# Hyvinvointialan Metaversumipalvelut

## Kokeilusuunnittelutyökalu

Laatija: Erno Salmela 24.2.2025

Euroopan unionin osarahoittama
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

## 1. Mikä on ongelma?

- Mitä ongelmia / tarpeita on tunnistettu? Pohdi myös juurisyitä – esimerkiksi kysymällä viisi kertaa peräkkäin ”Miksi?”
- Kenen ongelmasta on kyse?
- Miten polttavasta ongelmasta on kyse?
- Miten laajasta ongelmasta on kyse eli miten suurta joukkoa koskee?

## 2. Mikä on ratkaisu?

- Kuvaa tähän idea ongelman ratkaisemiseen

## 3. Mitä hyötyjä/vaikutuksia ratkaisu voi synnyttää

- Asiakkaille
- Työntekijöille
- Kumppaneille
- Väestölle (Suomi / kv)
- Ympäristölle
- Yritykselle
  - Miten ratkaisu sopii yhteen yrityksen arvojen, strategian sekä nykyisten prosessien, palveluiden ja liiketoiminnan kanssa?
  - Mitä vaikutuksia ratkaisulla voi olla talouteen? (tuotot ja kustannukset)

## 4. Mitä tietoa tarvitaan ensin lisää?

Mitä tulisi tietää ensin lisää, jotta uskalletaan ottaa idean kanssa seuraava askel?

- Listaa vähintään 15 kysymystä/oletusta (nämä voivat liittyä mm. asiakasryhmään, asiakkaille syntyviin hyötyihin, käyttäjäkokemukseen, hintaan tai kustannuksiin).
- Priorisoi 3 tärkeintä kysymystä/oletusta, joihin tarvitaan erityisesti lisätietoa

## 5. Miten tarvittava lisätieto hankitaan?

- Mihin edellä listattuihin kysymyksiin voi hankkia tiedon ilman kokeilua? Jos voi, niin mistä ja miten?
- Kun tiedon hankkimiseen tarvitaan kokeilu, niin mikä on helpoin, nopein ja edullisin tapa suorittaa kokeilu tarvittavan lisätiedon saamiseksi? Eli mikä on kokeiluidea?
  - Missä kokeilu toteutetaan?
  - Milloin kokeilu toteutetaan?

# Hyvinvointialan Metaversumipalvelut

## Kokeilusuunnittelutyökalu

Laatija: Erno Salmela 24.2.2025

Euroopan unionin osarahoittama
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

## 6. Ketkä ovat palvelun testikäyttäjät?

- Mitkä käyttäjäryhmät hyötyvät uudesta palvelusta? (esim. asiakkaat, kumppanit, työntekijät). Jokaiselle ryhmälle luodaan yksi tai useampi käyttäjäprofiili (erillinen työkalu).
- Kuinka monta testikäyttäjä kustakin käyttäjäryhmästä tarvitaan, jotta saadaan riittävän luotettavasti tietoa listaamaasi kolmeen kysymykseen/oletukseen?
- Nimeä testikäyttäjät (valitse sellaisia, jotka hyväksyvät palvelun keskeneräisyyden ja osaavat kuvitella, millainen lopullinen palvelu tulee olemaan; mukana on kuitenkin hyvä olla myös kriittisiä)
- Miten kerrot testikäyttäjille syyn testaamiseen ja että miten yksityisyyden suojasta huolehditaan?
- Miten testikäyttäjät tavoitetaan ja houkutellaan mukaan?
- Kuka vastaa testikäyttäjien hankinnasta?

## 7. Miten käyttäjäkokemus luodaan?

- Katso kohdasta 3 käyttäjäryhmittäin jokaisen ryhmän saama oletettu hyöty. Millä palveluominaisuuksilla tämä hyöty saadaan tuotettua. Yritä pysyä ydinominaisuuksissa (1-2 ominaisuutta per käyttäjäryhmä).
- Millä tavalla edellä mainitut ominaisuudet ja hyödyt saadaan konkretisoitua eri käyttäjäryhmien testikäyttäjille?
    - Toisin sanoen, millaisia prototyyppejä tarvitaan, jotta testikäyttäjät saavat ideasta riittävän hyvän käyttökokemuksen?
    - Vinkki: vältä aluksi laajamittaista teknistä rakentamista; hyödynnä sen sijaan esim. olemassa olevaa teknologiaa
- Mitä nopean prototyypin / nopeiden prototyyppien valmistamiseen tarvitaan? (tarvikkeet, raha, aika ja muut mahdolliset resurssit)
- Kuka/ketkä tekevät nopean prototyypin / nopeat prototyypit?

## 8. Miten kokeilusta kerätään tietoa?

Valitse alta menetelmä/menetelmät, joilla uskot saavan kokeilun aikana parhaiten vastauksia kysymyksiin/oletuksiin. Kannattaa käyttää rinnakkain useaa menetelmää luotettavamman tiedon saamiseksi. Määrittele kunkin käytettävän menetelmän osalta alustavasti suunnitelmaa (esim. mitä kyselylomakkeella ja haastattelussa tulisi kysyä).

