

S-72.1510 Ihminen ja tietoliikennetekniikka

Lisämateriaalia harjoitustyöhön
Syksy 2007

Sisältö

- Vinkkejä käyttäjätutkimuksen suorittamiseen
- Tarvekartoituksen periaatteet
- Tutkimusmenetelmät
 - Haastattelu
 - Fokusryhmä
 - Päiväkirja
 - Kysely
- Ohjeita harjoitustyön raportointiin

Vinkkejä käyttäjätutkimuksen suorittamiseen

- Suositus: älä tutki liian läheisiä ihmisiä, koska silloin avoimuus ja luottamuksellisuus ei välttämättä toteudu
- Kerro rehellisesti: mitä, miksi ja kauanko aikaa varattava
- Matkusta itse käyttäjän luo; älä oleta hänen matkustavan
- Sovi siitä, millä tavoin keräämääsi tietoa voi käyttää (esim. esittely anonymisti kurssilla, raportin laitto web-sivulle)
- Älä kysy: 'mikä olisi hyvä ratkaisu' tai 'haluaisitko tällaisen uuden piirteen'
- Nauhoitus hyödyllistä (pyydä aina lupa!)
- Triangulaatio: käytetään useampaa menetelmää ja verrataan näiden tuloksia keskenään

Tarvekartoituksen periaatteet

- Määritellään käyttäjäryhmä, jota halutaan tutkia
- Määritellään mahdollisimman tarkasti mitä halutaan tutkia
- Tutkitaan käyttäjiä valituilla menetelmillä
- Muodostetaan yleinen ymmärrys käyttäjistä (käyttäjäprofiilit)
- Etsitään ilmiöitä
- Tulkitaan käyttäjän tarpeet
- Määritetään tarpeisiin perustuen vaatimukset esimerkiksi kehitettävän palvelun/tuotteen toiminnoille

Ilmiö & Tarve

ILMIÖ:

Ei voi sietää kuumuutta tehdessään ostoksia tavaratalossa

TARVE:

Poistaa kuumuus tai keksiä miten kuumuuden voi hyödyntää

Mikä tutkimusmenetelmä?

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

Sopivia tutkimusmenetelmiä

Harjoitustyö: Tarvekartoitus

- 1) Haastattelu
- 2) Fokusryhmä
- 3) Päiväkirja
- 4) Kyselytutkimukset

Haastattelu (1/2)

- 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

Haastattelu (2/2)

- 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

- Menetelmässä 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 (lupa aina pyydettävä!)

Päiväkirja (1/2)

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

Päiväkirja (2/2)

- 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

Harjoitustyön raportin sisältö (1/2)

- Käyttäjäryhmän 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

Harjoitustyön raportin sisältö (2/2)

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

Raportoinnista yleensä

- Selkeä rakenne ja väliotsikot helpottavat lukemista
- Vastaa esitettyihin kysymyksiin
- Vältä turhaa tarinointia
- Hyviä ohjeita kirjoittamiseen löytyy Teekkarin tehopenaalista:
http://www.tkk.fi/Yksikot/Opintotoimisto/Opetuki/tehopenaali/kirjalliset_tytot/index.htm