

Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

<http://www.comlab.hut.fi/studies/2510/etusivu.html>

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä



Erilaiset ihmiset haluavat viestiä
erilaisissa tilanteissa
erilaisin tavoin.

Teknisesti hyvin moni asia on mahdollista –
ongelma on tietää **MITÄ** pitäisi tehdä
mahdolliseksi **KENELLE** ja **MITEN**



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Tehtävä

Muodostakaa kolmen (3) henkilön ryhmiä ja kirjatkaa post-it lapuille neljä (4) asiaa, jotka kuuluvat käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun.

Tämän jälkeen viedään laput ryhmä kerrallaan taululle.

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Miksi käyttäjät ovat tärkeitä?

- käyttäjä tekee päätöksen käyttääkö tuotetta
- käyttäjän huomioiva tuote on hyvä tuote käyttäjälle
- tuote, joka ei kohtaa käyttäjän tarpeita on tarpeeton
- käyttäjäystävällisyys on kilpailuvaltti

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Tuotekehityksen kolme jalkaa



(Norman, 1998)

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007

Maria Köykkä

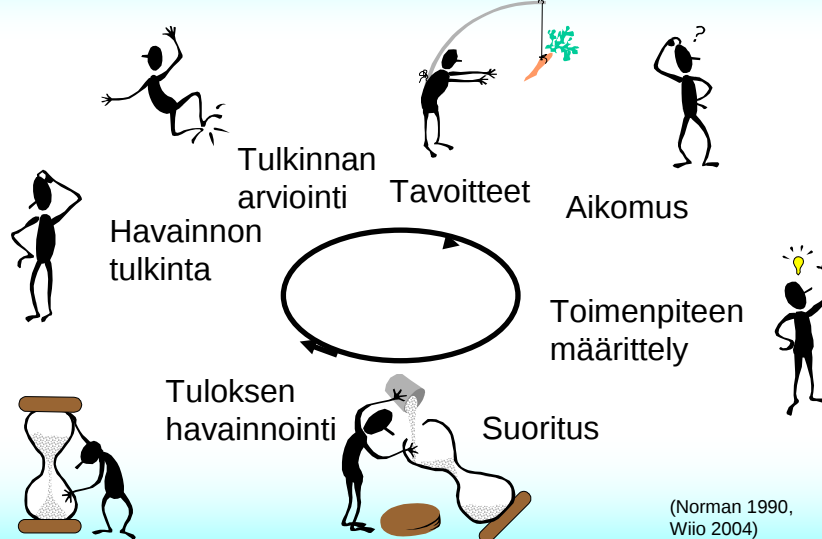
Mitä on käyttäjäkeskeinen suunnittelu?

- Esteetöntä suunnittelua
- Käyttäjälähtöistä
 - huomioi käyttäjän todelliset tarpeet
 - todellinen lisäarvo käyttäjälle
 - parantaa käytettävyyttä
 - otetaan käyttäjät huomioon alusta alkaen
- Systeeminen näkökulma
 - kaikki tekniikka toimii kontekstissaan
- Iteratiivista suunnittelua

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007

Maria Köykkä

Ihmisen toiminnan kehä



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

4. periodi 2007

Maria Köykkä

Käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi

Käyttäjästudkimus

käyttäjärhymän
määrittely
käyttäjän tarpeiden
määrittely

TULOKSENA
vaatimusmäärittely

Konseptointi

konseptin luominen

konseptin
validoiminen
käyttäjillä

TULOKSENA
konsepti

Tuotteen tai palvelun kehitys

sisällön luominen,
käsitteet, navigaatio,
prototyytit..

