

UX-pelikirjan suunnitteluun vaikuttavat tekijät ja pelikirjan merkitys organisaatiolle

Case: Suomen Tulli

Tiivistelmä

Tekijä(t) Taipalmaa, Kati	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 73	Valmistumisaika 2024
Työn nimi UX-pelikirjan suunnitteluun vaikuttavat tekijät ja pelikirjan merkitys organisaatiolle Case: Suomen Tulli		
Tutkinto Kulttuuriala (YAMK), muotoilun ja median digitaaliset ratkaisut		
Ohjaavan opettajan nimi, titteli ja organisaatio Harri Heikkilä, yliopettaja, visuaalinen viestintä		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Elina Norros, muotoilun esihenkilö, Tulli & Mervi Korpiaho, Viestinnän esihenkilö, Tulli		
Tiivistelmä <p>Hankkeen tavoitteena oli selvittää, miten UX-pelikirja, joka sisältää käyttökokemusta tukevia menetelmiä ja työkaluja, voi vahvistaa käyttökokemussuunnittelua ja tukea muotoiluajattelun laajentumista organisaatiossa. Lisäksi tavoitteena oli rakentaa UX-pelikirjan prototyyppi, tutkia sen käytettävyyttä ja kartoittaa käyttöönottoon liittyvät vaatimukset, toimenpiteet ja mahdolliset ongelmat.</p> <p>Hankkeessa hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten haastatteluja, ryhmäkeskusteluja, työpajoja, käyttäjätestauksia ja kyselyä sekä toteutettiin asiantuntija-arvioita. UX-pelikirjan käyttäjä oli osallisena suunnitteluprosessissa myös eri empatian keinoin, kuten persoonien, käyttäjätarinoiden ja käyttäjäpolkujen avulla.</p> <p>Tutkimuksen perusteella UX-pelikirja koettiin hyödylliseksi organisaation käyttökokemussuunnittelun ymmärtämisessä ja osaamisen laajentamisessa. Haasteina koettiin aikataulun ja budjetin riittämättömyys sekä epäselvyys siitä, mikä taho on vastuussa käytettävyydestä. Kiinnostuksen lisääminen UX-pelikirjaan voisi tapahtua asettamalla hyvä käyttökokemus yhdeksi organisaation tavoitteista. Pelikirjan hyvä käyttökokemus syntyy siitä, että sitä suunnitellaan yhdessä käyttäjien kanssa ja se sisältää organisaation omia työkaluja. Pelikirja tulee suunnitella helppokäyttöiseksi ja kevyeksi navigoinniltaan ja tekstirakenteeltaan, niin että tietoa tuodaan lukijalle vähitellen.</p>		
Asiasanat UX-suunnittelu, UX-kirjoittaminen, käyttökokemussuunnittelu, käytettävyys, pelikirja, organisaation muotoilukypsyys, UX-pelikirja		

Abstract

Author(s) Taipalmaa, Kati	Type of Publication Thesis, Master's Degree Programme	Published 2024
	Number of Pages 73	
Title of Publication Factors influencing the design of the UX playbook and the significance of the playbook for the organization Case: Finnish Customs		
Name of Degree Master's Degree Programme in Culture, Digital Solutions in Design and Media		
Name, title and organization of the supervising teacher Harri Heikkilä, Principal Lecturer, Visual Communication		
Name, title and organization of the client Elina Norros, Head of Development (Design & Innovations), Finnish Customs & Mervi Korpiaho, Head of Communications, Finnish Customs		
Abstract <p>The aim of the project was to investigate how the UX playbook, containing user experience supportive methods and tools, can strengthen user experience design and support the expansion of design thinking within the organization. Additionally, the goal was to develop a prototype of the UX playbook, examine its usability, and identify the requirements, actions, and potential challenges related to its implementation.</p> <p>The project utilized qualitative research methods such as interviews, group discussions, workshops, user testing, and surveys, as well as expert evaluations. The user of the UX playbook was involved in the design process through various empathy techniques, including personas, user stories, and user journeys.</p> <p>Based on the research, the UX playbook was perceived as beneficial for understanding and expanding organizational user experience design capabilities. Challenges included insufficient time and budget, as well as ambiguity regarding responsibility for usability. Increasing interest in the UX playbook could be achieved by prioritizing good user experience as one of the organization's goals. A positive user experience of the playbook arises from collaborative design with users and inclusion of the organization's own tools. The playbook should be designed for easy navigation and readability, gradually delivering information to the reader.</p>		
Keywords UX design, UX writing, user experience design, usability, playbook, organizational design maturity, UX playbook		

Sisällys

Kehittämishankkeen keskeisimmät käsitteet	1
1 Johdanto.....	3
2 Kehittämishankkeen esittely.....	4
2.1 Kohdeorganisaatio ja hankkeen tausta.....	4
2.2 Tutkimusintressi	5
2.3 Muotoilu julkishallinnossa	6
2.4 Kehityshankkeen tavoitteet ja rajaukset.....	8
2.4.1 Tutkimuskysymykset	8
2.5 Hankkeen lähestymistapa	9
2.5.1 UX-suunnittelu on osa muotoiluajattelua.....	10
2.6 Hankkeen aikataulutus	11
3 Teoreettinen viitekehys.....	14
3.1 Pelikirjan rooli muotoilukypsyyden kasvattajana	14
3.2 Pelikirjan käyttöönoton vaatimukset ja ongelmat	15
3.3 UX-pelikirjan sisältö.....	16
3.3.1 Empatian menetelmiä	20
3.3.2 Tuotteen suunnittelun menetelmiä.....	21
3.3.3 Käyttäjätutkimuksen menetelmiä	22
3.3.4 Asiantuntija-arviointien menetelmät	25
3.3.5 Käyttökokemuksen mittauksen menetelmiä	26
3.4 UX-pelikirjan rakentamisen lähtökohdat.....	26
3.4.1 UX-pelikirjan ulkoasun suunnittelu	27
3.4.2 Tekstin käyttökokemuksen suunnittelu	30
3.4.3 Hyvän käyttökokemuksen rakentaminen	32
4 Tutkimusmenetelmät	34
4.1 Tutkimusmenetelmien valinta	34
4.2 Laadullinen tutkimus osana hanketta.....	35
4.2.1 Haastattelut ja ryhmäkeskustelu osana laadullista tutkimusta.....	35
4.2.2 Kysely osana laadullista tutkimusta	36
4.3 Empatian menetelmät osana prototyypin suunnittelua.....	37
4.3.1 Persoonat osana prototyypin kehitystä	37
4.3.2 Käyttäjäpolut prototyypin kehityksessä	38
4.3.3 Käyttäjätarinat apuna prototyypin kehityksessä	39
4.4 Yhteiskehittäminen osana hanketta	39
4.4.1 Työpajat osana yhteiskehittämistä.....	40
4.4.2 Käyttäjätestaukset osana yhteiskehittämistä.....	41

4.5	Asiantuntija-analyysit apuna prototyypin kehittämisessä	42
4.5.1	Heuristinen arviointi osana asiantuntija-arviointeja	43
4.5.2	Kognitiivinen läpikäynti osana asiantuntija-arviointeja.....	44
4.6	Tutkimusaineiston analysointi.....	45
5	Hankkeen toteutus.....	46
5.1	Empatian menetelmät prototyypin suunnittelun apuna.....	46
5.2	UX-pelikirjan prototyypin rakentaminen	48
5.3	Haastatteluilla ja ryhmäkeskustelulla ymmärrystä UX-pelikirjan lähtökohdille ...	53
5.4	Kaksi työpajaa osana prototyypin rakentamista	54
5.5	UX-pelikirjan prototyypin asiantuntija-arvioinnit.....	55
5.6	UX-pelikirjan prototyypin käyttäjättestaukset	56
5.7	Kysely UX-pelikirjan prototyypin toimivuudesta ja käyttöönotosta	57
6	Tutkimusten tulokset.....	59
6.1	Haastatteluiden ja ryhmäkeskusteluiden tulokset	59
6.2	Työpajojen tulokset	60
6.3	Asiantuntija-arviointien tulokset	61
6.4	Käyttäjättestien tulokset.....	63
6.5	Kyselyn tulokset	66
7	Johtopäätökset ja pohdinta	68
7.1	Miten UX-pelikirja voi vahvistaa organisaation muotoilukypsyyttä.....	68
7.2	Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyvät haasteet.....	68
7.3	Miten voimme parantaa UX-pelikirjan käyttäjäkokemusta	69
7.4	UX-pelikirjan prototyypin käyttöönotto, kehittäminen ja mittaaminen.....	70
7.5	Pohdintaa hankkeen onnistumisesta	71
8	Yhteenveto	73
	Lähteet	74

Liitteet

Liite 1. UX-pelikirjan prototyyppi

Liite 2. Heuristisen arvioinnin tulokorttien prototyyppi

Liite 3. Tekstin tulokorttien prototyyppi

Liite 4. Käyttäjättestauksen rakenne suunnitelma

Kehittämishankkeen keskeisimmät käsitteet

Pelikirja on opas, joka toimii kevyenä ohjeistuksena tai sopimuksena tietyistä toimintatavoista ja pelisäännöistä. Perinteisten prosessien sijaan modernissa organisaatiossa painotetaan tiimien jatkuvaa toiminnan kehittämistä, eli esimerkiksi menetelmiä kehitetään koko ajan. Pelikirja kokoaa eri tiimien parhaat käytännöt yhteen ja jakaa ne kaikkien käyttöön. Pelikirjan etuja ovat helppo lähestyttävyyys, ylläpidon vaivattomuus ja sopeutuminen muuttuviin tarpeisiin sekä sen helppo käyttöönotto organisaatiossa. Se on arvokas apuväline organisaation toimintatapojen parantamisessa. (Kiiskinen 2020; Shivaprasad 2022; VM it Oy 2021.)

