

# TESTAUSRAPORTTI

## Testauksen tausta ja tarkoitus

**Ajankohta:** Elokuu – Joulukuu 2024

**Testauksen koordinaatio:** Satakunnan ammattikorkeakoulu

**Testattava tuote:** Neppie on FunctionApp Oy:n tuottama päivittäistä elämää tukeva sovellus asiakkaille, joilla on haasteita arkirutiinien hallinnassa. Neppie-sovellus muistuttaa, neuvoo ja kannustaa käyttäjää tärkeiden päivittäisten rutiinien suorittamisessa

**Testauksen tarkoitus:** Testauksessa kerättiin käyttökokemuksia Neppie-sovelluksesta palvelukonseptin kehittämiseksi uudella asiakasryhmällä (aikuiset, joilla haasteita toiminnanohjauksessa).

Tarkoituksena oli selvittää mm.:

- tukeeko sovellus asiakkaita toiminnanohjauksessa
- tukeeko sovellus ammattilaista asiakkaille organisoitavan toiminnan/tehtävien suunnittelussa ja kommunikoinnissa.
- millaisia ehdotuksia ammattilaisilla on sovelluksen kehittämiseksi
- millaisia kokemuksia käyttäjillä on sovelluksesta käytettävyydestä ja hyödyllisyydestä

**Testaajat ja rekrytointi:** Testaus suoritettiin Tukena Woimaamo päiväaikaisen toiminnan palveluyksikössä. Testaus oli vapaaehtoista sekä henkilökunnalle että asiakkaille.

Woimaamolla on valmis asiakaskunta, joiden hoidossa sovellusta testattiin. Woimaamon henkilökunta ohjeisti asiakkaita sovelluksesta ja sen käytön tavoitteista sekä varmistivat suullisesti, että asiakkaat osallistuvat testaukseen vapaaehtoisesti ja ymmärtävät, että kieltäytyminen ei vaikuta heidän saamaansa palveluun ja että he voivat keskeyttää osallistumisen syytä ilmoittamatta milloin tahansa. Asiakkaiden palautelomakkeeseen vastaaminen on vapaaehtoista ja anonyymiä. Testausjakson aikana testaajia oli seitsemän.

## Testauksen toteutus ja aineiston keruu

Testauksen aikana Woimaamon henkilökunta testasi Neppie-sovellusta yhdessä asiakkaidensa kanssa. Tavoitteena oli tukea asiakkaiden toiminnanohjausta ja siten edistää arjen sujuvuutta ja toimintakykyä. Sovellusta käytettiin osana Woimaamon normaalia toimintaa siivoustyön tukivälineenä. Testaukseen osallistuivat ne asiakkaat, jotka kulloinkin työskentelivät ko. tehtävissä. Henkilöstölle luotiin käyttäjätunnukset Woimaamossa lainassa oleviin SAMKin yhteiskäyttötabletteihin (2kpl).

Testauksen alussa pidettiin aloitustilaisuus, jossa FunctionApp henkilöstö koulutti Woimaamon henkilöstön sovelluksen käyttöön ja hallintaan sekä käytiin läpi testaus suunnitelma ja testauksen tavoitteet.

Testauksen aikana järjestettiin välitapaamisia testauksen etenemisen seuraamiseksi ja teknisen tuen tarjoamiseksi. Tapaamisissa henkilökunta raportoi testauksen etenemisestä ja sovelluksen käyttöön liittyvistä asioista.

Asiakkaat antoivat palautetta sovelluksesta anonyymillä vapaaehtoisella kyselylomakkeella. Asiakkaat vastasivat kyselyyn henkilökunnan avustamana. Vastaukset palautuivat nimettöminä SAMKin testbed henkilöstölle. Kyselyn laativat SAMK Testbed -työntekijät. Neppie-sovellusta käyttänyt Woimaamon työntekijä haastateltiin testauksen lopuksi.

