



juuseri.com

käyttäjät mukaan tuotekehitykseen

Esimerkki Empathic Design -työpajan virikemateriaalista

Työpajan tavoite:

Tavoitteenamme on kehittää uusia ideoita MyPan vapaaehtoisten viestintään ja vuorovaikutukseen.

Virikemateriaali:

Oheinen virikemateriaali on koostettu Kuluttajatutkimuskeskuksen, KCL:n ja TKK:n tutkijoiden kesällä 2006 MyPan kotiotteluiden yhteydessä tekemien havaintojen ja haastatteluiden pohjalta.

Virikemateriaali koostuu neljästä lyhyestä kertomuksesta, jotka käsittelevät MyPan vapaaehtoistyöntekijöitä. Kertomukset eivät koske ketään tiettyä, yksittäistä MyPan vapaaehtoistyöntekijää. Niihin on yhdistetty piirteitä useista MyPan vapaaehtoisista ja lisäksi niitä on vielä väritetty kirjoittajien omalla mielikuvituksella. Kertomukset ovat siis eräänlainen väritetty yhteenveto MyPan vapaaehtoistyöntekijöistä.

Kertomusten tarkoitus on tarjota meille virikkeitä työpajassa. Niiden avulla pyrimme asettumaan MyPan vapaaehtoistyöntekijöiden asemaan ja miettimään millaisia tarpeita heillä olisi vapaaehtoistyöhön liittyvän viestinnän ja vuorovaikutuksen suhteen.

Olisi hyvä, jos lukisitte kertomukset läpi ennen työpajaa, jotta voisimme työpajassa keskustella niistä.

Jarmo Järjestyksenvalvoja, 52 v.



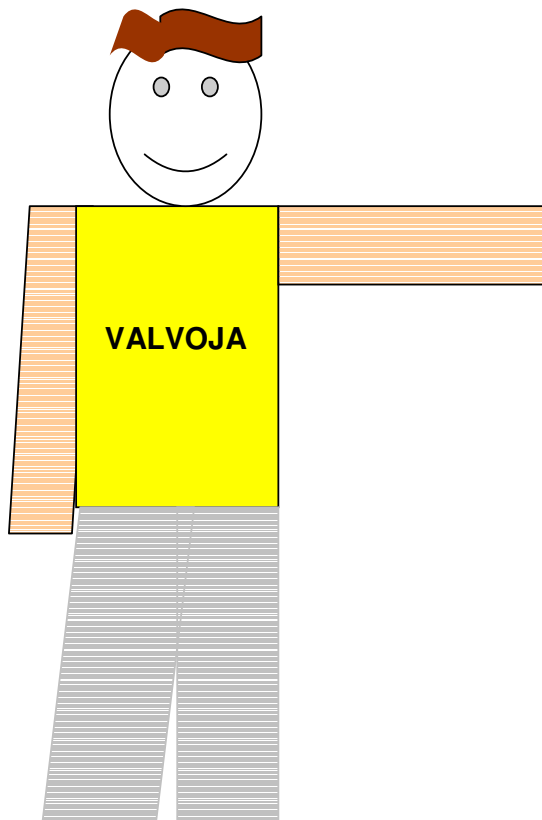
Jarmo Järjestyksenvalvoja saapuu autollaan Koulutielle kesäisenä torstai-iltana. Hän pysäköi autonsa MyPa-talon taakse ja menee sisään katsomaan näkyisikö siellä tuttuja naamoja. Ottelun alkuun on vielä kaksi tuntia ja muita järjestyksenvalvoja ei näy talolla. Jarmo lähtee kohti stadionia.

Jarmo on ollut mukana MyPan vapaaehtoistoiminnassa jo yli 15 vuotta. Hänen poikansa pelasi aikoinaan MyPan junioreissa ja sitä kautta Jarmo tuli MyPan järjestyksenvalvojen joukkoon. Jarmo viihtyi alusta asti järjestyksenvalvojen porukassa ja koki tekemänsä vapaaehtoistyön mielekkääksi ja tärkeäksi. Jossain vaiheessa hän muutti Myllykoskelta Kouvolaan, mutta jatkoi silti järjestyksenvalvojan hommia. Se tuntui hyvältä tavalta pitää yhteyttä vanhoihin tuttuihin Myllykoskella.