Prototyyppi on käytännön esimerkki tai malli innovaatiosta, jonka avulla voidaan testata sen toimivuutta ja tehdä tarvittavia muutoksia ennen lopullisen tuotteen valmistamista (Järvinen 2021; Hyysalo 2006, 77–78, 171–172). Prototyypin päätarkoituksena on saada tietoa, joka tukee suunnitteluprosessia ja päätöksentekoa (Miettinen 2016, 133–134, 141). Sillä pystytään konkretisoimaan suunnittelun tuloksia käytettävään ja testattavaan muotoon. Näin saadaan selville aikaisessa vaiheessa tuotteeseen kohdistuvia puutteita ja ongelmia. (Hyysalo 2006, 174; Muotoilupakki 2024.)

Muotoilukyvykkyys tarkoittaa organisaation kykyä hyödyntää muotoiluajattelua toimintamalleissa, suunnittelussa, strategiassa ja kulttuurissa (Aalho 2022).

Muotoiluajattelu kuvaa työkulttuuria, jossa ideointi ja suunnittelu ovat sulautuneet yhteen muun tekemisen kanssa, eivätkä ole erillisiä vaiheita. Muotoiluajattelua toiminnassaan hyvin soveltava organisaatio yhdistää empatian, luovuuden ja rationaalisuuden. Keskittyen yrityksen palveluiden ja liiketoiminnan kehittämiseen, samalla kun se pyrkii ymmärtämään ihmisiä, jotka palveluita tai tuotteita käyttävät. Muotoiluajattelun ytimessä on siirtyminen siilomaisesta työskentelystä kohti monialaista tiimityötä organisaatiossa. (Heikinheimo 2023.)

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on tuotteen suunnittelua, jossa keskiössä ovat tuotteen käyttäjät. Tämä lähestymistapa perustuu suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin sykleihin. (Oulasvirta 2011, 33, 107.) Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa on olennaista kohdata konkreettisia ihmisiä ja todellisia käyttötilanteita, jotta ymmärretään yksittäisen käyttäjän kokemus. Käyttäjää tarkkailemalla tai hyödyntämällä suunnittelussa, käyttötilanteessa pystytään erottelemaan erilaisia näkökulmia, arvoja ja motivaatiotekijöitä, jotka vaikuttavat tuotteen käyttöön. (Miettinen 2016, 63, 67.)

Käytettävyys koostuu useista erilaisista määritelmistä ja Nielsen (1993, 26–27) määrittelee käytettävyyden koostuvan opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja tyydyttävyydestä. Käyttäjän tunteilla on merkittävä vaikutus tuotteen

käytettävyyteen. Positiiviset tai negatiiviset kokemukset heijastavat tuotteen opittavuutta ja käytön helppoutta. (Sinkkonen ym. 2006, 248–249).

Käyttökokemus sisältää kaikki käyttäjäkokemukset, kuten mitä käyttäjä havaitsee, tuntee sekä ajattelee käytön aikana ja sen jälkeen (Viljanen 2020). Käytettävyyden käsite laajenee käyttökokemuskäsitteeksi, kun otetaan huomioon käyttäjän motiivit, tunteet ja tarpeet. (Sinkkonen ym. 2006, 248–249). Käyttökokemus sisältää myös brändin, käyttäjän mielikuvan ja kokemuksen tuotteesta sekä sen koko tuoteperheestä. Nämä tekijät vaikuttavat tuotteen arvostukseen, käyttöön liittyviin odotuksiin ja ennako-oletuksiin. (Sinkkonen ym. 2006, 248–249.)

UX-suunnittelu, lyhennetty sanoista user experience design, viittaa käyttökokemussuunnitteluun ja se on yksi käyttäjäkeskeisen suunnittelun metodeista. Sen tavoitteena on varmistaa tuotteen käytettävyyden ja luoda selkeitä, intuitiivisia sekä helppokäyttöisiä tuotteita, oli kyse sitten käyttöliittymästä, tuotteesta, palvelusta tai sisällöstä. UX-suunnittelija kehittää käyttökokemusta käyttäjän näkökulmasta käsin suunnittelemalla ja testaamalla ratkaisuja. (Podmajersky 2021.) UX-suunnittelussa pyritään ratkaisemaan käyttäjien ongelmia tai estämään niiden syntymistä. Ongelmat määritellään tutkimalla aihetta, ideoiden ja etsien parhaita ratkaisuja, jotka lopulta testataan käyttäjillä. (Metts & Welfie 2021.)

UX-kirjoittaminen, tunnettu myös nimellä UX-writing, on olennainen osa UX-suunnittelua, jossa keskitytään tekstin ymmärrettävyyteen ja käyttäjäkokemukseen. Tehokas kirjoittaminen on välttämätön osa täydellistä UX-suunnittelua, joka edellyttää tarkkaa sanavalintojen, tekstin asettelun ja määrän harkintaa ongelmien ratkaisemiseksi. UX-kirjoittamisen tavoitteena on muotoilla kirjallinen sisältö siten, että käyttäjäkokemus ja selkeys ovat etusijalla. (Metts & Welfie 2020, 14–15.)

UI-suunnittelu, lyhennetty sanoista user interface design, on käyttöliittymäsuunnittelua, mikä viittaa järjestelmään, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa tietokoneen kanssa. UI muodostaa fyysisen rajapinnan ihmisen ja tuotteen välille, sisältäen erityisesti tuotteen visuaalisen ilmeen ja tekstin. (Bjoran 2017.)

1 Johdanto

Opinnäytetyöhankkeen taustalla on Suomen Tullin muotoilukyvykkyyden kehittäminen. Norros (2023) on arvioinut Tullilla olevan tarvetta kasvattaa muotoilukyvykkyyttä, mikä motivoi tämän opinnäytetyöhankkeen suunnittelua. Kehittämishankkeen taustalla on myös Tullissa vuonna 2022 käynnistynyt verkkosivuston uudistusprojekti ja siinä ilmenneet UX-suunnittelun haasteet, erityisesti laajojen sivumäärien, vastualueiden ja verkkosivuston tekstisisällön testauksen osalta. Tullin verkkosivuston laajan sivumäärän vuoksi yhden UX-suunnittelijan panos ei riitä kaikkien tärkeiden käyttäjäpolkujen käyttäjäkokemuksen varmistamiseen, etenäkään tekstin kannalta. Tästä syystä viestinnän asiantuntijoiden tulisi pystyä hallitsemaan itsenäisesti käyttökokeussuunnittelun menetelmiä. Tämän lisäksi oli tärkeää nostaa kohdeorganisaation muotoiluymmärrystä laajemmin kaikkien käyttöliittymien suunnittelun osalta, joka voisi auttaa myös organisaation muotoilijoita heidän työssään ja muotoilulle annettaisiin enemmän tilaa.

Hankkeessa tutkitaan UX-pelikirjan merkitystä organisaation muotoilukypsyyden kasvattajana sekä selvitetään UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyviä vaatimuksia, toimenpiteitä ja mahdollisia ongelmia pelikirjan käyttöönotossa. Näitä tutkitaan haastatteluilla, ryhmäkeskustelulla ja kyselyllä. Tarkoituksena on myös selvittää, miten UX-pelikirjasta voidaan tehdä mahdollisimman käyttäjäystävällinen. Hyvän käyttökokeumuksen omaava pelikirja rakennetaan yhdessä sen käyttäjien kanssa, minkä vuoksi hankkeen aikana toteutetaan työpajoja, asiantuntija-analyysyjä ja käyttäjätestauksia. Hankkeen aikana hyödynnetään myös empatiamenetelmiä prototyypin suunnittelussa ennen tutkimusmenetelmien hyödyntämistä, kuten persoonia, käyttäjätarinoita ja käyttäjäpolkuja.

Hankkeen aikana rakentuu UX-pelikirjan prototyyppi Suomen Tullille. Hankkeen aikana ei luoda valmista pelikirjaa, sillä tutkimukset osoittavat, että pelikirjaa rakentavat ja ylläpitävät parhaiten sen käyttäjät yhdessä (Shivaprasad, 2022). Pelikirja rakentaminen voi vaatia vuosia ja useamman asiantuntijan panoksen (Leppänen 2023a). UX-pelikirjan prototyypistä luodaan elävä dokumentti, joka kehittyy organisaation tehdessä laajemmin käyttökokeussuunnittelua sekä ottaessaan erilaisia työkaluja ja menetelmiä organisaation käyttöön. Tulevaisuudessa prototyyppi voi muuttua viralliseksi UX-pelikirjaksi, kun käyttäjät integroivat sen osaksi työtään ja muokkaavat sitä organisaation tarpeisiin sopivammaksi.

