

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja muutamia menetelmiä

HelMet-kirjastot 3.5.2012

Päivi Ylitalo-Kallio

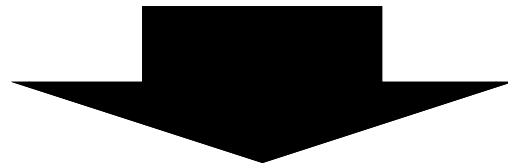
Oppiva kirjasto -verkosto

Esityksen runko

1. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu
2. Havainnointi
3. Tulevaisuustyöpaja
4. Korttilajittelu
5. 6-3-5

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

käyttäjien toiminnan ymmärtäminen
käyttäjien todelliset tarpeet ja halut



paremmin kohdennetut
palvelut ja tuotteet

Käyttäjäkeskeiseen toimintaan sisältyy asiakkaiden/käyttäjien...

...osallistamista

...toiminnan havainnointia

...näkemysten kuuntelemista

Tuotteiden/palveluiden käytettävyyden arviointia.



Out-of-the-box

KÄYTTÄJÄKESKEISEN SUUNNITTELUN MENETELMÄT

Perinteiset

Markkinointitutkimus
Ryhmäkeskustelut
Kyselyt
Kaavakkeet
Haastattelut
Häiritsemättömät menetelmät (unobtrusive measures)
Arkistotutkimus
Jälkien tutkimus (trace measures)
Testit

Määrät, luvut
Tilastot
Taulukot
Diagrammit
Sanallinen + numerotieto

Sovelletut

Havainnointimenetelmät
Osallistuva havainnointi
Kamera- ja video-dokumentointi
Etnografiset menetelmät
Videoetnografia
Hakulaitetutkimukset
Kokemusotanta
Kulttuuri-inventaari
Esineanalyysi
Käytettävyyssmenetelmät
Ääneenajattelu
Heuristinen arviointi

TULKINNAN JA ANALYYSIN SUUNTA

Innovatiiviset

Luovat/osallistuvat
Suunnittelutyöpajat
Kollaasit
Korttipelit
Kognitiivinen kartoitus
Kokeileva mallinnus (velcro modeling)
Visuaaliset päiväkirjat
Kameratutkimukset
Dokumenttien merkintä (document annotations)

Sisältöanalyysi
Kategoriat
Mallit, teemat
Samankaltaisuudet, ryhmittelyt
Visuaalinen + sanallinen tieto



Lähde: Ideo, <http://www.ideo.com/work/method-cards/>

1. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu
2. Havainnointi
3. Tulevaisuustyöpaja
4. Korttilajittelu
5. 6-3-5

Havainnointi - mitä?

- Käyttäjän toiminnan seuraamista käyttäjän toimintaympäristössä
- Mitä käyttäjät tekevät ja miten
- Millainen on toimintaympäristö
- Teknologian käyttö
- Sosiaalinen ympäristö
- Tunnelma
- Prosessin eteneminen
- Apuvälineet

Havainnointi - miten?

- Passiivinen havainnointi
- Havainnointihaastattelu
- Osallistuva havainnointi
- Dokumentointi kuvilla /muistiinpanoilla

Havainnointi - miksi?

- Löydetään erilaisia asioita kuin esim. haastattelemalla
- Monimutkaista toimintaympäristöä vaikea muistaa, vaikea kuvailla esim. haastattelussa

1. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu
2. Havainnointi
3. Tulevaisuustyöpaja
4. Korttilajittelu
5. 6-3-5

Tulevaisuustyöpaja - mikä

- Kevennetty tulevaisuusverstas (Jungk & Müllert)
- Kolme vaihetta
 - Ongelma- tai kritiikkivaihe
 - Mielikuvitus- tai ideointivaihe
 - Todellistamisvaihe
- Joka vaiheesta äänestetään yksi tai muutama aihe seuraavaan vaiheeseen työstettäväksi

Ongelma- tai kritiikkivaihe

- Kriittinen näkökulma, taustalla on psykoanalyysihenkinen ajatus siitä, että tyytymättömyyden selkeä muotoilu voi viedä täsmällisiin ratkaisuehdotuksiin
- Affinity diagram I. samankaltaisuusmenetelmä
- Ongelmat yhdistellään, järjestetään ja valikoidaan - yhdessä

Mielikuvitus- tai ideointivaihe

- Aivoriihivaihe
- Uskallus, vapaa vuorovaikutus, spontaanius ja halu leikkiä ajatuksilla, tiedoilla, mielipiteillä, instituutioilla ja yhdistelmillä
- Ongelmavaiheen aikaansaannokset toisesta näkökulmasta, esim. "koulun pihalla ei ole keinuja" > "hankitaan koulun pihalle keinuja"

Todellistamisvaihe

- Paluu todellisuuteen ja realismiin
- Mielikuvitusvaiheen ideoiden toteuttamismahdollisuuksia pohditaan
- Ideat käydään läpi ja niistä valitaan toteuttamiskelpoisimmat äänestämällä
- Käyttäjien kanssa ehkä joskus turha