Jarmo ei itse ole pelannut jalkapalloa, eikä hirveästi muutenkaan seuraa sitä. Oikeastaan MyPan ottelut ovat ainoita, joista hän on kiinnostunut. Jalkapalloa enemmän häntä kiinnostaa se yhdessä tekemisen tunne, jota hän kokee MyPan otteluissa. Hänestä on hauskaa olla mukana tekemässä ottelutapahtumaa. Ottelujen yhteydessä on mukavaa jutella muiden vapaaehtoisten kanssa ja katsella stadionalueen kuhinaa.

Jarmo tuntee noin puolet järjestyksenvalvojist. Suuri osa näistä on ollut mukana toiminnassa suunnilleen yhtä pitkään kuin Jarmokin. Mukana on jonkin verran myös nuorempia ja uudempia järjestyksenvalvoja. Heitä Jarmo ei tunne kovin hyvin. Hänestä on kuitenkin mukava huomata, että nuoretkin ovat lähteneet mukaan vapaaehtoistoimintaan, vaikka heitä ei

kovin paljon olekaan. Joskus Jarmosta tuntuu, että nuoria kiinnostaa nykyään ihan muut asiat kuin vapaaehtoistoiminta.



Jarmo pyrkii tulemaan jokaiseen MyPan kotiotteluun kauden aikana. Kun hän keväällä saa tietää tulevan kauden otteluohjelman, hän merkitsee ottelut saman tien kalenteriinsa. Pienet sairastelutkaan eivät saa häntä jättämään otte-
lua väliin. Silloin harvoin kun Jarmo joutuu jäämään pois MyPan ottelusta, hän ilmoittaa siitä puhelimitse järjestyksenvalvojen vastaavalle henkilölle.

Kun Jarmo on saapunut stadionalueelle hän menee A-katsomossa sijaitsevalle toimitsijakopille, jossa järjestyksenvalvojat kokoontuvat ennen ottelua. Hän ilmoittautuu vastaavalle henkilölle ja ottaa järjestyksenvalvojan keltaisen liivin sekä korvanapin. Samalla hän vaihtaa kuulumisia muiden järjestyksenvalvojen kanssa.

Toimitsijan kopin ovelta järjestyksenvalvojen

vastaava kertoo valvojille, että tänään tarvitaan normaalia enemmän valvoja vieraskatsomon liepeille, sillä paikalle on kuuleman mukaan tulossa paljon vieraskannattajia. Jarmo ei kuitenkaan ohjata vieraskatsomon valvojaksi, vaan hän menee tuttuun tapaan A-katsomon kulmaan valvojaksi. Sillä paikalla Jarmo on toiminut valvojana paria poikkeusta lukuun ottamatta viimeiset kymmenen vuotta.

Yleensä Jarmo on valvonut järjestystä A-katsomon kulmalla yhdessä vanhan kaverinsa Maurin kanssa, mutta tällä kertaa Mauri joutui jäämään ottelusta pois työkiireiden vuoksi. Järjestyksenvalvojien vastaava ohjasi Jarmon pariksi A-katsomon kulmaan parikymppisen Jyrin, joka on järjestyksenvalvojana vasta toista kesää. Jarmo ja Jyri tuntevat toisensa jo entuudestaan, sillä Jyri oli edellisenä kesänä muutaman kerran Jarmon ja Maurin mukana valvomassa ja saamassa oppia tehtävään. Jarmo ja Mauri kertoivat Jyrille jotain vuosien aikana oppimiaan niksejä, joiden avulla järjestyksenvalvominen sujuu paremmin. Hyvin tuntui poika oppivan.

Itse ottelu sujuu järjestyksenvalvojien kannalta leppoisasti ja hyvin, kuten aina. Ihmiset käyttäytyvät aurinkoisessa säässä hyvin, eivätkä juopuneimmatkaan vierasfanit aiheuta häiriötä. Ottelun päätyttyä Jarmo ja Jyri ohjaavat yleisöä ulos stadionalueelta. Sen jälkeen Jarmo palauttaa liivinsä ja korvanappinsa toimitsijakoppiin, menee parkkipaikalle ja ajaa kotiin Kouvolaan.