TULOKSENA
käyttöliittymä

Evaluointi

erilaiset
arvioinnit, testit
ja tutkimukset

TULOKSENA
käytettävä,
käyttäjäystävälli
nen
käyttöliittymä

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

4. periodi 2007

Maria Köykkä

Kurssin käytyäsi

- osaat kertoa oman näkemyksesi käyttäjäkeskeisestä suunnitteluprosessista ja sen perustoiminnoista
- olet saanut konkreettisia työkaluja käyttäjäkeskeisen suunnittelun toteuttamiseen
- ymmärrät erilaisia käyttäjäryhmiä
- olet saanut KIPINÄN käyttäjien huomioimiseen kaikenlaisessa tuotekehitysprosessissa
- ymmärrät itseäsi oppijana taas vähän paremmin

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kurssin suorittaminen

Luennot

- antavat tietoa aiheesta, pitävät sisällään ryhmätyötä, harjoitustyön ohjausta ja materiaalia tenttiin
- yksi poissaolo sallittu ja tämän jälkeen lisätehtäviä kustakin poissaolosta

Luentotehtävät (3kpl)

- syventävät ja soveltavat luennon aiheita
- suoritettava hyväksytysti

Harjoitustyö

- mahdollisuus soveltaa kurssin tietoa ja kokeilla sitä käytännössä
- 40% kurssiarvosanasta

Poster

- opettaa esittämään tutkimustietoa tiivistetyssä muodossa
- 20% kurssiarvosanasta

Tentti

- testaa kurssilla opittua ja opitun sovelluskykyä
- 40% kurssiarvosanasta

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Luennot

Aloitusluento tänään 14.3.2007

Viimeinen luento (harjoitustöiden esittely posterin avulla) 26.4.2007

Tentin kysely(valitus)tilaisuus ?.?.2007

Luennoilla keskustellaan ja tehdään tehtäviä pienryhmissä

Luennot ovat saatavilla kurssin kotisivuilla kunkin luennon jälkeen

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4.priori 2007 Maria Köykkä

Luentotehtävät

Luentotehtäviä on kolme.

→ annetaan 14.3 – palautus 21.3 luennolle

→ annetaan 21/22.4 – palautus 29.3 luennolle

→annetaan 29.3 – palautus 12.4 luennolle

Kaikki palautukset printtiversioina.

Kurssiarvosanan saa kun on palauttanut kaikki kolme luentotehtävää **hyväksytsti!**

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4.priori 2007 Maria Köykkä

Harjoitustyö

- Harjoitustyö tehdään 4 opiskelijan ryhmissä
- Lajuus 2 op (40h)/ henkilö (4 hlöä=8 op)
- Kurssin arvosana määräytyy ~40% harjoitustyön arvosanan mukaan
- Harjoitustyösuunnitelman palautus 23.3, klo 12
- Harjoitustyön palautus ma 23.4, klo 12 mennessä miel. linkkinä Marialle ([maria.koykka\(a\)tkk.fi](mailto:maria.koykka(a)tkk.fi))
- Esittely 26.4.2007 posterina
- Posterin mukaan määräytyy ~20% kurssiarvosanasta
- Posterista tarkemmat ohjeet myöhemmin

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4.priori 2007 Maria Köykkä

Harjoitustyö käytännössä

Harjoitustyö voidaan jakaa kuuteen vaiheeseen

1. Harjoitustyösuunnitelma
2. Taustatietous kohderyhmästä sekä valituista menetelmistä
3. Tarvekartoitus kohderyhmästä
4. Konseptin ideointi ja tuotto
5. Konseptin validointi
6. Työn raportointi

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4.priori 2007 Maria Köykkä

Harjoitustyön aihe

Interaktiivinen palvelu digitelevisiossa keski-ikäisille naisille.

Harjoitustyössä kehitetään siis palvelukonsepti/-
konsepteja, ei valmista palvelua

Kohderyhmänä keski-ikäiset naiset

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Tentti

Tentti järjestetään ti 8.5.2006, klo 13-16, paikkana S4

Tentin osuus kurssiarvosanasta on ~40%

Luennot, luentotehtävät ja artikkelit, harjoitustyö ja
itsehankittu materiaali ovat tenttimateriaalina

Tentin kysely(valitus)tilaisuus järjestetään tentin jälkeen
myöhemmin ilmoitettavana ajankohtana

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kurssin vastuuhenkilöt

Kurssin suorittamiseen liittyvät asiat luennot,
luentotehtävät, tenttikysymykset, poissaolot,
harjoitustyön ohjaus, arvosanat:

Juha Vartiainen
juha.vartiainen(a)tkk.fi

Maria Köykkä
maria.koykka(a)tkk.fi

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjät osana käyttäjäkeskeistä suunnitteluprosessia Käyttäjien määrittely ja tarpeet

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Miten suunnitellaan palvelu tai tuote, josta käyttäjät pitävät ja hyötyvät ja jota he osaavat käyttää?