2 Kehittämishankkeen esittely

2.1 Kohdeorganisaatio ja hankkeen tausta

Tämän kehittämishankkeen kohdeorganisaatio on Suomen Tulli. Tulli on valtiovarainministeriön tulosohjaama virasto, jonka palveluksessa toimii noin 2 000 henkilöä. Se toimii yhteistyössä elinkeinoelämän sekä kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. Suomen Tulli kuuluu osaksi Euroopan unionin tullijärjestelmää. Tullin tarkoitus on edistää tavarakaupan sujuvuutta ja varmistaa sen oikeellisuuden, sekä sen tehtävänä on suojata yhteiskuntaa, ympäristöä ja kansalaisia. Henkilö- ja yritysasiakkaat voivat hoitaa asiain Tullin kanssa lähes kokonaan verkossa. Tullin kautta suoritetaan tullit, tullin kaltaiset maksut, väylämaksut, sekä muita maahantuonnin veroja ja maksuja. (Tulli 2023.) Tullin maksamisella tarkoitetaan sitä, kun valtioiden rajan yli kulkee tavaroita ja niistä peritään veroluonteista maksua (Myrsky & Ossa. 2008, 323). Tulli koostaa Suomen viennistä, tuonnista, sekä kauppataseesta viralliset ulkomaankauppatilastot (Tulli 2023).

Tullissa on useita erilaisia käyttöliittymiä, joihin Tulli.fi sivusto lukeutuu ja joka on yksi Tullin suurimmista verkkosivustoista. Tulli.fi sivustoa ylläpidetään suurelta osin viestintäyksikön kautta. Sivusto sisältää paljon ohjesivuja, jotka on tarkoitettu henkilö- ja yritysasiakkaille. Tekoälyyn perustuvalla analyysillä on saatu selville, että vuonna 2022 sivuston saavutettavuus oli 67,3 %, hakukonelöydettävyys 67,4 % ja kirjoitusvirheitä löytyi 3 %, mutta luettavuus on 15 % luokkaa. (Rintamäki 2022.) Sivustolla on 3,5 miljoonaa käyntiä vuodessa ja sivusto kattaa 4500 suomenkielistä sivua, sekä kaikkien sivuja eri kieliversioineen on 11000. Nämä luvut ovat vain Tulli.fi verkkosivustolta ja erilaisia sivustoja Tullissa on 10. (Ruohola & Laukka 2022.) Luvut havainnollistavat työmäärän, jonka tull.fi-uudistus kattaa, vaikka uudistus ei koske kaikkia mainittuja sivuja. Tulli.fi-uudistus käynnistyi vuoden 2022 aikana konseptoinnilla ja työ jatkuu vuoteen 2024 loppuun. Uudistuksella on tarkoitus monipuolistaa Tullikuvaa, edistää yhdenvertaisuutta, tiedon hallintaa sekä tiedolla johtamista ja mahdollisesti toimia edelläkävijöinä. (Rintamäki 2022.)

CSAT, eli customer satisfaction score, on mittari, joka selvittää asiakastytyvyyttä. Tulli.fi CSAT on ennen uudistusta ollut 27 %. Julkishallinnossa CSAT on keskimäärin 35–60 % luokkaa. CSAT-prosentti kertoo, montako prosenttia annetuista reaktioista on positiivisia. (Jankkila & Kellinsalmi 2021.) Asiakastytyvyyttä on julkishallinnon keskimääräistä CSAT tulosta matalampi ja kertoo sivujen muutostarpeesta.

2.2 Tutkimusintressi

Olen toiminut Tullin UX-suunnittelijana noin kaksi vuotta, osana organisaation muotoilutiimiä. Muotoilutiimissä työskentely tarkoittaa, että teen projekteja eri osastoille ja pyrin kehittämään muotoiluosaamista Tullin sisällä. Palvelumuotoilu ja UX-suunnittelu ovat organisaatiossamme melko uusia käytäntöjä, ja niiden integroimiseksi osaksi organisaation laajempaa toimintaa tarvitaan uusia toimintatapoja sekä rakenteita.

Olen ollut mukana Tulli.fi-uudistuksen projektissa UX-suunnittelijan roolissa syksystä 2022, lähinnä testausten osalta. Minut pyydettiin projektiin mukaan konseptointivaiheen loppupuolella, ja olen testannut sivuston rakennetta, sekä visuaalisen ilmeen että tekstisisällön osalta. Huomasin, että tekstisisällön testaaminen käyttäjillä oli organisaatiossamme uutta ja saatettiin kokea haasteellisena. Aiemmissa projekteissa olen myös huomannut, että käyttökokemussuunnittelua ei aina täysin ymmärretä, vaikka se ei liittyisi tekstisisältöön. Esimerkiksi käyttöliittymien visuaalisen puolen käytettävyyden testaus on usein asiantuntijoille tutumpaa, verrattuna tekstin käytettävyyden testaamiseen, mutta myös visuaalisen puolen käytettävyyden varmistaminen on Tullin organisaatiolle melko uutta. Olin tietoinen, ettemme pystyisi projektille määrättyssä ajassa testaamaan laajasti tekstisisältöä, vaan tekstisisällön suurempi testaaminen pitäisi onnistua viestinnän asiantuntijoilta julkaisun jälkeen.

Eri projektien myötä ryhdyin pohtimaan, miten pystyisin vaikuttamaan UX-suunnittelun ymmärrettävyyteen organisaation sisällä ja miten voisin rakentaa työkaluja, jotka kasvattavat organisaation käyttökokemukseen liittyvää suunnittelukyvykkyyttä. Halusin keskittyä etenkin tekstin käyttökokemuksen näkökulmaan, koska siihen liittyvän kyvykkyyden nostaminen organisaatiossa oli Tulli.fi-uudistuksen yhteydessä erityisen tärkeää ja verkkosivujen tekstin selkeydellä sekä sivujen tavoitteilla on suuri vaikutus hankkeen kohdeorganisaatiolle. Huono käyttökokemus verkkosivulla voi johtaa asiakaspalvelun ruuhkautumiseen, tyytymättömyyteen sekä ylimääräisten resurssien tarpeeseen valtion sisällä ja selkeiden ohjeiden avulla kaupankäynti maiden välillä voi sujua jouhevammin. (Hananen 2018, 230–231; Filenius 2015, 34).

Tästä syntyi ajatus UX-kirjoittamisen pelikirjasta. UX-kirjoittaminen kuitenkin hyödyntää samoja menetelmiä kuin UX-suunnittelu, mutta usein UX-kirjoittaja on myös verkkoviestinnän asiantuntija. Wood (2022) mainitsee että UX-kirjoittajana voi toimia esimerkiksi copywriter, sisällöntuottaja tai sisältösuunnittelija nimikkeellä toimiva henkilö. Myös Metts ja Welfie (2020,3) mainitsevat, että kirjoittajan vastuulla on valita selkeät sanat ja termit yrityksen käytäntöjen mukaisesti, samalla varmistaen käyttäjäystävällisyys. Muotoilijan tehtävänä on arvioida käyttäjille tutut termit ja suunnitella käyttäjäkokemus. UX-kirjoittamisessa yhdistyvät nämä näkökulmat. Tästä syystä pelikirjan prototyypin nimi muuttui työn edetessä UX-

kirjoittamisen pelikirjasta UX-pelikirjaksi, koska se käsittelee UX-suunnittelun menetelmiä, tekstin sekä käyttöliittymän ilmeen näkökulma huomioiden ja vaikutti selkeämmältä puhua UX-pelikirjasta. Tästä syystä puhun UX-pelikirjasta, vaikka joissakin ensimmäisissä prototyypeissä saattaa lukea UX-kirjoittamisen pelikirja.

2.3 Muotoilu julkishallinnossa

Schultz (2015, 10–23.) teki haastattelututkimusta opinnäytetyössään, joka liittyi muotoiluun julkishallinnossa ja tulosten mukaan kiinnostus muotoiluun julkisella puolella oli kasvanut jo vuonna 2015, koska se tarjoaa menetelmiä ja lähestymistapoja ongelmien ratkaisemiseen ja palveluiden kehittämiseen ihmiskeskeisellä tavalla. Julkisella sektorilla on ymmärretty, että muotoilun avulla voidaan parantaa palveluiden käyttökokemusta, lisätä käyttäjälähtöisyyttä ja tehokkuutta sekä luoda innovatiivisempia ratkaisuja kansalaisten tarpeisiin. Muotoilua on julkisella puolella toteutettu esimerkiksi palvelumuotoilun, käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja muotoiluajattelun keinoin. Tämä sisältää muun muassa käyttäjien tarpeiden ja odotusten selvittämistä, prototyyppien rakentamista ja testausta sekä palveluiden jatkuvaa kehittämistä käyttäjäpalautteen perusteella.

Muotoilun lisääminen julkiseen sektoriin vaatii kulttuurin muutosta ja organisaatioiden valmiutta ottaa käyttöön uudenlaisia työtapoja. Se edellyttää myös resurssien kohdentamista muotoilun käyttöön, koulutusta henkilöstölle sekä yhteistyön lisäämistä eri sidosryhmien kanssa. Lisäksi tarvitaan selkeää strategista suunnittelua ja sitoutumista muotoilun hyödyntämiseen osana julkisen sektorin toimintaa. Muotoilun tehokas hyödyntäminen julkisella puolella edellyttää myös parempaa ymmärrystä muotoilun käsitteestä ja sen potentiaalista. Tämä voi vaatia tiedon jakamista ja valistustyötä niin organisaatioiden sisällä, kuin sidosryhmienkin keskuudessa. Lisäksi on tärkeää, että muotoilun vaikutuksia ja hyötyjä voidaan konkreettisesti osoittaa, jotta sen käyttöä voidaan perustella ja tukea tehokkaasti. (Schultz 2015, 10–23.)