Jyri Järkkäri, 20 v.



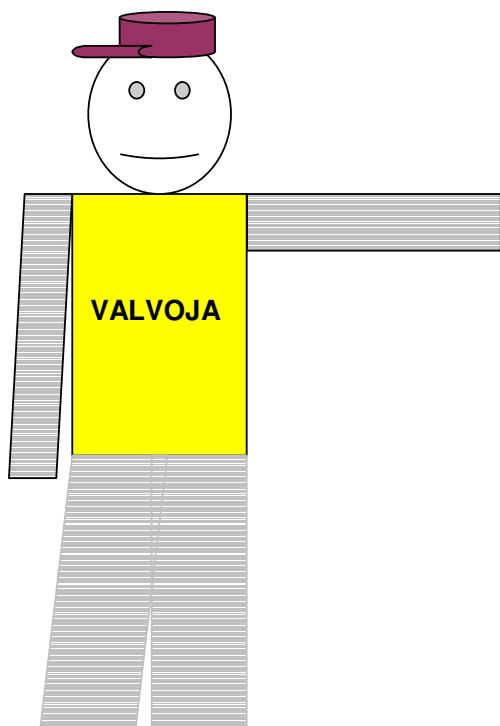
Jyri Järkkäri tulee MyPa-stadionin luokse 1,5 tuntia ennen ottelun alkua. Hän jättää polkupyöränsä stadionin ulkopuolelle ja menee A-katsomossa sijaitsevalle toimitsijakopille. Paikalla on jo parikymmentä järjestyksenalvojaa pukemassa ylleen keltaisia liivejä. Jyri tuntee näistä paremmin vain muutaman. Muut ovat hänelle lähinnä kasvoiltaan tuttuja.

Jyri tuli mukaan MyPan järjestyksenalvojen joukkoon puolitoista vuotta sitten. Hänen kaverinsa oli ollut mukana toiminnassa jo edeltävänä vuonna ja houkutteli myös Jyrin mukaan. Jyri ei ole itse pelannut MyPan juniorijoukkueissa, eikä hänellä oikeastaan ole ollut muutaakaan kontaktia seuraan. Ennen järjestyksenalvojen ryhtymistään hän oli käynyt katsomassa MyPan otteluita vain pari kertaa.

Jyri on järjestyksenalvoista nuorimpia. Suurin osa porukasta on keski-ikäisiä tai sitä vanhempia miehiä. Vanhemmatkin tyypit ovat Jyristä ihan mukavia, mutta parhaiten Jyri viihtyy muiden nuorten järjestyksenalvojen kanssa.

Jyristä on mukavaa olla mukana MyPan otteluissa. Otteluissa näkee paljon ihmisiä ja ehtii jonkin verran jutella tuttujen ihmisten kanssa. Yleensä Jyri käy myös jossain sopivassa välissä hakemassa kioskilta kahvia ja makkaraa. Vaikka työstä ei saa rahallista palkkiota, niin ilmaiset kahvit ja makkarat tuntuvat kivalta korvaukselta.

Jyri ei muiden harrastustensa ja menojensa vuoksi käy jokaisessa MyPan ottelussa. Ja joskus häntä ei vain huvita lähteä otteluun. Jyristä on mukavaa, että hänen ei tarvitse etukäteen ilmoittaa tulemistaan tai tulematta jättämisään. Järjestyksenalvoja on kuitenkin niin paljon, että paikalle tulee aina tarvittava määrä.



Tämän illan otteluun Jyrin ei alun perin ollut tarkoitus tulla, mutta järjestyksenalvojen vastaava soitti edellisiltana ja pyysi häntä tulemaan, koska lukuisat paikalle tulevat vierasjoukkueen fanit vaativat hieman normaalia enemmän valvontaa. Jyrillä ei ollut mitään muuta menoa, joten hän päätti lähteä otteluun.

Toimitsijakopin edessä Jyri pukee itsekin päälleen keltaisen liivin. Hän haluaisi päästä valvomaan vierasjoukkueen faneja, koska hän ounastelee, että siellä tulee tapahtumaan paljon. Jyrin harmiksi järjestyksenalvojen vastaava pyytää häntä menemään A-katsomon kulmalle. Jyrillä ei ole ollut otteluissa mitään vakiopaikkaa, jossa hän olisi aina päivystänyt. Yleensä Jyri on määrätty sellaisiin paikkoihin, joista on joku ”vakionaama” sillä kerta poissa.