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu (user centered design)

Tuotesuunnittelun menetelmä jolla poistetaan esteitä sujuvalle käytölle ja luodaan käytettävyyttä hyödyntämällä

- ohjeistoja ja suunnitteluperiaatteita
- kognitiivisen psykologian tuntemusta
- käyttäjäkeskeistä lähestymistapaa
- iteratiivista suunnittelua ja käytettävyyden arviointia suunnittelun eri vaiheissa

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Suunnitteluprosessi

Käyttäjätutkimus

käyttäjäryhmän
määrittely
käyttäjän tarpeiden
määrittely

TULOKSENA
vaatimusmäärittely

Konseptointi

konseptin luominen

konseptin
validoiminen
käyttäjillä

TULOKSENA
konsepti

Tuotteen tai palvelun kehitys

sisällön luominen,
käsitteet, navigaatio,
prototyypit..

TULOKSENA
käyttöliittymä

Evaluointi

erilaiset
arvioinnit, testit
ja tutkimukset

TULOKSENA
käytettävä,
käyttäjäystävälli
nen
käyttöliittymä

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

4. periodi 2007

Maria Köykkä

Käyttäjätutkimuksen periaatteita

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

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

4. periodi 2007

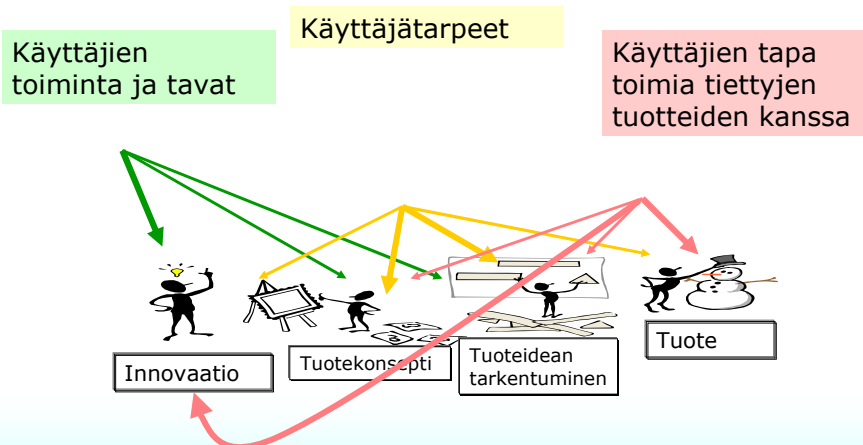
Maria Köykkä

Käyttäjän osallistuminen suunnitteluun



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Mitä meidän tulee tietää käyttäjistä?



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Keitä ovat käyttäjät?

- Henkilöitä jotka valitsevat tuotteen ja käyttävät sitä
- Henkilöt jotka käyttävät tuotetta, jonka on heille valinnut joku muu
- Ylläpitäjät, asentajat, mikrotuki jne.
- Varsinaisen käyttäjän asiakkaat, joihin tuotteen käyttö vaikuttaa

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007

Maria Köykkä

Käyttäjiä?

- Primaariset käyttäjät: käyttävät itse
- Sekundääriset käyttäjät, joiden ongelmia primaarikäyttäjät ratkaisevat järjestelmällä
- Primaaristen käyttäjien esimiehet (uskovat tietävänsä mitä käyttäjät tarvitsevat)
- Ostaja ei ole käyttäjä - markkinointi-tutkimus vs. käytettävyydestutkimus