Aalto (2015b) korostaa artikkelissaan kuinka suuri merkitys yhteiskunnalle ja muotoilulle on, kun julkinen hallinto alkaa hyödyntämään muotoiluajattelua uudistumisen välineenä. Toisaalta vuonna 2015 julkinen hallinto oli alkanut hyödyntää muotoilua lähinnä ostettuna palveluna, ei niinkään sisäisenä työnä ja valtiohallintoa pidemmälle muotoilun hyödyntämisessä oli päästy kaupungeissa.

Julkis-muotoilijat, joka on julkishallinnon muotoiluhenkisten virkamiesten yhteisö, järjestivät vuonna 2019 yhteistyössä Aalto yliopiston Design for Government -tiimin kanssa, Helsinki Design Weekillä tapahtuman Design & Government. Tämä on jo yksi osoitus siitä, miten muotoilua on lähdetty viemään laajemmin julkishallinnon puolelle. (Leppänen 2019.)

Leppänen (2019), joka on myös Julkis-muotoilijoiden perustaja, on ollut myös mukana kehittämässä Helsingin kaupungille digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirjaa, joka on suunnattu kaupungin kehittämisen parissa työskenteleville asiantuntijoille. Tämän pelikirjan ensimmäinen konsepti muodostui vuonna 2019, mutta sen ensimmäinen kehitysversio julkaistiin kuitenkin vasta 2021 ja on kehittynyt pikkuhiljaa sen jälkeen. Myös ensimmäinen muotoilutiimi perustettiin Helsingin kaupungille vuonna 2021, joten pelikirjan ensimmäisessä versiossa hyödynnettiin paljon Helsingin kaupungin asiantuntijoita, mutta myös ulkoisia konsultteja. Pelikirjaa ovat olleet rakentamassa kymmenet eri alojen asiantuntijat. Pelikirjassa jaetaan hyviä käytäntöjä projekteista, ja kuvataan kaupungin ketterän ja asiakasläh- töisen kehittämisen erityispiirteitä. Tämän projektin taustalla oli tarve parantaa kaupungin digitaalista asiakaskokemusta. Pelikirjan kehittämisessä on käytetty muotoilun ja digitali- saation projekteista saatua tietoa. Projektin tavoitteena oli luoda selkeä ja konkreettinen opas kaupungin työntekijöille, joka tukisi heitä uusien työtapojen omaksumisessa. Työpa- joissa työntekijöiden kanssa kehitettiin pelikirjan konsepti ja rakenne. Tuoteomistajan rooli ja digitaalisten palvelujen kehittäminen kaupungissa korostuivat kehitystyössä. Julkaisun jälkeen pelikirjan sisältöjä on jatkuvasti päivitetty ja kehitetty käyttäjäpalautteen perusteella. (Leppänen 2023a.)

Yksi Leppäsen mainitsema tulevaisuuden visio on, että julkishallinnon muotoilu kehittyi mo- nin tavoin tulevaisuudessa ja muotoilijoiden roolit laajenevat organisaatioissa. Muotoilu in- tegroituu syvemmälle organisaatioihin, keskittyen vaikuttavuuteen ja strategiseen suunnit- teluun. Kohteet tulevat monipuolistumaan. Peruspalveluiden kehittämisen sijaan muotoilu suuntautuu strategiseen suunnitteluun ja demokratiaprosessien tukemiseen. Muotoilua ale- taan tekemään uudella tavalla. Yhteistyö ja monialaiset tiimit korostuvat, kun projektiluon- teinen ja konsulttivetoinen muotoilu väistyy. (Leppänen 2023b.)

Moccia (2021) mainitsee UX-suunnitteluun liittyen, että Yhdysvaltojen hallituksessa käyttä- jälähtöisen suunnittelun integrointi kohtaa usein haasteita. Monet virastot, kuten Yhdysval- tojen Puolustusministeriö, kamppailevat yksityisen sektorin asettamien odotusten kanssa. Hallinnon hankintaprosessi ei usein huomioi käyttäjävaatimuksia, ja byrokraattiset järjestel- mät tekevät käyttäjälähtöisen suunnittelun vaikeaksi. Muotoilu nähdään usein ulkonäön pa- rantamisena, vaikka sen todellinen arvo on käyttäjien tarpeiden huomioimisessa. Hallituk- sen tulisi hyödyntää muotoilun tarjoamia etuja, kuten nopeammat hyväksynät, paremmat käyttäjäkokemukset ja alhaisemmat kustannukset. Muotoilun kypsyys on avain parempaan sovellusten käytettävyyteen ja käyttäjätyytyväisyyteen.

Johtopäätöksinä voidaan todeta, että julkishallinnon kiinnostus muotoilua kohtaan on kas- vanut viime vuosina. Tutkimukset osoittavat, että muotoilu tarjoaa tehokkaita menetelmiä

palveluiden kehittämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen ihmiskeskeisellä tavalla. Julkisella sektorilla on ymmärretty muotoilun potentiaali parantaa palveluiden käyttökokemusta, lisätä käyttäjälähtöisyyttä ja luoda innovatiivisempia ratkaisuja kansalaisten tarpeisiin. Kuitenkin muotoilun lisääminen julkiseen sektoriin vaatii kulttuurin muutosta, resurssien kohdentamista, koulutusta ja yhteistyön lisäämistä eri sidosryhmien kanssa. Tulevaisuudessa muotoilun rooli julkisessa hallinnossa korostuu entisestään ja yhteistyön merkitys, sekä monialaiset tiimit nousevat keskeiseen asemaan. Lisäksi on tärkeää korostaa muotoilun kypsyyden merkitystä paremman käytettävyyden ja käyttäjätyytyväisyyden saavuttamisessa, sekä hallituksen tarvetta hyödyntää muotoilun tarjoamia etuja entistä tehokkaammin.

2.4 Kehityshankkeen tavoitteet ja rajaukset

Hankkeen keskeisempiä tavoitteita on organisaation muotoiluajattelun kehittäminen. Muotoiluajattelu tarkoittaa sitä, että kun yritys kohtaa ongelman, se voi ratkaista sen samalla tavoin kuin muotoilija (Gothelf & Seiden 2016). Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että organisaatiossa osataan hyödyntää luovia ratkaisumenetelmiä, sekä pyritään ajattelemaan ihmislähtöisesti.

Tutkimushankkeessa tarkastellaan, kuinka UX-pelikirja voi edistää organisaation muotoiluajattelua, etenkin käyttökokemussuunnittelun näkökulmasta ja mitä haasteita siihen liittyy. Lisäksi selvitetään, millainen käyttäjäystävällinen UX-pelikirja on, jonka prototyyppi kehitetään hankkeen aikana. Hankkeella ei ole tarkoitusta luoda valmista UX-pelikirjaa, koska pelikirjan suunnittelu tulee tapahtua kaikkien käyttäjien kesken ja se olisi aivan liian valtava työ opinnäytetyölle.

Prototyyppi on kokeellinen testiversio esimerkiksi tuotteesta tai konseptista, joka auttaa löytämään puutteita ja nopeuttamaan kehitysprosessia ennen suuria investointeja (Garam ym. 2022; Muotoilupakki 2024). Se ei ole vielä loppuun hiottu, mutta tarjoaa kattavan ohjeistuksen UX-menetelmistä. Työssä kootaan olemassa olevaa tietoa UX-kirjoittamisesta ja erilaisista UX-suunnittelumenetelmistä selkeässä muodossa.

Vaikka hankkeessa käytetään olemassa olevaa tietoa, syntyy siitä uutta ja hyödyllistä tietoa, joka auttaa luomaan UX-pelikirjan prototyypin, jota organisaatio voi hyödyntää sekä jatkokehittää jatkossa. Hanke tukee käyttökokemussuunnittelun kehittämistä organisaatiossa, ja sen lopullinen kohderyhmä on käyttöliittymiä suunnittelevat asiantuntijat.

2.4.1 Tutkimuskysymykset

Kun tutkimusidea syntyy, on tärkeää hahmotella siihen sopiva, tarkka ja selkeä tutkimuskysymys, johon pyritään saamaan vastaus tutkimuksen aikana. Kysymystä voidaan

tarvittaessa tarkentaa lisäkysymyksillä. Tutkimuskysymyksen tulee selittää, mitä tutkimuksessa tehdään, millä tavoin se suoritetaan ja minkä näkökulman kautta aihetta tarkastellaan. (Näpärä 2017.)

Hankkeessa etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten UX-pelikirja voi vahvistaa organisaation muotoilukypsyyttä?
2. Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyvät haasteet?
3. Miten voimme parantaa UX-pelikirjan käyttäjäkokemusta?

2.5 Hankkeen lähestymistapa

Hankkeessa hyödynnetään konstruktivistista tutkimusta, tutkivaa toimintaa ja muotoiluajattelua. Suurimmassa roolissa on kuitenkin tutkivan toiminnan ja muotoiluajattelun lähestymistavat, jotka ovat melko lähellä toisiaan. Muotoiluajattelun lähestymistapoina hyödynnetään UX-suunnittelua ja se on myös keskeinen käsite tälle hankkeelle.