Ennen kuin Jyri siirtyy A-katsomon kulmalle hän käy merkitsemässä A-katsomon alaosassa VIP-vieraille varatut istuinpaikat. Järjestyksenvalvojien vastaava on saanut MyPan toimistolta papereita, joissa kerrotaan mitkä paikat on varattu millekin yhteistyöyrittäjälle. Jyri käy laittamassa nämä paperit oikeille istuimille.

A-katsomon kulmalla häntä odottaa Jarmo, jonka parina Jyri tänään toimii. Paikka on Jyrille tuttu, koska edellisenä kesänä oli siinä usein Jarmon ja Maurin kanssa. Nämä kokeneemmat järjestyksenvalvojat neuvoivat Jyrille käytännön asioita järjestyksenvalvonnasta. Sitä ennen Jyri oli tietysti käynyt MyPan järjestämän järjestyksenvalvojan kurssin. Eniten Jyri kuitenkin oppi seuraamalla kokeneempia järjestyksenvalvoja.

Ottelutapahtuma sujuu rauhallisesti, kuten yleensä. Vieraskatsomon liepeillä on välillä hälinää, mutta Jyriä ja Jarmoa ei kuitenkaan tarvita sinne. Sen sijaan stadionalueella liikkuva järjestysmiesten ”iskuryhmä” siirtyy jossain vaiheessa vieraskatsomon viereen. Jyriäkin kiinnostaisi päästä tähän ”iskuryhmään”, mutta hän epäilee ettei hän pääse sinne, koska hän käy vain noin joka toisessa ottelussa. Ottelun jälkeen Jyri ja Jarmo ohjaavat yleisön ulos stadionilta. Ennen kotiin lähtöä Jyri käy vielä hakemassa viereisestä kioskista illan toisen paistetun makkaran.

Kaisa Kioskimyyjä, 39 v.

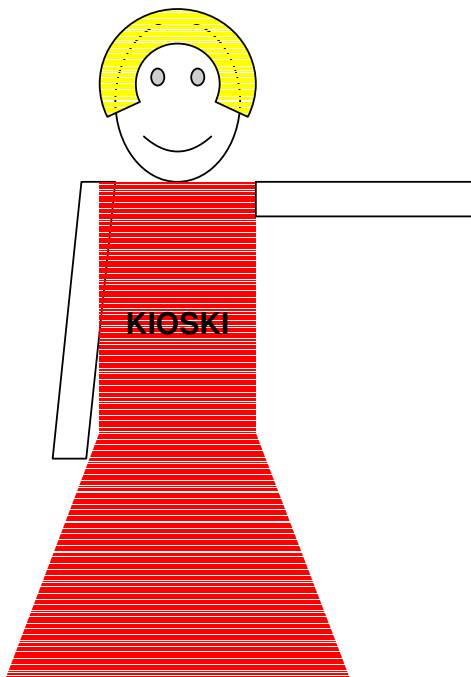


Kaisa Kioskimyyjä tulee kioskille tunnin ennen ottelun alkua. Paikalla on jo hänen naapurinsa Liisa ja tämän tytär Kati. Kaisa lähtee Liisan kanssa hakemaan lisää kahvimukeja ja pillimehuja keskuskiostista. Samalla Kaisa vaihtaa kuulumisia Liisan kanssa. Kun he palaavat kioskille, muutkin vuorossa olevat myyjät – eli Katin joukkuekaverit Jenni ja Noora – ovat saapuneet kioskille.

Kaisa on mukana kioskitoiminnassa neljättä kesää. Hän tuli mukaan vapaaehtoistyöhön, kun hänen oma tyttärensä Inka pelasi toista kautta MyPan junioreissa. Inkan piti alun perin olla tänään mukana kioskilla, mutta hän vaihtoi vuoroa Nooran kanssa, koska Noora ei pääse myyjäksi seuraavaan otteluun. Noora oli lähettänyt Inkalle viikkoa aikaisemmin tekstiviestin, jossa hän oli kysynyt mahdollisuutta vuoron vaihtoon.