## Havainnot ja tulokset

### Havainnot sovelluksen käytöstä

Testauksen aikana sovelluksen käytettävyyttä arvioitiin Woimaamon henkilökunnan toimesta. Sovellusta pidettiin yleisesti hyödyllisenä.

Sisäänkirjautumisprosessi koettiin aluksi monimutkaiseksi, ja ohjaajat toivoivat suoraviivaisempaa tapaa hallintapaneeliin kirjautumiseen, esimerkiksi suora linkki hallintapaneeliin Neppien kotisivuilta. Ohjeita ketjujen luomiseen pidettiin hyvinä, ja käyttöliittymä ohjasi selkeästi eteenpäin ketjuja luotaessa.

Käyttöönotto ja tehtäväketjujen rakentaminen olisi vaatinut enemmän aikaa kuin testauksen aikana oli mahdollista käyttää. Sovelluksen intuitiivisuutta ja helppokäyttöisyyttä loppukäyttäjän näkökulmasta arvostettiin, mutta kuvien käyttö ohjaajan näkökulmasta osoittautui hankalaksi. Kuvien skaalaus tabletin ruudulle ei toiminut optimaalisesti. Kuvat rajautuivat hallintapaneelissa eri tavalla, kuin tabletin ruudulla. Tämä johti siihen, että kuvat jätettiin lopulta kokonaan pois käytöstä. Kehitysehdotuksena nousi esiin valmiiden kuvapankkien, kuten Papunetin, tai oman kuvapankin hyödyntäminen sovelluksen jatkokehityksessä. Monissa tilanteissa Papunetin tai vastaavan kuvapankin "yleiskuva" koettiin riittävänä. Joissain tapauksissa kuitenkin asiakas tarvitsee tuekseen kuvan juuri siitä tuotteesta tai ympäristöstä, joka liittyy tehtäväketjuun. Tällöin sovelluksen tulisi toimia niin, että sovelluksen kautta otettu kuva siirtyisi suoraan sellaisenaan tehtäväketjuun.

Ohjaajalla tulisi olla myös "pikanäkymä" koko ketjuun. Kun ketjuja on tehty useita, on tärkeää nähdä nopeasti, mitä vaiheita mikäkin ketju sisältää, jotta voi valita kullakin hetkellä tarkoituksenmukaisimman ketjun. Myös ketjujen päivittämisen tulisi olla vaivatonta. Jos valitsee lähimpänä tarvetta olevan ketjun, olisi hyvä, jos siitä voisi nopeasti vaihtaa tai tarkentaa osia, jolloin ei tarvitsisi rakentaa uutta ketjua alusta asti.

Toisaalta henkilökunta kaipasi ominaisuutta, jolla ketjun osia voisi piilottaa. Tällä ominaisuudella ketjuja voisi räätälöidä nopeasti ennen kuin käyttäjälle annetaan ketju suoritettavaksi. Tehtävien piilottamiselle voi olla tarvetta myös "lennossa", jos esim. aikataulu tai muut suunnitelmat muuttuvat, eikä koko ketjua ehditäkään tehdä.

## Käyttökonteksti ja sovelluksen soveltuvuus

Sovellusta käytettiin pääasiassa siivoustehtävissä, esimerkiksi Woimaamon aistihuoneen ja ruokasalin siivouksessa. Sovellusta oli tarkoitus käyttää myös keittiötehtävissä. Huomattiin kuitenkin, että keittiötehtävät sisältävät paljon yksityiskohtaisia ja muuttuvia vaiheita. Tästä syystä ja kuvien käyttöön liittyvien ongelmien vuoksi Neppie-sovelluksen käytöstä keittiötehtävissä luovuttiin. Todettiin, että sovellus sopii erityisesti tehtäviin, joka eivät sisällä liikaa yksityiskohtia (esim. imurointi) ja toistuvat melko muuttumattomina päivästä toiseen.