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007

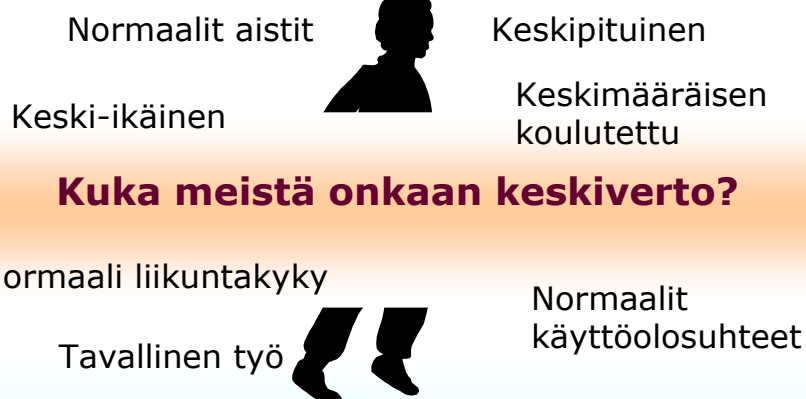
Maria Köykkä

Käyttäjien taitotasot

- Aloittelija: pelkää virheitä, keskittynyt työhön, kärsimätön, ei kokemusta
- Edistynyt aloittelija: aloittelijan asenteet mutta osaa joitain tehtäviä hyvin
- Osaava käyttäjä: Eheä käsitteellinen malli järjestelmästä, ratkaisee ongelmia
- Asiantuntija: kiinnostunut järjestelmästä, ratkoo ongelmia, neuvoa muita käyttäjiä

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Suunnitellaan vain keskiverrolle?



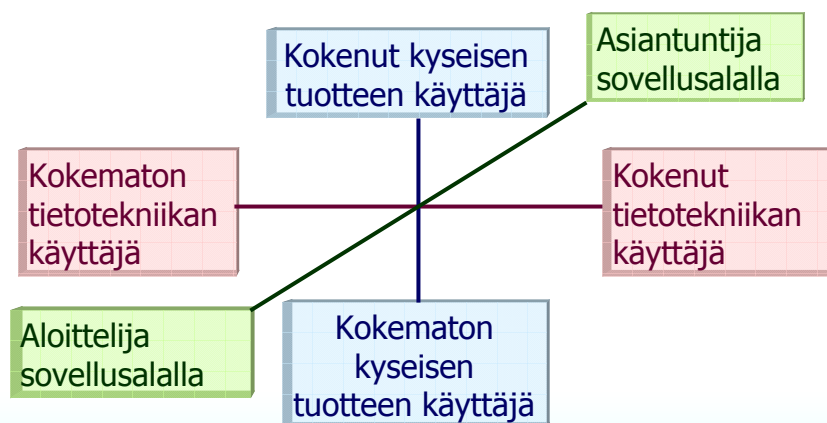
S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjien ryhmittely

- Voidaan tehdä monella eri perusteella
- Mikä on olennaista juuri tietyn palvelun kannalta?
- Käyttäjien kuvailu ryhmittelyn perustaksi - lähtökohtana markkinatutkimustieto
- Käyttäjien kuvailu käyttäjäryhmittäin tehdyn tarkemman tiedonhankinnan perusteella

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kolme tärkeää käyttäjäryhmän ominaisuutta



(Nielsen, 1993)

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Mitä käyttäjistä voidaan selvittää

- Miksi he käyttävät tuotetta?
- Mitä he haluavat saada aikaan ja miten?
- Mitä he arvostavat (esim. nopeutta, turvallisuutta)
- Mitä ovat heidän nykyiset toimintatapansa ja ongelmansa
- Toimintakyky, taidot, osaaminen, koulutus
- Mieltymykset, elämäntapa, elämäntilanne
- Erilaisten käyttäjien väliset erot

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjien tutkiminen käytännössä

- Hanki taustatietoa kohderyhmästä (mitä heistä jo tiedetään?)
- Määrittele käyttäjäryhmä oman tutkimuksesi näkökulmasta
- Mieti, mitä sinun tarvitsee tietää heistä (esim. työ/arki, ystävät, harrastukset...)
- Valitse menetelmät, jotka soveltuvat käyttäjäryhmällesi ja tutkimukseesi
- Etsi tutkimukseesi osallituvat käyttäjät ajoissa ja ota heihin yhteyttä

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjien tarpeet – mitä ne ovat?

- Mitä käyttäjä haluaa tosielämässä saavuttaa ja saada aikaan?
- Tarve on olemassa riippumatta siitä, millaisia ratkaisuja on olemassa
 - Tekstiviestin lähettäminen tai kännykkälogon lataaminen **eivät ole** tarpeita vaan tarve löytyy kysymällä: "Mihin ongelmaan tekstiviesti on ratkaisu?" tai "Mitä se mahdollistaa?" tai "Miksi henkilö lähettää tekstiviestin?"