Konstruktivisessa tutkimuksessa pyritään rakentamaan tuotos, joka ratkaisee jonkin ongelman. Tämä luotu lopputulos voi olla esimerkiksi uusi toimintatapa tai -malli. (Humak.) Tämän hankkeen myötä olemassa oleva tieto muuntuu käytännön ohjeiksi projektin kohdeorganisaatiolle UX-pelikirjan prototyypin muodossa ja opinnäytetyönlukijan tulisi pystyä rakentamaan itse omalle organisaatiolleen käyttäjäystävällinen UX-pelikirjan prototyyppi.

Tutkiva kehittäminen on toimintaa ja tutkimusta yhdistävä lähestymistapa, joka perustuu tietynlaiseen asennoitumiseen ja metodologiaan. Termi sisältää jo itsessään viittauksen tutkimukseen. Tutkimus voi ilmetä asenteessa, tarkastelutavassa, oman toiminnan arvioinnissa ja asioiden pohdinnassa tai pyrkimyksenä uuden tieteellisen tiedon ja sovellutusten kehittämiseen. Tieteellinen ajattelu on olennainen osa tutkivaa kehittämistä. Kehittäminen puolestaan viittaa pyrkimykseen kehittyä ja parantua aktiivisen toiminnan kautta. Kehittämistoiminta on positiivista ja tavoitteellista, ja sen päämääränä on yleensä muutos parempaan suuntaan. Tutkiva kehittäminen merkitsee näiden kahden käsitteen yhdistämistä. Se edustaa myös työskentelytapaa, jossa tiedonhankinnalla ja tutkimuksella on merkittävä rooli kehittämistyön rinnalla (Heikkilä ym. 2008, 22–23; Ojasalo ym. 2015, 11–22.) Tällä hankkeella tutkitaan ja pyritään kehittämään kohdeorganisaation muotoilukypsyyttä.

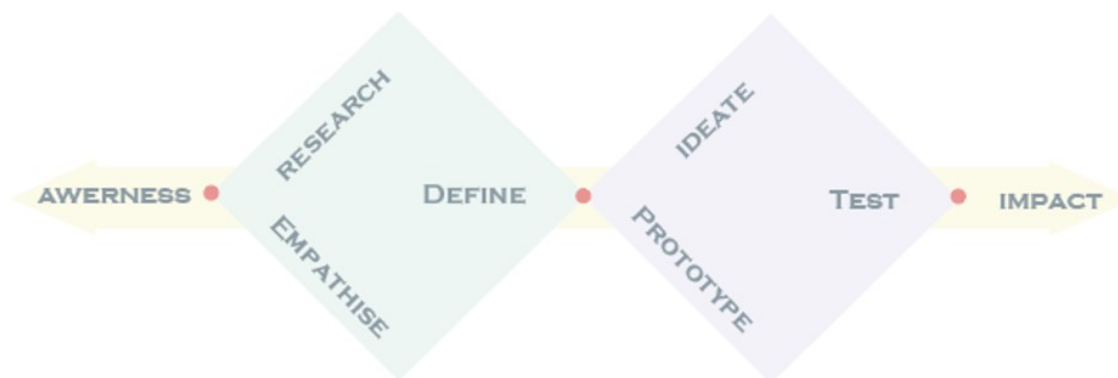
Muotoiluajattelussa ratkaisuja etsitään luonnostelemalla ja rakentamalla erilaisia prototyyppejä, joita parhaassa tapauksessa testataan. Suunnittelijan on usein tehtävä kompromisseja teknisten, eettisten ja esteettisten näkökulmien välillä. (Oulasvirta 2011, 29–30.) Muotoiluajattelun avulla voidaan luoda useita erilaisia tulkintoja, erilaisiin tilanteisiin ja ympäristöihin liittyen. Tämä tarkoittaa muun muassa käyttäjien tarpeiden määrittelyä.

Muotoiluajattelussa käyttäjä otetaan mukaan suunnitteluun, ja pyritään suunnittelemaan tuotteet helppokäyttöisiksi niiden lopullisille käyttäjille. (Mooji ym. 2005, 30, 108–109.) Muotoiluajattelussa on tapana hyödyntää luovia, osallistavia ja kokemuksellisia lähestymistapoja. Näiden menetelmien avulla edistetään yhteistyötä, luodaan kuvitteellisia vaihtoehtoja ja skenaarioita, sekä tuetaan sosiaalista muutosta. (Valtonen & Nikkinen 2022.) Muotoiluajattelu tulee hankkeessa esille erilaisilla muotoilun menetelmillä, kuten prototyyppejä hyödyntämällä. Hankkeessa otetaan myös alusta alkaen eri käyttäjät huomioon ja heitä hyödynnetään erilaisien yhteissuunnittelu menetelmien avulla.

2.5.1 UX-suunnittelu on osa muotoiluajattelua

UX-suunnittelu on empaattista muotoilua. Empaattisessa muotoilussa keskitytään tutkimaan, miten henkilöt käyttävät tuotetta tai palvelua ja miten he ovat vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Sosiaaliset taidot, empatia, luovuus ja visuaalinen ajattelu ovat olennaisia työkaluja. Prosessissa ensin kartoitetaan asiakastarpeet, sitten siirrytään suunnitteluvaihtoehtojen toteutukseen ja lopulta arviointivaiheeseen. Käyttäjätiedon avulla pyritään luomaan miellyttävä ja hyödyllinen tuote niille, jotka ovat tuotteen varsinaisia käyttäjiä. (Miettinen 2016, 24.)

Perinteisesti palvelumuotoilussa käytetty tuplatimantti (kuvio 1) on toimiva myös UX-suunnittelussa ja myös Metts & Welfie (2020, 153.) mainitsevat sen kirjassaan, joka koskee UX-kirjoittamista. UX-suunnittelu koostuu neljästä vaiheesta: tutkimuksesta, määrittelystä, suunnittelusta ja arvioinnista. Suunnittelu alkaa käyttäjän ja kontekstin tutkimisella ja ymmärtämisellä, jonka jälkeen tunnistetaan ja määritellään käyttäjien tarpeet. Suunnitteluvaiheessa kehitetään ratkaisuja, ja sitten siirrytään arviointivaiheeseen, jossa tuloksia verrataan käyttäjien tarpeisiin ja kontekstiin. Prosessin eri vaiheita voidaan toistaa uudelleen useita kertoja, kunnes haluttu lopputulos saavutetaan. (Interaction Design Foundation 2023a). Tuplatimantissa on tarkoituksena, että jokaisen timantin päässä voidaan palata joko täysin alkuun, tai kyseisen timantin alkuun, jos esimerkiksi testauksissa ilmenee korjattavaa. (Metts & Welfie 2020, 153; Design Council.)



Kuvio 1. Metts & Welfien (2020,153) tuplatimantista piirtämäni kuvio.

Tässä hankkeessa UX-suunnittelu tulee näkyviksi menetelmien ja hankkeen rakenteen kautta. Tässä työskentelymuodossa pyritään ymmärtämään kohde organisaation näkökulmaa ja löytämään oikea suunta UX-pelikirjalle, mutta myös ymmärtämään pelikirjan käytettävyyttä ja käyttökokemusta. Tässä kehittämishankkeessa hyödynnetään kaikkia UX-pelikirjaan liittyviä henkilöitä, esimerkiksi työpajojen ja käyttäjätestausten muodossa, mikä on olennaista UX-suunnittelulle. Hanke etenee tuplatimantin mukaisesti ja eteneminen on silloin muokattavissa tarpeen mukaan.

UX-pelikirjan prototyypin suunnittelun alkuvaiheessa käytetään monia erilaisia menetelmiä, jotka ovat olennaisia, sekä UX-suunnittelussa että UX-kirjoittamisessa. Lisäksi organisaatiolla on määritelty omat ohjeistuksensa, esimerkiksi värien ja typografian suhteen, joita tulee seurata UX-pelikirjan prototyypin suunnittelussa.

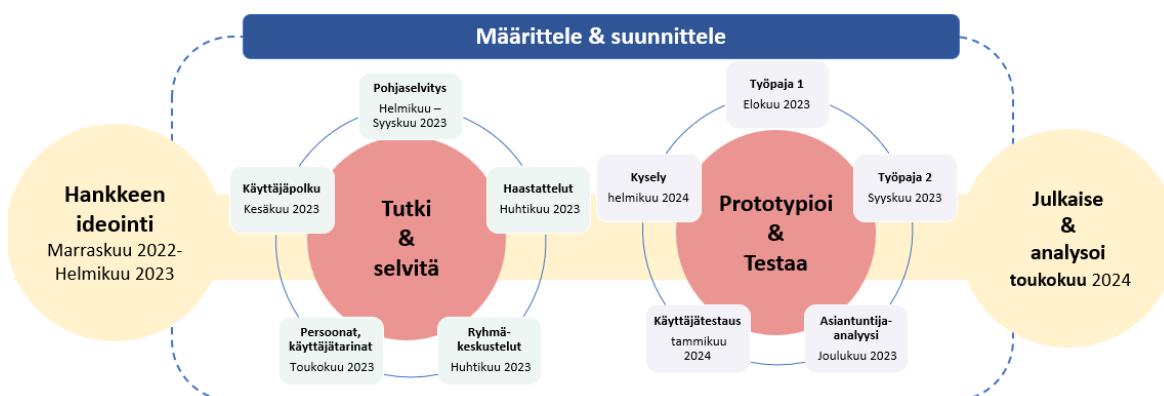
2.6 Hankkeen aikataulu

Hankkeen aikataulutus on yksi hankkeen keskeisimmistä vaiheista. Usein työmäärän arvioiminen voi olla haasteellista, koska todellisuus poikkeaa usein arvioista. Kuitenkin tämä on merkittävä osa työn suunnittelua. Hyvin laaditun projektiaikataulun avulla voidaan tehokkaasti viestiä muiden osapuolten kanssa, seurata edistymistä ja suunnitella tulevaisuutta. (Koho 2020.) Yleensä on viisasta arvioida tehtäviin kuluva aikaa varovaisesti yläkanttiin, jotta vältetään projektin aikataulutuksen epäonnistuminen tehtävien laajuuden arvioinnissa (Heikkilä ym. 2008, 79).