Tulevaisuustyöpaja - miten

- Työpajaa voi loputtomasti muunnella, varioida ja yhdistellä
- Pelillisuus, leikillisuus
- Inspiraation lähteet: videot, kuvat, pelit
- Draamallisuus joko osallistujien itsensä tuottamana tai ulkopuolisten esittämänä
- Dokumentointi kameralla
- Tarralaput - helppo ryhmällä "lennossa"

Työpajan hyödyt - miksi

- Näkökulman muutos
- Vuorovaikutus, käyttäjiltä oppiminen
- Jaettu tila > kokemusten ja tiedon jakaminen
- Lisää ymmärrystä siitä, mitä käyttäjät haluavat
- Ideoita palvelujen kehittämiseen

The logo consists of the word "FLOP" in a bold, rounded, sans-serif font. The letters are white with a thick black outline, giving it a 3D or shadowed appearance. The 'O' is slightly larger than the other letters.

1. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu
2. Havainnointi
3. Tulevaisuustyöpaja
4. Korttilajittelu
5. 6-3-5

Korttilajittelu - miksi

- Informaatioarkkitehtuurin suunnitteluun
- Selvitetään minkälaisiin kokonaisuuksiin käyttäjät asioita ryhmittelevät
- Yksinkertainen, helppo, tehokas
- Apuväline - lopullinen päätös aina suunnittelijan!

Korttilajittelu - miten ja mitä

- Kerätään palvelun sisältö (tiedot ja toiminnot) korteille, esim. kuvaus ja otsikko
- Lajittelu ryhmiin
- Ryhmille nimet
- Yksin tai ryhmänä
- Suljettu tai avoin

Variointia: assosiaatiotesti

- Suljetun korttilajittelun lomakeversio, jolla saadaan tilastollista dataa
- Nimeämiskäytäntöjen ymmärrettävyys
- Irrotettu käyttöympäristöstä

Tehtävä 1. VALIKKO-OTSIKOT

A-, B-, C- jne. -vaihtoehdot vastaavat www-sivuille tulevan valikon kohtia. Tehtäväsi on valita mielestäsi sopivin vaihtoehto jokaiseen kohtaan, siis yksi jokaisesta A-, B-, C- jne. -vaihtoehdosta. Jos mielessäsi on hyvä vaihtoehto, jota ei ole valmiina, voit kirjoittaa sen viivalle. Ympyröi vastauksesi.

- A. Aineistot / Kokoelmat / _____
- B. Mitä meneillään / Ajankohtaista / Kirjastossa nyt / _____
- C. Yhteystiedot / Toimipisteet ja aukioloajat / _____
- D. Kirjaston palvelut / Palvelut / Kirjastopalvelut / _____
- E. Opinnäytetyöt / _____
- F. Kirjasto esittäytyy / Tietoa kirjastosta / _____
- G. e-aineistot / Elektroninen kirjasto / Verkkokirjasto / eKirjasto /
elektroniset tiedonlähteet / e-kirjasto / eAineistot / Virtuaalikirjasto /
Sähköinen kirjasto / Sähköiset aineistot / _____

Tehtävä 2. SISÄLLÖT

Mikä kuuluu mielestäsi kullekin sivulle? Tehtäväsi on yhdistää **tehtävän 1 (yllä) valikko-otsikot alla oleviin tehtävän 2 sisältöihin**. Merkitse kunkin toiminnon edessä olevaan ruutuun sen valikko-otsikon kirjain (A-, B-, C- jne), jonka alle asia mielestäsi parhaiten sopii. Jos et tunne toimintoa, merkitse X.

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| — MOT sanakirjasto (elektroninen) | — Kirjaston johtajan sähköpostiosoite |
| — Tiedonhaun opetus | — Poikkeukset aukioloaikoihin |
| — VESA verkkosanasto | — Kulttuurialan tiedonlähteet |
| — FAO | — Haku omista kokoelmista |

1. Käyttäjäkeskeiset menetelmät
2. Havainnointi
3. Tulevaisuustyöpaja
4. Korttilajittelu
5. 6-3-5


6-3-5

- Ideointia!
- Kirjoitetaan ajatuksia/ideoita aiheesta
- 6 osallistujaa
- 3 ideaa
- 5 minuuttia

Aivoriihitekniikat

Wikipedia: "...tavoitteena on kehittää suuri määrä luovia ideoita turvallisessa ympäristössä siten että kaikki ryhmän jäsenet osallistuvat."

- Turvallinen ympäristö = ei kritiikkiä!

A group of six diverse young adults, three men and three women, are huddled together in a circle, looking directly at the camera with warm, smiling expressions. They are all wearing white shirts, which creates a sense of unity and equality. The background is a bright, clean white, emphasizing the subjects. The overall mood is positive and collaborative.

Yhdessä -
avoin
vuorovaikutus