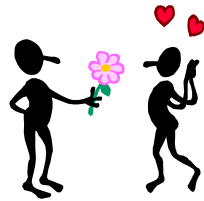
S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

- Tarpeita on myös sisäsyntyisiä kuten ruoan tarve, seuran tarve jne.
- Sosioemotionaaliset tarpeet ja halut kuten läheisyyden tarve, tarve kuulua ryhmään jne.
- Tarpeet motivoivat toimimaan
- Käyttäjä ei välttämättä osaa kertoa mitkä ovat tarpeitaan → tutkitaan ilmiöitä → tehdään tulkintoja tarpeiksi (imiö:laskuja postiluukusta, tarve:maksaa laskuja)

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjän tarpeet ja niiden ratkaisut

Mitä käyttäjä haluaa saada aikaan



Millaisilla välineillä se onnistuu?



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Erotetaan välineen käyttö ja käyttötarkoitus!

MITÄ KÄYTTÄJÄ TEKI

- ajanvaraus hammaslääkäriin
- kaverin etsiminen leffaan viikonloppuna
- VR:n aikataulu Hki-Kuopio lauantaina
- harjoitustyön palautus opettajalle
- gravitaatiobileistä infoaminen yliopistolla opiskeleville kavereille

MITÄ VÄLINEITÄ KÄYTTI



puhelin



matkapuhelin



www



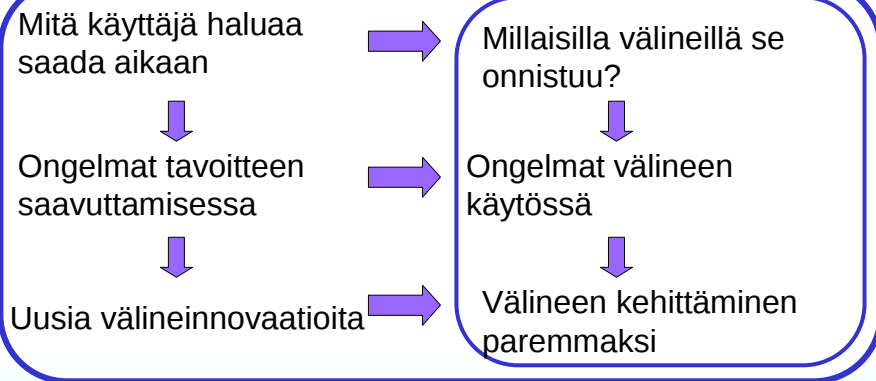
sähköposti



sähköposti

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjän tarpeista tuotekehitykseen



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjää palvelevien
tietoliikennepalveluiden ja-
tuotteiden kehittäminen ei onnistu,
ellei ymmärretä,
mitä käyttäjä haluaa.



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kodin Kuvalehden (3/2006) kirjoitus

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kodin Kuvalehden kirjoitus

Muodostakaa 4 hengen ryhmiä

Miettikää

- Miten kirjoitus on tehty? Mitä tutkimusta taustalla?
- Kenelle kirjoitus on tehty? (Kohderyhmä)
- Millainen vaikutelma käyttäjistä tulee?
- Kiitettävää?
- Kritisoitavaa?

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Miten hankkia tietoa käyttäjistä?

Kysymällä

- Haastattelu
- Kysely
- Käyttäjien tekemät arviot

Katsomalla

- Havainnointi
- Kenttäkokeet, testit, kokeet
- Mittaukset

Lukemalla

mitä muut ovat
selvittäneet

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kokemus rakentuu tarinaksi

- Ihmiset kertovat tarinoita ja juttuja
 - nämä pitävät sisällään henkilökuvauksia, toimintaa, asiayhteyksiä, motivaation ja tietyn ajallisen keston
 - tarinoiden avulla muistamme kokemuksiamme ja jaamme niitä
 - käyttäjäkokemukset koostuvat suuresta määrästä pieniä tapahtumia tai tarinoita esim. kauppareissu tai juhlat

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Menetelmien valinnasta

- Mitä tietoa saan milläkin menetelmällä?
- Mitkä ovat kunkin menetelmän edut ja rajoitukset?
- Mitä menetelmän käyttö edellyttää ajallisesti?
- Miten paljon resursseja menetelmä vaatii (esim. henkilöitä)?