Sovelluksen koettiin sopivan hyvin asiakkaille, jotka hyötyivät strukturoiduista ja selkeistä ohjeista. Testauksen yhtenä tarkoituksena oli arvioida, tukeeko sovellus asiakkaita toiminnan ohjauksessa. Henkilökunnan arvio oli, että Neppien käytön aikana asiakkaat eivät tulleet kysymään ohjaajalta toimintaohjeita yhtä usein kuin aikaisemmin. Ohjaajan mukaan Neppie-sovellus lisäsi asiakkaiden itseohjautuvuutta.

*"Moni sano sitä, että ei tarvi tulla kysymään, että mitä seuraavaksi."*

Sovelluksen pelillistämistä pohdittiin – esimerkiksi lasten kohdalla tähdet ja ilmapallot onnistuneen tehtävän päätteeksi voisivat lisätä motivaatiota ja sitoutumista, mutta aikuisille tätä ei nähty tarpeelliseksi.

Testijakson aikana sovelluksella suoritettiin tehtäväketjuja yleensä kerran päivässä, kahtena päivänä viikossa, ja käytössä oli kaksi tablettia. Tyypillinen tehtäväketju sisälsi 4–8 vaihetta. Työvaiheet sisälsivät yksinkertaisia ohjeita tehtävien suorittamiseksi, ja joitain yksittäisiä muistutuksia esimerkiksi käyttää tiettyä työvälinettä (kuva 1). Esiin nousi myös toive ominaisuudesta, jolla käyttäjä voisi hahmottaa tehtäväketjun pituuden ja valmistumisasteen. Tehtäväkokonaisuuden hahmottaminen voisi kannustaa ja motivoida vaikean tehtävän suorittamiseen. Toiminnoksi toivottiin myös "taukoaskel" ominaisuutta, joka hälyttäisi annetun ajan jälkeen ja näin muistuttaisi palaamaan tehtävän pariin.

## Woimaamon ja asiakkaiden kokemukset testausjaksosta

Testausjakson pituus, kolme kuukautta, koettiin sopivaksi. Se tarjosi riittävästi aikaa sovelluksen käytön oppimiseen ja kokemusten keräämiseen sekä käyttäjille että Woimaamon henkilökunnalle. Testauksessa mukana oli yksi Woimaamon ohjaaja ja

seitsemän Woimaamon asiakasta koko testausjakson ajan. Tämä määrä koettiin sopivaksi käytössä olleisiin resursseihin nähden. Asiakkaat osallistuivat aktiivisesti sovelluksen käyttöön ja testausjakson päätteeksi testaajat keskustelivat ohjaajan kanssa testauksesta, joka kirjasi testaajien palautteet ylös.

## Palautteet ja suositteluaste

Palautteissa sovelluksen kerrottiin olevan hauska ja helppo käyttää. Hyviksi asioiksi koettiin myös selkeä käytettävyys ja töiden saaminen järjestykseen. Neljä vastaajaa viidestä koki myös, että sovellus toimii päivittäisten toimintojen ja tekemisen tukena. Kehitysehdotuksia vastaajilta ei tullut. Suositteluaste oli 20.

## Yhteenveto

Haastattelussa tuotiin toistuvasti esille, että käyttäjät kokivat sovelluksen käytön helppoksi. Neppie-sovelluksen todettiin tukevan asiakkaita toiminnan ohjauksessa ja säästävän ohjaajien tehtävien neuvontaan käyttämää aikaa. Ohjaajien aikaa kului kuitenkin paljon ketjujen luomiseen. Jos tulevaisuudessa ketjujen luomisesta saadaan joustavampaa ja nopeampaa, voidaan säästää kokonaistyöaikaa.

Neppie-sovellus on hyödyllinen erityisesti tehtävissä, jotka eivät sisällä runsaasti yksityiskohtia ja toistuvat melko samanlaisina kerrasta toiseen. Tällöin tehtäväketjujen rakentaminen ja päivittäminen ei ole liian kuormittavaa.

Kehittämisehdotukset liittyivät erityisesti tehtäväketjujen luomisen kehittämiseen ja yleisesti sovelluksen hallintaominaisuuksiin. Loppukäyttäjän rajapintaa pidettiin toimivana ja helppokäyttöisenä.