Hankkeen eteneminen tapahtuu limittyvien ja päällekkäisten vaiheiden kautta, mahdollistaen spiraalimallisen kehityksen, jossa eri vaiheet toistuvat tarpeen mukaan ja syventävät ymmärrystä. Tämä spiraalimalli sisältää havainnoinnin, reflektion, suunnittelun ja toiminnan. Prosessia voidaan toistaa tarpeen mukaan projektin edetessä. Keskeistä hankkeissa on

selkeyden saavuttaminen ratkaistavaan ongelmaan, sekä toimivien ratkaisujen luominen. Hankkeen elinkaari muodostuu seitsemästä vaiheesta: ideointi- ja esisuunnitteluvaihe, suunnitteluvaihe, käynnistysvaihe, toteutusvaihe, päättämisenvaihe, arviointivaihe, sekä käyttöönotto- ja seurantavaihe. (Heikkilä ym. 2008, 79.)

Kuvio 2 havainnollistaa tämän kehittämishankkeen aikataulua. Hankkeen aikataulu oli joustava muiden projektien aikataulujen vuoksi, koska tämä hanke oli asetettu vähemmän kiireelliseksi. Testauksiin ja muihin tutkimusmenetelmiin varatut ajat olivat riippuvaisia muiden projektien kiireellisyydestä. Alun perin hankkeen aikataulu oli erilainen, mutta se venyi eteenpäin useita kuukausia muiden projektien takia, vaikka sille oli alun perin varattu runsaasti aikaa. Hankkeen aloitusvaiheeseen kuului tiedon kerääminen ja kartoitus. Tämän jälkeen siirryin UX-pelikirjan prototyypin luonnosteluun, tein lisää selvitystyötä, suunnittelin UX-pelikirjan prototyyppiä lisää, suoritin testauksia ja lopulta analysoin kerättyä tietoa ja kehitin UX-pelikirjan prototyyppiä lisää eteenpäin. UX-suunnittelun avulla saavutin hankkeelle asettamani tavoitteet.



Kuvio 2. Hankkeen aikataulu ja eteneminen.

Vaikka aloitin hankkeen ja tutkimustarpeen kartoituksen jo marraskuussa 2022, kuvio 2 huomaa, miten siirryin ”tutki ja selvitä”-vaiheeseen vasta helmikuussa 2023. Tämä vaihe kesti useita kuukausia. Sen jälkeen siirryin suunnitteluvaiheeseen elokuussa 2023, ja se vaati myös hitaan etenemisen vuoksi useita kuukausia. Alkuvaiheessa pystyin kartoittamaan jo olemassa olevaa tietoa ja haastattelemaan ihmisiä. Tutkimusvaiheen jälkeen siirryin vähitellen suunnittelu- ja testausvaiheeseen, jolloin pystyin toteuttamaan työpajoja, asiantuntija-arvioita ja käyttäjätestejä, sekä kyselyn. Nämä aikataulut venyivät paljon eri ihmisten aikataulujen mukaan ja hanke valmistui helmikuussa 2024, vaikka alun perin hankkeen valmistuminen oli suunniteltu joulukuulle 2023. Koska hankkeella ei ollut varsinaista kiirettä, pystyin toteuttamaan kaikki suunnitellut tutkimusmenetelmät. Jokaisessa hankkeessa olisi

tietysti mahdollista tehdä asioita paremmin ja käyttää enemmän aikaa tutkimukseen, mutta on ymmärrettävä realiteetit: hankkeet toteutetaan aikataulujen puitteissa. Oma lopullinen aikatauluni oli saada UX-pelikirjan prototyyppi ja opinnäytetyö kohdeorganisaatiolle touku-kuussa 2024. Tämän aikataulun puitteissa pystyin toteuttamaan opinnäytetyön kehittämis-hankkeen.

3 Teoreettinen viitekehys

3.1 Pelikirjan rooli muotoilukypsyyden kasvattajana

Työn jatkuvuuden, turvallisuuden, ylläpidon ja kehityksen varmistamiseksi organisaatioissa on välttämätöntä luoda jaettu toimintatapoja, jotka mahdollistavat helpon päivittämisen ja tarpeisiin sopeutumisen. Tämä varmistaa sujuvan etenemisen ja mahdollistaa organisaation hyödyntämään uusia mahdollisuuksia ilman suuria haasteita tai keskeytyksiä. Pelikirja on yksi mahdollinen teknologia, joka mahdollistaa organisaation jaettujen toimintatapojen sujuvan jakamisen ja kehittämistyön etenemisen. (VM it Oy 2021.)

Hyvän käyttökokemuksen luominen edellyttää toimivaa UX-prosessia, jonka apuna toimii UX-strategian pelikirja. Pelikirja auttaa suunnittelutiimiä parantamaan asiakaskokemusta, selkeyttämään parhaiden kykyjen hankintaa tuote- tai palvelumuotoilussa, sekä kehittämään yhteistyöhön perustuvaa asiakaslähtöistä kulttuuria. Se koostuu parhaista käytännöistä, työkaluista ja muista resursseista, jotka auttavat luomaan kattavan UX-strategian. Lisäksi kommunikaation mahdollistaminen organisaation jäsenten ja sen palveluiden käyttäjien välillä lisää organisaation työntekijöiden halua parantaa näiden käyttäjien elämää (Biggar 2015.)

Pelikirjan tarkoituksena on olla organisaation tukena ja edistää muotoilukyvykkyyttä. Muotoilukyvykkyyttä voidaan kasvattaa lisäämällä käyttökokemuksen ymmärrystä korkeammalle tasolle. Tavoitteeseen pääsemisellä voi olla muita positiivisia vaikutuksia, sillä organisaatio, jossa vastuuta jaetaan edistää jokaisen sitoutumista ja aloitteellisuutta, sekä parantaa organisaation sisäistä viestintää. (Sarala & Sarala 2010, 53–54).

Pelikirja toimii vakaan ja sitoutuneen suunnittelutiimin perustana, jatkuvasti kehittyen ja tarjoten helposti saatavilla olevaa tietoa erilaisista metodeista ja niiden käyttöönottoa tukevasta tiedosta. Se toimii ratkaisuna mahdollisiin konflikteihin tarjoamalla selkeitä ohjeita eri tilanteisiin. Lisäksi pelikirja helpottaa tavoitteiden asettamista ja niiden saavuttamista organisaatiossa. Pelikirjan avulla säästetään aikaa, koska kaikki tarvittava tieto on yhdessä paikassa. Näin se tekee suunnittelusta johdonmukaisempaa ja antaa tekemiselle suunnan. (Shivaprasad 2022; Cubyts 2022.)

Organisaation UX-suunnittelukapasiteetin kasvattaminen on avainasemassa. Sen sijaan, että keskitytään pelkästään oman UX-tiimin laajentamiseen, on tärkeää nostaa organisaation yleistä UX-suunnittelukyvykkyyttä. Tämä on ensimmäinen askel kohti korkeampaa muotoilukyvykkyyttä käyttökokemussuunnittelun osalta (Spool 2019). Pienellä ohjauksella kaikki voivat luoda käyttöliittymiä, jotka ovat käyttäjäystävällisiä (Haavens 2021).

Monille yrityksille pelikirja on muodostunut olennaiseksi työvälineeksi, joka mahdollistaa kulttuurin ja ajattelutapojen muutoksen, luoden pohjan uusien toimintatapojen kehittämiseksi. Sitä hyödynnetään erityisesti koulutuksissa ja viestinnässä, tarjoten kätevän kanavan uusien ajattelumallien ja käytäntöjen välittämiseen. Pelikirjan avulla voidaan helposti palata aiemmin sovittuihin ja opittuihin asioihin tarvittaessa. (Tulevaisuuden tuotekehitys 2021.)

Voidaan päätellä, että UX-pelikirjan käyttö voisi olla yksi keino lisätä ymmärrystä käyttökokemukseen liittyen. Pelikirja tarjoaa yhteisen viitekehyksen ja varmistaa, että kaikki osa-alueet hyödyntävät parhaita käytäntöjä yhdenmukaisesti. Tämä edistää sujuvaa yhteistyötä ja tiedon jakamista organisaation sisällä, tehostaen toimintaa ja parantaen käyttökokemussuunnittelun hyödyntämistä.