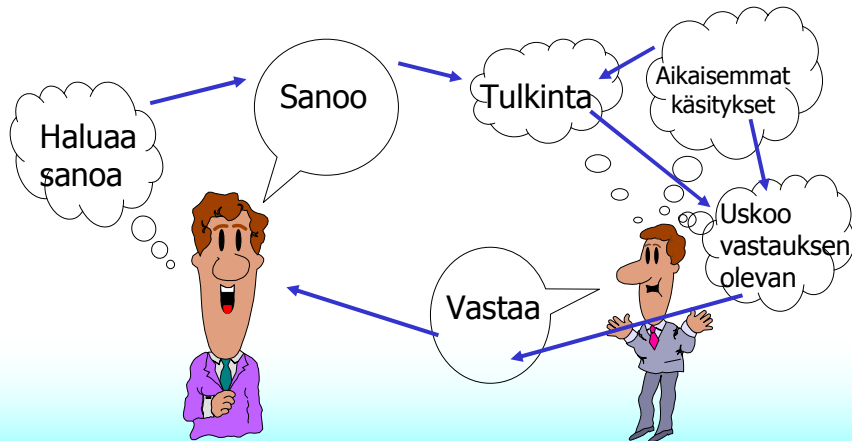
S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Haastattelu

- Haastattelija kysyy haastateltavalta
- Vuorovaikutus tilanteessa olennaista
- Tee selkeä runko
- pyydä kuvailemaan ja selventämään (miksi?/miten?)
- kysy konkreettisesti (miten viimeksi? eikä miten yleensä?)
- se mitä kuulet kerrottavan saattaa erota oikeasta toiminnasta

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Haastatteleminen ei ole yhtä suoraviivaista kuin tiedon haku kirjasta



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kysely

- Vastaaja täyttää itse lomakkeelle vastauksensa
 - Ei vuorovaikutusta - ei mahdollisuutta varmistaa kysymyksen oikeaa ymmärtämistä
 - Vastaukset voivat olla hyvin monimerkityksellisiä
 - Vastausvaihtoehdot saattavat rajoittaa vastaajaa
 - Edullisin suurelle käyttäjäjoukolle
- soveltuu lähinnä täydentäväksi materiaaliksi, usein liian yleistä ainoaksi tiedoksi

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kysely kertoo,
mitä haastateltava
haluaa kertoa
siitä, mitä hän uskoo kysytyn.

Haastattelu kertoo,
miten haastattelija tämän ymmärsi.

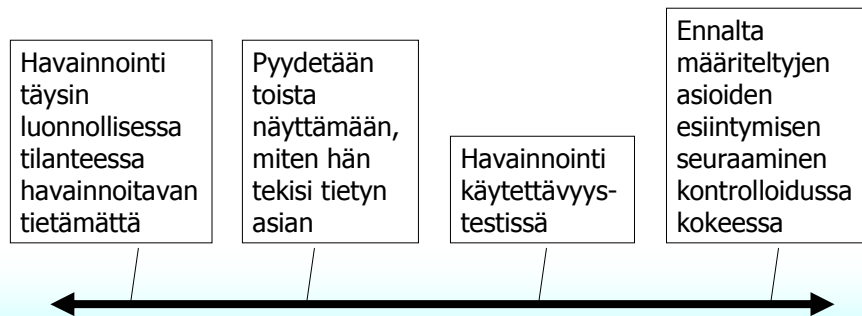
S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Jos kysyminen ei onnistu - katsotaan

- Mitä? Missä? Miten?
- Havainnointi: havainnoija seuraa havainnoitavan toimintaa
- Joskus ennalta määriteltystä havainnoitavia asioita, joiden esiintyminen kirjataan muistiin
- Joskus havainnoidaan ilman ennakkokäsitystä siitä, mitä tapahtuu
- Havainnoijan omat tulkinnat vaikuttavat

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Havainnointia erilaisissa tilanteissa



