

S-72.1510 Ihminen ja tietoliikennetekniikka

Syksy 2005, laskari 1

Sisältö

- Tarvekartoituksen periaatteet
- Tutkimusmenetelmät
- Raportin laatiminen

Tehtävä

- Kirjaa ylös: mitä tarvekartoituksen menetelmiä tunnet?
 - Mitä hyötyjä tai haasteita tiedät niihin liittyvän?
 - Mitä olet itse soveltanut?
 - Minkälaisissa tutkimuksissa olet ollut mukana kohdehenkilönä/tutkimushenkilönä?
 - Kootkaa kokemukset vierustovereiden kanssa

Tarvekartoituksen periaatteet

- Määritellään käyttäjäryhmä, jota halutaan tutkia
- Tutkitaan käyttäjiä valituilla menetelmillä (käyttäjätutkimus)
- Muodostetaan yleinen ymmärrys käyttäjistä (käyttäjäprofiilit)
- Etsitään ilmiöitä
- Tulkitaan käyttäjän tarpeet
- Määritetään vaatimukset palvelun/tuotteen toiminnoille

Ilmiö & Tarve

ILMIÖ:

Ei voi sietää kuumuutta tehdessään ostoksia tavaratalossa

TARVE:

Poistaa kuumuus tai keksiä miten kuumuuden voi hyödyntää

Mikä menetelmä?

- mitä tietoa voin saada menetelmällä?
- mitkä ovat menetelmien edut ja rajoitukset?
- mitä menetelmien soveltaminen edellyttää aikataulullisesti?
- kuinka paljon resursseja (esim. hlöt) tarvitaan menetelmän soveltamiseen?

Mahdollisia menetelmiä

Harjoitustehtävä 2: Tarvekartoitus

- 1) haastattelu
- 2) fokusryhmä
- 3) päiväkirja
- 4) kyselytutkimukset

Haastattelu

Haastattelun monet muodot:

- Strukturoitu, teemahaastattelu tai strukturoimaton
- Kasvokkainen haastattelu, puhelinhaastattelu
- Haastattelu havainnoinnin yhteydessä
- Yksilö- , pari- tai ryhmähaastattelu
- Haastattelu antaa tietoa vain asioista mitä haastateltavat haluavat meidän tietävän