3.2 Pelikirjan käyttöönoton vaatimukset ja ongelmat

Organisaation muotoilukyvykkyyden kehittäminen edellyttää tavoitteiden selkeää määrittelyä, kuten yhteisten visioiden luomista, mukaansatempaavan näkyvyyden tarjoamista ja jatkuvan kulttuurin rakentamista. Joka kerta, kun organisaation jäsenet saavat mahdollisuuden nähdä käyttäjiä, se lisää halua parantaa näiden käyttäjien elämää. Hyvät johtajat arvioivat edistymistään sen perusteella, kuinka paljon organisaatio on oppinut. He keskittyvät kysymyksiin, kuten: Mitä me tiedämme käyttäjistämme? Mitä tiedämme tuotteistamme tai palveluistamme? Entä mitä tiedämme käyttäjien ratkaisemattomista ongelmista ja haasteista? Mitä syvempi ymmärrys organisaatiolla on asiakkaidensa ja käyttäjiensä haasteista ja vaikeuksista, sitä tehokkaammin se voi työskennellä näiden ongelmien poistamiseksi ja haasteiden voittamiseksi (Biggar 2015.)

Organisaatiossa tarvitaan kannustusta ja mahdollistamista, jotta muotoilukyvykkyyden kasvattaminen käyttökokemuksen näkökulmasta olisi mahdollista. Tähän tarvitaan aikaa ja resursseja, jotta työntekijät voivat kehittää muotoilutaitojaan organisaation sisällä. Käyttäjälähtöinen suunnittelu edellyttää, että julkiset toimijat ovat valmiita omaksumaan uusia lähestymistapoja ja heillä on, sekä kykyä että halua tehdä niin. (Valtonen & Nikkinen 2022.)

Pelikirjoista on kirjoitettu paljon positiivisia vaikutuksia korostaen, mutta vähemmän niiden negatiivisista puolista, kuten mahdollisista ongelmista käyttöönotossa tai tarvittavista resursseista. Kuitenkin Biggarin (2015) ja Valtosen sekä Nikkisen (2022) perusteella vaikuttaa siltä, että johdolla on merkittävä rooli pelikirjan käyttöönotossa. Valtosen ja Nikkisen (2022) tekstin perusteella voisi päätellä, että ongelmia pelikirjan käyttöönotossa saattaa aiheuttaa ajan ja resurssien puute muotoilutaitojen kehittämisessä organisaatiossa, sekä vastahakoisuus omaksua uusia lähestymistapoja ja suunnitteluperiaatteita.

3.3 UX-pelikirjan sisältö

Tekstin käyttökokemus muodostaa keskeisen osan tuotteen kokonaisuutta. Sanat eivät ole ainoastaan luettavaksi tarkoitettuja, vaan niiden tehtävänä on auttaa käyttäjiä muistamaan tietoja ja saavuttamaan tuotteen tavoitteet (Podmajersky 2019, 37). UX-kirjoittaminen on siis olennainen osa UX-suunnittelua, ja siten myös UX-tutkimuksen aineisto on tiiviisti sidoksissa UX-suunnitteluun. Olen sen lisäksi tutkinut useiden UX-kirjoittamiseen liittyvien kirjojen materiaaleja, jotka ovat tarjonneet merkittävää näkemystä aiheeseen.

Briggar (2015) mainitsee, että pelikirja koostuu parhaista käytännöistä, työkaluista ja muista resursseista, jotka auttavat luomaan parhaan käyttökokemuksen käyttäjälle. Play book UX (2023) sisältää esimerkkejä menetelmistä ja työkaluista. Näihin menetelmiin lukeutuvat muun muassa UX-testaus ja -tutkimus, kuten käytettävyyden testauksen eri menetelmät, käyttäjätestaus, haastattelut, käyttäjätestauksen rekrytointitavat, prototyypin testaaminen. Myös konsepti suunnittelu on osa Play book UX sisältöä.

Voshell (2017) on luonut yksisivuisen ”Product Design Playbook” nimisen sivun, jossa hän mainitsee myös persoonista, käyttäjätarinoista, käyttäjäpoluista, kyselyistä, käyttäjätestauksesta, käyttäjävirrasta, miellekartasta, sivukartasta, rautalangoista, prototyypeistä, sekä mittauksen tärkeydestä. DTU (2023) on tehnyt pelikirjan verkkosivualustalle, joka kulkee nimellä ” Playbook for Universal Design” ja se sisältää erilaisia metodeja sekä työkaluja suunnittelun tueksi. Navigointi tapahtuu etusivulla niin, että kaikki menetelmät ja työkalut on heti nähtävillä (kuva1).

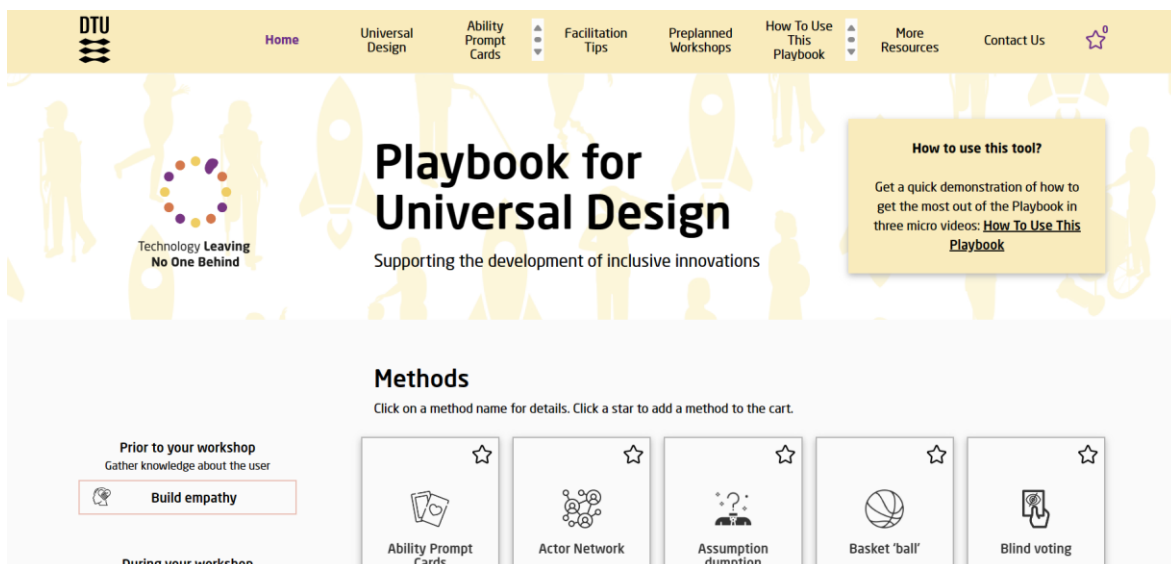
Victorian Government (2023) pelikirjasta, nimeltään ”Humancentred design playbook”, sisällöstä löytyy paljon yleistä tietoa ihmiskeskeisestä suunnittelusta, suunnitelman teosta, metodeista ja suunnittelutyökaluista. Metodeihin on luokiteltu korttilajittelu, affiniteettikaavio, yhteissuunnittelu, erilaisia haastattelu menetelmiä, muotoilusprintit, päiväkirjat, havainnointi, prototypioinnin menetelmiä, heuristinen arviointi, työpaja menetelmiä, kysely ja käyttäjätestaus. Suunnittelutyökaluihin on lueteltu muun muassa erilaisia käyttäjäpolkuja, suunnitteluperiaatteet, keskusteluopas, persoona, ongelman määrittely, projektisuunnitelma, prototyypit, service blueprit, sidosryhmien osallistamissuunnitelma, systeemikartta, käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteet, käyttäjäskenaariot, arvolupaus ja rautalankamalli. Humancentred design playbookissa navigointi tapahtuu etusivun kautta, siten että etusivulle on tuotu linkit muun muassa ihmiskeskeiseen suunnitteluun, suunnitelman tekoon, metodeihin ja suunnittelutyökaluihin (kuva 2).

Nousis (2019) mainitsee, ettei ole yhtä oikeaa tapaa toteuttaa UX-suunnittelua ja näin ollen ei ole myöskään yhtä oikeaa tapaa toteuttaa UX-pelikirjaa, mutta on hyviä tapoja toteuttaa