Kaisa on viihtynyt vapaaehtoistyössään kioskimyyjänä. Mukavinta siinä on tuttujen tapaaminen. Erityisen hauskoja ovat MyPan järjestämät juhlat kolme kertaa kaudessa. MyPassa toimiminen on Kaisalle myös tärkeä osa myllykoskelaista identiteettiä. Kun on mukana MyPan vapaaehtoistyössä, tuntee olevansa koko Myllykosken asialla. Lisäksi Kaisalle tärkeää on se, että kioskimyynnistä saatu tuotto tulee oman joukkueen hyödyksi. Inka-tyttären joukkueen on tarkoitus osallistua seuraavana kesänä järjestettävään junioriturnaukseen Tanskassa, ja matkaa varten pitää kerätä rahaa.

B-tyttöjen kioskiorukan kokoaminen alkoi jo kevättalvella, kun joukkue keräsi pelaajista ja heidän vanhemmistaan listan vapaaehtoisista. Sen mukaan sitten laadittiin vuorolistat, jotka postitettiin vapaaehtoisille. Kaisa merkitsi kalenteriinsa listan mukaiset kioskimyyntivuorot. Vuoroja ei ole kuin muutama kaudessa, joten niiden sovittaminen kalenteriin onnistuu mainiosti.



Yleisöä alkaa valua stadionille vähän ennen ottelua. Kioskin edessä alkaa olla ruuhkaa. Kaisasta on mukavaa kun tulee asiakkaita. Joukossa on tuttajakin aika paljon. Kaisan mielestä kaikki ovat tavallaan hyvän asian kannalla; vapaaehtoiset ja asiakkaat – tukemassa urheiluseuratoimintaa. Kioskilla on yleensä vilkkainta ennen ottelua ja tauon aikana. Ottelun ollessa käynnissä Kaisan tulee juteltua enemmän muiden kioskimyyjien kanssa. Samalla keitetään kahvia ja täydennetään keskuskiostista tavaraa. Kaisa käy ottelun aikana moikkaamassa poikaansa, joka myy arpoja ottelutapahtumassa. Janne pelaa MyPa:n 94:ssä.

Ottelun loppupuolella Kaisa ja muu kioskiorukka alkaa jo vähän siivoilemaan kioskia, vaikka ottelun jälkeenkin käy vielä jokunen ostamassa kioskista syötävää. Kun kioskin luukut on pantu kiinni, Kaisa ryhtyy laskemaan kassaa ja tekee tilityksen sovitulle lapulle, johon tulee hänen lisäksi Liisan allekirjoitus.

Kioskin seinällä on ohjeita siivoamisesta ja siitä mitä tavaroita voi jättää kioskiin ja mitä pitää viedä varastoon. Kaisa miettii, pitäisikö hänen jättää seuraavan ottelun myyjille lappu jääkaapin hitaasta toiminnasta. Jääkaappi pitäisi laittaa heti päälle kun ensimmäinen myyjä saapuu kioskiin, että se ehtii kylmetä. Kaisa voisi laittaa huomenna töistä sähköpostia seuraavan vuoron myyjille, mutta koska asiaa ei välttämättä enää huomenna muista, hän päättää kirjoittaa lapun jääkaapin oveen. Sitten Kaisa lukitsee kioskin ja vie rahat sekä tilityskuitin MyPa-talolle.

MyPa-talolta Kaisa soittaa vielä pojalleen Jannelle ja kysyy lähteekö tämä autokyydillä kotiin. Janne haluaisi jäädä vielä vähän potkimaan palloa kavereidensa kanssa ja sanoo tulevan sa kaverin isän kyydillä myöhemmin.