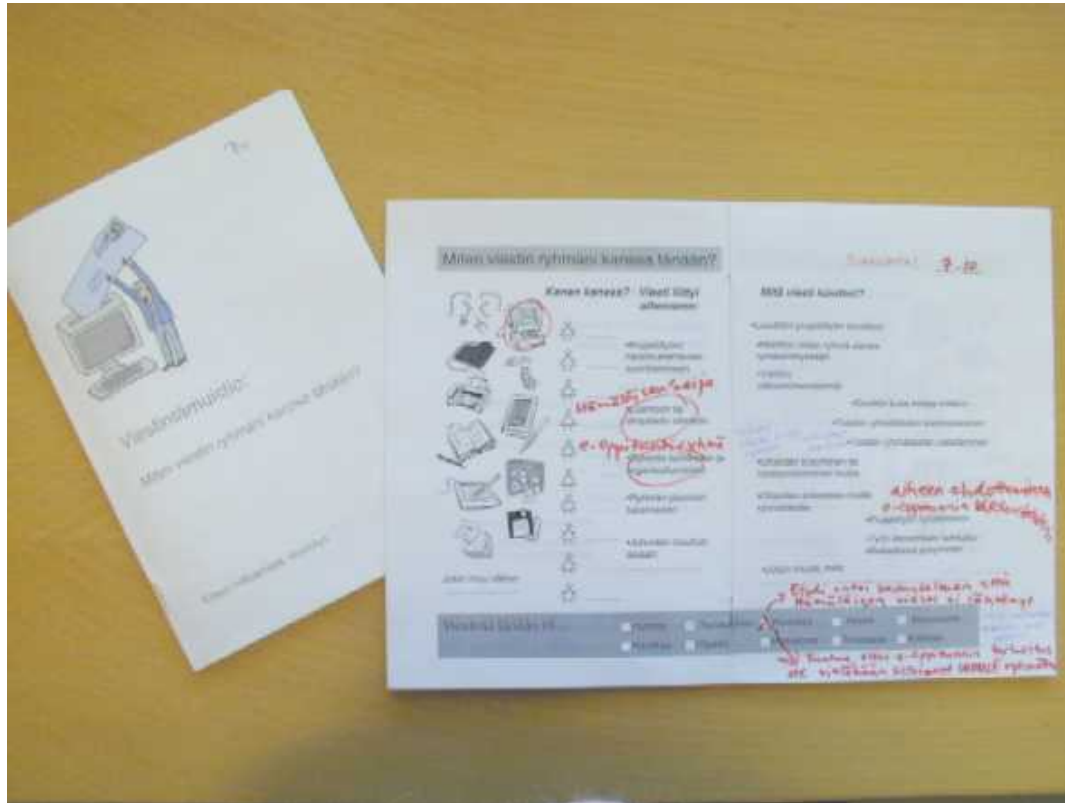
Keinoja välttää haastattelun karikot

- Kysy sellaista, minkä haastateltava tietää ja hänen on helppo palauttaa mieleensä
 - selvitä muut muilla keinoilla
- Kysy mieluummin konkreettisia esimerkkejä kuin yleistyksiä
 - “miten viimeksi” mieluummin kuin “miten yleensä”:
yksityiskohtien muistaminen paranee
- Vältä johdattelua tai analysointia

Fokusryhmä

- yhdistyvät haastattelun ja observoinnin piirteet
- noin 6-8 osallistujaa + ryhmän vetäjä + kuvaaja
- soveltuu aiheisiin, josta osallistujat ovat valmiita keskustelemaan
- huomioitava ryhmädynamiikkaan liittyvät asiat (esim. dominointi, vaikeneminen)
- nauhoitus keskeistä (huom! lupa pyydettävä)

Päiväkirja



Päiväkirja

- Kertoo mitä käyttäjät luovat, tuottavat annetuista materiaaleista
- Tuottaa emotionaalista dataa
- Yksi tekniikka on päiväkirja, muita esim. kuvakollaasit
- Hyvä tekniikka, kun ei voi havainnoida käyttäjiä
- Tuottaa ajallista dataa -> ihmisen muisti on lyhyt
- Päiväkirja voi olla tekstin, valokuvien, äänen tai videokuvan muodossa

Vihjeitä päiväkirjan pitoon

- Pyydä käyttäjiä pitämään päiväkirjaa noin viikon ajan
- Fokusoi asiat, mistä kirjaa pidetään
- Käy läpi täytetyt päiväkirjat käyttäjien kanssa, pyydä kertomaan tapahtumista yksityiskohtaisesti
- Tee omat merkinnät suoraan päiväkirjaan

Kysely

- Soveltuu täydentäväksi tai kartoittavaksi menetelmäksi
- Etuna on suuri otos, vaikka palautus% voi olla alhainen
- Vastausvaihtoehdot voivat rajoittaa vastaajaa
- Vastaukset voivat olla monimerkityksellisiä
- Pohdittava: jaksavatko osallistujat vastata avoimiin kysymyksiin?
- Ei vuorovaikutusta ja mahdollisuutta tarkentaa vastauksia

Yleistä tarvekartoituksesta (1/2)

- suositus: älä tutki liian läheisiä ihmisiä; avoimuus ja luottamuksellisuus ei välttämättä toteudu
- kerro rehellisesti: mitä, miksi ja kauanko aikaa varattava
- matkusta itse käyttäjän luo; älä oletta hänen matkustavan
- sovi siitä, millä tavoin tietoa voi käyttää (esim. esittely anonyymisti kurssilla, raportin laitto web-sivulle).

Yleistä tarvekartoituksesta (2/2)

- älä kysy: 'mikä olisi hyvä ratkaisu' tai 'haluaisitko tällaisen uuden piirteen'
- nauhoitus olennaista (pyydä lupa!)
- triangulaatio eli käytetään useampaa menetelmää ja verrataan näiden tuloksia keskenään
- saturaatiopiste eli tuleeko vielä uutta tietoa uusien käyttäjien tutkimisen kautta

Harjoitustyö 2: Tarvekartoitus

Raportin sisältö

- **Käyttäjär ryhmän kuvaus**
 - Taustatiedot koottu ja avattu tekstiksi
 - Erot ja yhtäläisyydet ryhmän sisällä ja muihin ryhmiin verrattuna
 - esim: Keski-ikäiset pankkineidit: atk-osaaminen luultavasti parempaa kuin muilla samanikäisillä naisilla keskimäärin. Eroavat nuorista aikuisista...
- **Tarpeet**
 - Perustele tarpeet löytämilläsi ilmiöillä

Raportin sisältö

- **Muutama sana haastattelun/päiväkirjojen onnistumisesta**
 - Mikä sujui hyvin? Mitä ongelmia oli? Kuvaile!
- **Liitteeksi:**
 - haastattelujen / päiväkirjojen pohjalta kootut taulukot

Selkeä raportti

- selkeä rakenne ja väliotsikot helpottavat lukemista
- vastaa esitettyihin kysymyksiin
- hyviä ohjeita kirjoittamiseen löytyy Teekkarin tehopenaalista:
http://www.tkk.fi/Yksikot/Opintotoimisto/Opetuki/tehopenaali/kirjalliset_tyt/index.htm