S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Vinkkejä havainnointiin

- Tiedä mitä haet
- Älä vaikuta lopputulokseen - ole kärsivällinen
- Tarkkaa myös odottamatonta
- Kirjaa muistiin tai tallenna - muisti pettää nopeasti
- Pane merkille mahdolliset erot toiminnan ja kerrotun välillä

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Fokusryhmä

- haastattelu ja observointi yhdessä
- 6-8 osallistujaa, ryhmän vetäjä, kuvaaja
- aiheisiin, joista osallitujat haluavat keskustella
- huomioitava ryhmädynamiikkaan liittyvät asiat
- nauhoitus tärkeää
- saadaan paljon mielipiteitä kerralla, hyviä ideoita

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Contextual inquiry

- Tutkitaan kokonaisuutena käyttäjän toimintaa
- Katsele, kuuntele ja keskustele, kun käyttäjä työskentelee normaalissa ympäristössään
- Konkretisoi keskustelua esimerkein
- Suunnittele - tiedä miksi teet
- Valitse edustavia käyttäjiä
- Kohtelee käyttäjää partnerina
- Ole herkkä vihjeille

(mm. Hackos&Redish 1998,
Beyer & Holtzblatt 1998)

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Päiväkirja

- Mahdollisuus saada osallitujien kokemuksia pidemmältä ajalta (arjen selvittäminen)
- Yhdistetään haastatteluun, jonka aikana käydään päiväkirjaa läpi
- Tulee olla hauskaa ja helppoa
- Voidaan yhdistää kamera kuvien ottoa varten tai toteuttaa pelkän kameran avulla

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Aiemmat tutkimukset

- Hyvää taustatietoa menetelmien valinnalle ja tutkittavalle aiheelle
- Tehtävä oman tutkimuksen alussa
- Ei ehkä suoraa tietoa omiin teemoihin
- Käyttäjäymmärrys rakentaa vain käyttäjien kohtaamisen kautta!

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Käyttäjiä tutkiessa huomioitavia asioita

ÄLÄ KYSY:

- "Mikä olisi hyvä ratkaisu?" - käyttäjä on ongelmien asiantuntija, ei suunnittelun
- Hyväksyttävät arvot käytettävyystavotteille: arvio ei perustu tarpeelle vaan asenteelle
- "Haluaisitko tämän uuden piirteen?": joko halutaan kaikki uusi jos se on ilmaista, tai ei haluta mitään uutta

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

- älä tutki liian läheisiä ihmisiä
- kerro rehellisesti mitä, miksi ja kauanko kestää
- matkusta itse käyttäjän luo
- sovi, millä tavoin tietoa käytetään
- selvitä montako käyttäjää on sopiva määrä (yleensä min. 6 henkilöä)
- kuvat ja muistiinpanot auttavat muistamaan

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu
4. periodi 2007 Maria Köykkä

Kirjallisuutta

- Nielsen, J. 1993. *Usability engineering*. Academic Press. Cambridge.
 - klassikko, jota siteerataan melkein jokaisessa käyttäjäkeskeistä suunnittelua koskevassa tekstissä
- Faulkner, X. 2000. *Usability engineering*. Macmillan Press LTD. London.
 - käytettävyyden perusmenetelmiä
- Beyer, H. & Holtzblatt, K. 1998. *Contextual design: defining customer-centered systems*. Morgan Kaufmann Publishers Inc. San Francisco (CA).
 - yksi peruskirjoista
- Norman, Donald., A. → useita kirjoja
- Kuniavsky, M. 2003. *Observing the User Experience: A Practitioner's Guide to User Research*. Morgan Kaufmann Publishers. San Francisco.
- Garrett, J. J. 2003. *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web*. AIGA. New York.

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

4. periodi 2007

Maria Köykkä

1 Luentotehtävä

Etsi sanomalehdistä, aikakauslehdistä ja alan lehdistä (esim. tietoviikko, talouselämä jne.) käyttäjien ja tekniikan kohtaamiseen liittyviä kirjoituksia. Kerää niitä muutama (2-4 kpl) ja kirjoita niistä noin kahden sivun keskusteleva essee. Muista lähdeviitteet!

Palautus 21.3 luennolla. Palauta myös kopiot/linkit löytämiisi kirjoituksiin.

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

4. periodi 2007

Maria Köykkä