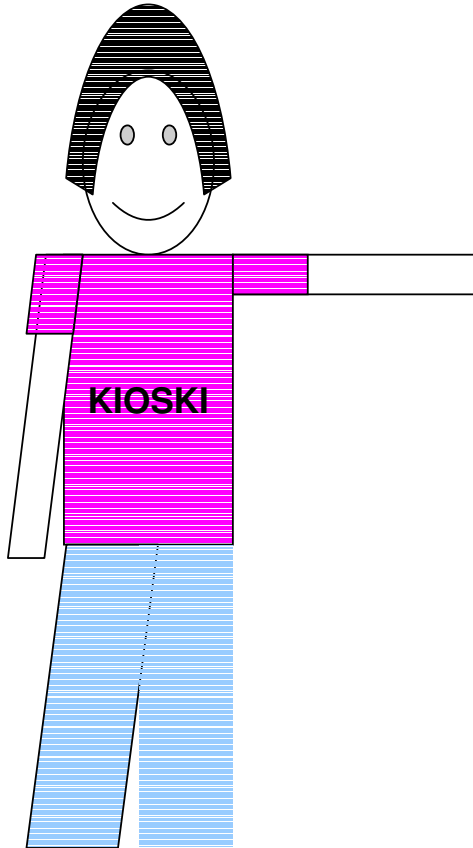
Kati Kiskamyyjä, 16 v.



Kati Kiskamyyjä tulee B-tyttöjen kioskille äitinsä Liisan kanssa. He ovat ensimmäisenä paikalla kioskin viidestä myyjästä. Sitä ennen Liisa-äiti on käynyt hakemassa MyPan toimistolta vaihtokassan ja kioskin avaimen. He menevät sisään kioskiin ja järjestelivät hieman paikkoja. Kati huomaa, että kertakäyttömukit ja pillimehut ovat melko vähissä ja huomauttaa siitä äidilleen. Naapurintäti Kaisa tulee kioskille ja lähtee saman tien Katin äidin kanssa hakemaan keskuskioskilta täydennystä. Kati ryhtyy sillä aikaa keittämään kahvia. Kohta Katin joukkuekaverit Jenni ja Noora tulevat paikalle. Sitten onkin kioskiporukka koossa.

Kati oli kioskilla myymässä ensimmäistä kertaa kaksi vuotta sitten. Hänen äitinsä oli ollut kioskitoiminnassa siitä lähtien kun Kati aloitti pelaamisen, mutta pienempänä Katin ei tarvinnut vielä olla mukana. Toissa keväänä hänen äitinsä ehdotti, että Kati voisi tulla mukaan ”tienaamaan itse lisenssiään”, jonka kioskimyynnissä mukana olevat saavat. Kati lähti mukaan ihan mielellään, sillä kioskitoimintaan osallistumalla voi olla hyödyksi paitsi omalle joukkueelleen, myös koko MyPalle. Ja samalla saa tavata kavereitaan ja muitakin ihmisiä.

Kun Kati aloitti myyjänä kioskilla, hän sai oppia äidiltään. Liisa kertoi Katille myyntivuoroon liittyviä asioita. Ihan kaikki asiat eivät jääneet heti mieleen, mutta pikkuhiljaa Kati on oppinut hommat. Nykyisin Kati tekee jo ihan samoja tehtäviä kuin kokeneemmatkin kioskimyyjät. Ainoa asia, joka on yksinomaan vanhempien myyjien vastuulla, on rahojen tilitys.



Ennen ottelun alkua kioskilla käy melkoinen kuhina. Kaikille viidelle myyjälle riittää asiakkaita. Alkuvihellyksen jälkeen tilanne kioskilla rauhoittuu ja myyjillä on paremmin aikaa jutella keskenään. Kati juttelee Jennin ja Nooran kanssa ja aikuiset keskenään. Puoliajalla kioskille tulee taas asiakkaita jonoksi asti, mutta toisen jakson alettua touhu taas hiljenee.

Ottelun loputtua Kati joukkuekavereineen alkaa siivota kioskin edustaa. He vievät myymättä jääneitä elintarvikkeita keskuskioskille ja samalla tuovat sieltä pahvimukeja ja muovilusikoita kioskille seuraavaa ottelua varten. Kun yleisö on jo poistunut stadionilta, yksi nuori järjestyksenvalvoja tulee vielä pyytämään paistettua makkaraa. Kati muistaa, että poika oli käynyt jo ensimmäisen puoliajan aikana hakemassa makkaran. Mutta koska osa paistetusta makkaroista jäi myymättä, niin Kati antaa pojalle vielä toisenkin. Sitten Kati voikin lähteä äitinsä kanssa kotiin, sillä Kaisa-naapuri on luvannut lukita kioskin ja viedä rahat MyPa-talolle.