- Aktiivinen havainnointi, jolloin henkilö toimii palveluntuottajana ja kirjaa samalla ylös havaintoja testikäyttäjistä
- Passiivinen havainnointi, jolloin henkilö ei osallistu palvelutuotantoon, vaan ainoastaan havainnoi testikäyttäjiä
- Kyselylomake

- Haastattelut
- Muotoiluluotain, jolloin testikäyttäjät kirjaavat itse ylös käyttökokemuksen.
- Puettava ja lähimittausteknologia (data kehon fysiologisista muutoksista: esim. ihon sähköjohtavuus, silmän liikkeet, aivojen sähkökäyrä)
- Data digitaaliselta alustalta (esim. Google analytics ja Facebook), jos kokeilu toteutetaan alustalla.

Milloin data tulee olla kerätty ja dokumentoitu kokeilun päättymisen jälkeen?

Mihin aineisto taltioidaan?

## 9. Miten kerätty tieto analysoidaan?

- Miten analysoidaan eri menetelmillä kerätty määrällinen ja laadullinen tieto?
- Milloin analysoidaan?
- Miten analyysin tulokset esitetään?
- Kuka/ketkä analysoivat? (kannattaa olla mukana useampi kuin yksi henkilö)

## 10. Mitä raportoidaan ja miten päätetään jatkosta?

- Kuka raportoi kokeilun?
- Missä muodossa raportti tehdään? (esim. powerpoint, pdf, video) ja kenelle se esitetään?
- Milloin raportti valmistuu?
- Raportin sisältö
    - Jokaisesta käyttäjäryhmästä käyttäjätarina prosessina
    - Mitä tietoa kokeilusta saatiin vastauksina asetettuihin kysymyksiin / oletuksiin?
    - Mihin kysymyksiin/oletuksiin ei saatu riittävän hyviä vastauksia? Miksi ei? Miten voisi parantaa seuraavaan kokeiluun?
    - Mitä uusia kysymyksiä heräsi? Tarkastele samalla 15 kysymyksen/oletuksen listaa, jonka teit kohdassa 4.
    - Mihin kysymyksiin / oletuksiin tarvitaan seuraavaksi lisätietoa?

- Päätöksenteko
    - Kannattaako idean kokeilemista jatkaa?
    - Vai tarvitseeko ratkaisuideaa muuttaa? Miten? Tarvitaanko uusi ideakierros?
    - Vai ollaanko ylipäätänsä ratkaisemassa oikeaa ongelmaa? Tai onko ongelma riittävän polttava ja laajaa joukkoa koskeva? Tarvitaanko uusi ongelmanmäärittelykierros?
    - Kuka/ketkä tekee päätökset?

- Jos jatketaan saman idean parissa hankkimalla lisätietoa, niin aloitetaan seuraava kokeilukierros kohdasta 4 eli mihin kysymyksiin / oletuksiin halutaan seuraavaksi tietoa.

## 11. Kokeilutiimi

Listaa alle nimeltä kaikki kokeiluun osallistuvat ihmiset ja organisaatiot sekä määritä heidän roolit ja tehtävät:

- Kokeilun omistaja (kokeilun toteuttavasta organisaatiosta):
  - Tehtävä: Johtaa kokeilun läpi niin, että sillä päästään johdon asettamiin tavoitteisiin. Ohjaa kokeilun operatiivista vastaajaa. Luo organisaatioon kokeilevan kehittämisen kyvykkyyksiä. Raportoi ylimmälle johdolle.
- Päätöksen tekijä (ylin johto kokeilun toteuttavasta organisaatiosta)
  - Tehtävä: Tekee päätökset jatkosta kokeiluraportin ja -keskustelun perusteella
- Kokeilumestari (kokeilevan kehittämisen asiantuntija)
  - Tehtävä: Tukee kokeilun omistajaa ja kokeilun operatiivista vastaavaa sekä siirtää heille kokeilevan kehittämisen osaamista. On tekemässä kokeilun omistajan kanssa varsinkin organisaation ensimmäistä kokeilusuunnitelmaa ja -raportointia.
- Kokeilun operatiivinen vastaava:
  - Tehtävä: Vetää kokeilun läpi käytännön tasolla kokeilun omistajan ohjaamana
- Prototyyppien tekijät:
  - Tehtävä: Rakentavat prototyypit
- Tiedonkeruumenetelmien valmistelijat
  - Tehtävä: Valmistelevat tiedonkeruumenetelmät (esim. haastattelurungon tekeminen)
- Tiedonkerääjät
  - Tehtävä: Keräävät tiedot suunnitelluin menetelmin ja koostavat ne dokumenteiksi
- Tiedon analysoijat
  - Tehtävä: Analysoivat kerätyn tiedon ja raportoivat sen
- Kokeiluraportin tekijät ja esittelijät
  - Tehtävä. Luovat analyysiraporttien pohjalta kokonaisraportin sekä esittelevät tulokset päätöksentekijälle
- Testikäyttäjien hankkijat
  - Tehtävä: Testikäyttäjien etsintä, houkuttelu ja tiedottaminen
- Käyttäjäryhmä 1:n testikäyttäjät
  - Tehtävä: Käyttäjäkokemustiedon antaminen
- Käyttäjäryhmä N:n testikäyttäjät
  - Tehtävä: Käyttäjäkokemustiedon antaminen