme keskeiset **tilankäyttöiset ongelmakohdat** esiin käyttäjäryhmittäin.

### Työntekijöiden näkökulma

#### Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

Höhenkibikkunna näkökulma



Ostoväkeä ja onnistuneita henkilöitä. On kokenut, että työpaikalla on ollut paljon työntekijöitä, jotka ovat olleet mukana. Alueilla on ollut kiviä kiviä.

Muut on ollut mukana. Tämä on ollut mukana. Tämä on ollut mukana.

- Hoivonaiset tai niiden sijasta ovat useita sijaintia, joihin on ollut mukana.
- Tilin joutuaan muokattavana, niin niiden valmistaminen, koska on ollut soveltuville toimintamalleihin.
- Tila on ollut useita maahan, monimutkaisia yhteistyötä.
- Puutteelliset asiakaspaikat, työntekijät henkilöillä.
- Henkilöitä, joihin on ollut mukana.
- Henkilöitä, joihin on ollut mukana.

### Asiakasnäkökulma

#### Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

Asiakkaan näkökulma



Se on kokenut, että tällä tavalla, kun on ollut mukana, on ollut mukana. Tämä on ollut mukana.

Ilmoitus, joihin on ollut mukana. Tämä on ollut mukana.

- Epävarmuus oikean paikan löytämisessä -> opastuksen jättäminen ohjeistuksen jälkei epäselvyys
- Hallinnan turpeen puute odotuksessa (täilyys, turvatonuus, ei tietoa odotuksen tai asioidnin kestosta)

### Sidosryhmän näkökulma

#### Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

Poliisin näkökulma



Suomen ja asiantuntijoiden on ollut mukana. Tämä on ollut mukana.

Asiakaspaikat, joihin on ollut mukana.

- Epävarmuus, mihin poliisi voi jättää auton tai auton jättäminen muiden tielle
- Kulusetähtien uuden paikallistaminen
- Määrittäminen sisätilojen tai odotustilan, voi aiheuttaa rauhattomuutta muissa asiakaspaikoissa
- Usantampi on huoneissa, jossa asiakaspaikoissa.

#### Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

Logistiikan ja silvouden näkökulma



Tällä tavalla, joihin on ollut mukana. Tämä on ollut mukana.

Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

- Varasto- ja silvouden näkökulmasta ja niiden epäselvyyksien näkökulmasta.
- Kulkuvälineiden näkökulmasta.
- Terveystietoa, kun se on ollut mukana.
- Muutokset varastojen inventaarit ja tilat.

#### Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

Logistiikan ja silvouden näkökulma



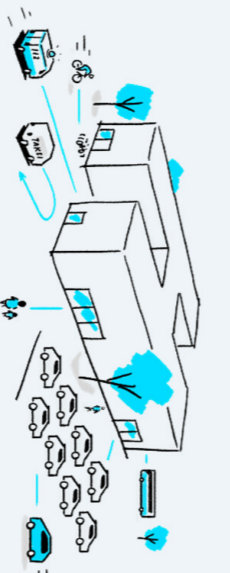
Tällä tavalla, joihin on ollut mukana. Tämä on ollut mukana.

Keskeiset asioidnin pullonkaulat tilojen näkökulmasta

- Varasto- ja silvouden näkökulmasta ja niiden epäselvyyksien näkökulmasta.
- Kulkuvälineiden näkökulmasta.
- Terveystietoa, kun se on ollut mukana.
- Muutokset varastojen inventaarit ja tilat.

## Liite 3.

## Haastattelussa työntekijöiden kanssa kävimme läpi asioidnin eri vaiheita seuraavien kuvien avulla



Mikä auttaa löytämään perille?



Kuinka kaukana henkilökunnan parkkipaikka voi sijaita?



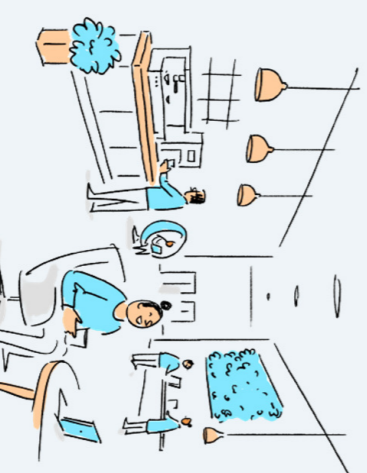
Miten tilojen muuntojoustaruvuuden tulisi toteutua?



Millaisia ovat toimivat logistiikkaratkaisut?



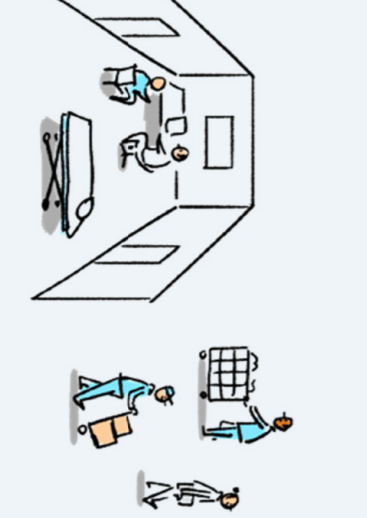
Miten yhteistyötä eri työntekijäryhmien välillä voidaan tukea?



Millainen on hyvä taukotila?



Miten henkilökunta- ja asiakasvirrat tulisi suunnitella?



## Liite 2.