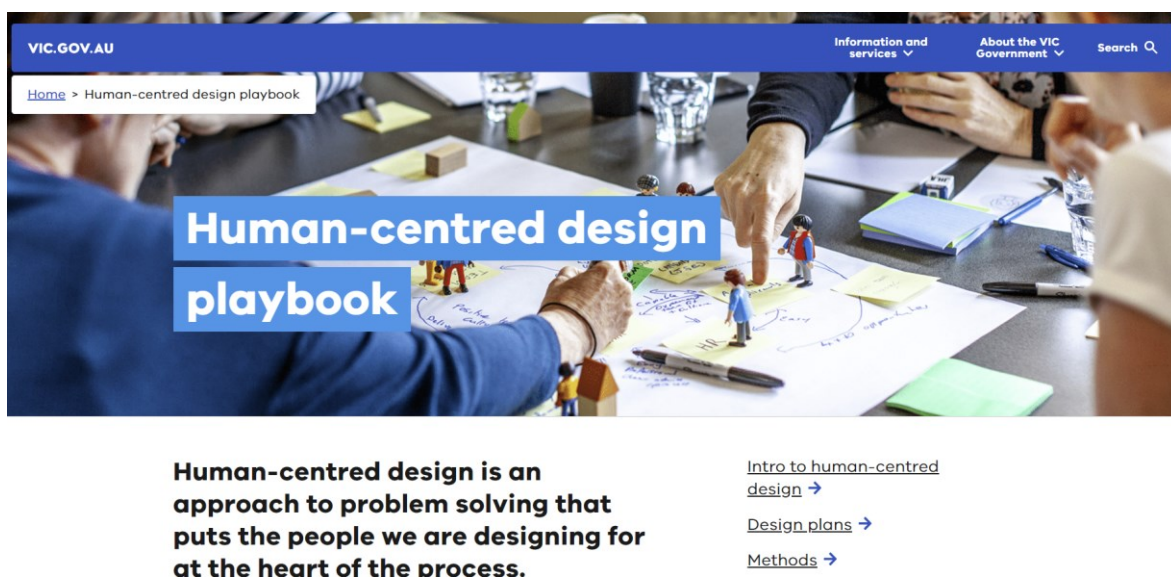
rakenne. Hän puhuu kuitenkin omassa pelikirjassaan (2023) enemmän käyttäjätestausten tarpeellisuudesta, niiden toteutusmenetelmistä, tutkimustapojen valinnasta, erilaisista tauluista ynnä muusta, mutta ei puhu tarkalla tasolla eri työkaluista. Siellä kuitenkin on tarkkaan määritelty tuotteen suunnittelun alkuun esimerkiksi miksi jotakin suunnitellaan ja miten hypoteeseja pitää miettiä. Pelikirja on melko massiivinen ja laaja, mutta se toimii suhteellisen yksinkertaisesti siten, että etusivun (kuva 3) painikkeista pääsee tuotestrategian miettimiseen, tuotteen suunnitteluun liittyviin osioihin, työpajojen suunnitteluun ja design opsiin liittyviin asioihin. Esimerkiksi Helsingin kaupungin (Helsinki 2023) ”Digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirjassa” asiat on esitelty hieman samalla tavalla kuin Nouis (2019) pelikirjassa, eli ei tarkalla työkalutasolla ja navigointi tapahtuu useammasta kohtaa (kuva 4). Helsingin kaupungin pelikirjassa edetään melko hitaasti eri asioihin, eli nopeasti tiettyä tietoa voi olla vaikea etsiä. Näiden lisäksi, löysin kaksi Googlen pelikirjaa (2003a; 2003b) jotka molemmat oli luotu PDF tiedostoina ja muistuttivat mielestäni enemmän tyyliopasta, jonne oli sisällytetty parhaita ratkaisuja, esimerkiksi navigaation tueksi.

On huomioitava, että monet menetelmät ovat käytettävissä UX-suunnitteluun ja arviointiin, mutta täydellistä kuvaa saatavilla olevien UX-menetelmien nykytilasta ei ole. Tämä johtuu osittain siitä, että ei ole olemassa yhteisymmärrystä UX-suunnittelun keskeisistä ominaisuuksista. (Vermeen ym. 2010.) Näitä eri pelikirjoja tutkimalla, totesin pelikirjojen skaalan olevan hyvin laaja, niin ulkonäköä, kuin sisältöä myöden. UX-pelikirjaa ja sen sisältöä pystyy lähestymään monella eri tavalla, mutta ainakin kaksi tapaa nousi suosituiksi. Pelikirjaa lähestytään joko työkalutasolla, tai parhaiden UX-käytäntöjen tasolla, mutta pelikirja voi myös sisältää enemmän ylätasoa tietoa UX-suunnittelusta.

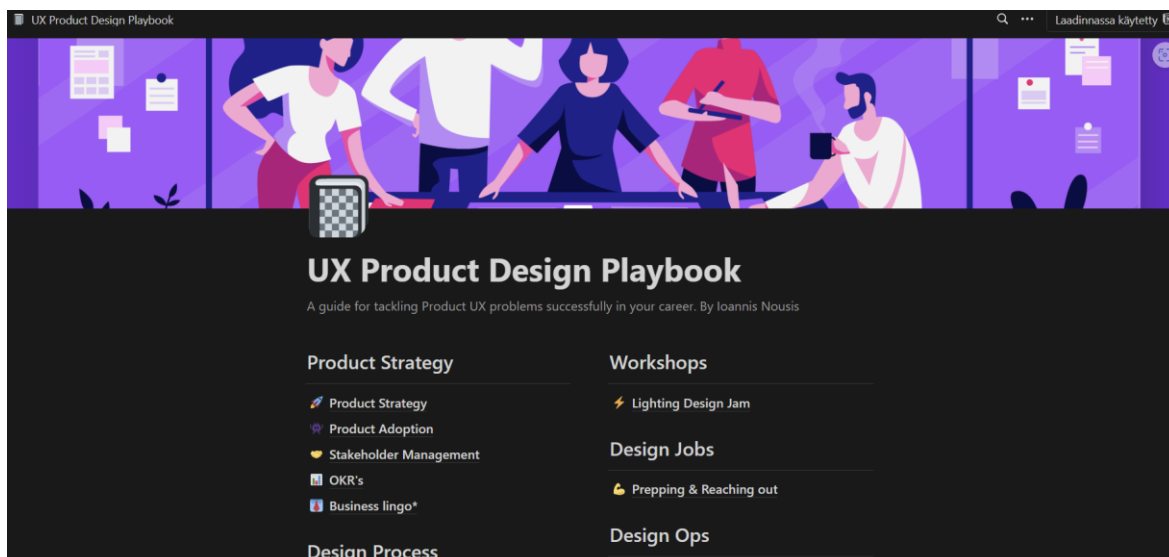
Luulin alun alkaen, että pelikirjan sana peli, tarkoittaa pelillisyyteen viittaavaa toimintaa. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että peli sanana viittaa enemmän organisaation pelisääntöihin kuin pelillisyyteen.



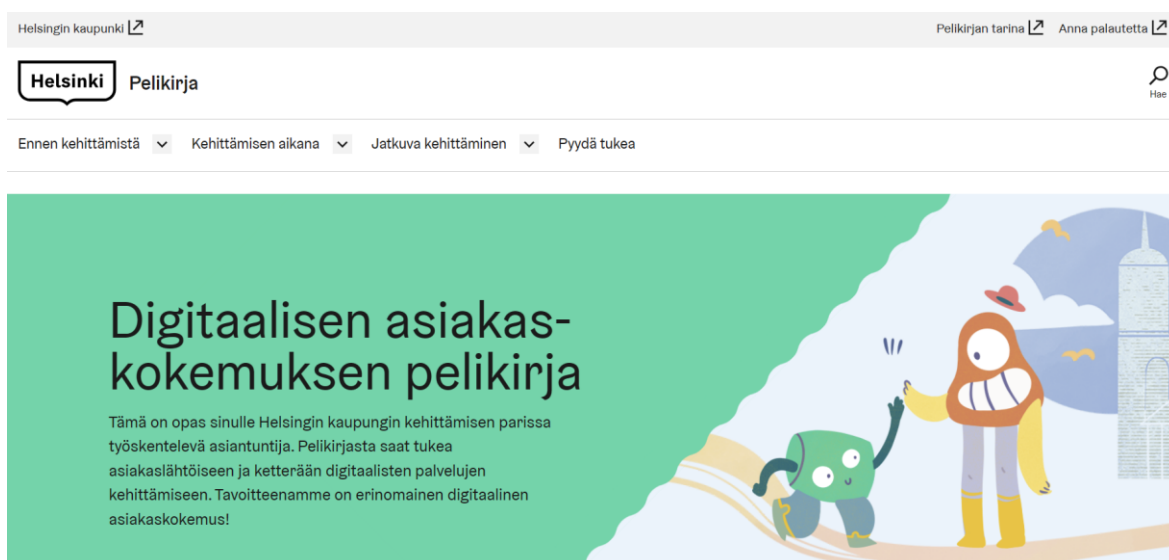
Kuva 1. Playbook for Universal Playbook (DTU 2023).



Kuva 2. Humancentred design playbook (Victorian Government 2023).



Kuva 3. UX Product Design Playbook (Nouis, L. 2023).



Kuva 4. Digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirja (Helsinki 2023.)

Tämän osion alisivuissa on tärkeää huomata, että tarkoituksena on kerryttää tietoa siitä mitä UX-pelikirja voi olla ja mitä UX-suunnittelun menetelmiä, sekä työkaluja on olemassa. Itse tutkimusmenetelmät, joita tämän hankkeen aikana on hyödynnetty, tulevat esille vasta tutkimusosiossa. Seuraavat alisivut siis käsittelevät valitsemiani aiheita, joita UX-pelikirja voisi sisältää ja joita olen UX-pelikirjan ensimmäiseen prototyyppiin sisällyttänyt. Nämä aiheet ovat syntyneet tutkimieni pelikirjojen sisällöstä, mutta on huomioitava, että olen karsinut menetelmiä jonkin verran. Tämä perustuu menetelmien ja työkalujen laajuuteen, joten valitsin tähän teoreettiseen viitekehykseen sellaisia menetelmiä ja työkaluja, jotka ovat

mielestäni ainakin pakollista UX-pelikirjan sisältöä ja pyrin löytämään näille perusteluja. Näitä ovat empatian ja tuotteen suunnittelun menetelmät, käyttäjätutkimuksen ja asiantuntija-analyyysien menetelmiä sekä käyttökokemuksen mittauksen menetelmät.

3.3.1 Empatian menetelmiä

Empatia mahdollistaa toisten tunteiden ja ajatusten tunnistamisen. Sen avulla ymmärretään, miten käyttäjä kokee ja näkee tuotteen. Empatialla on keskeinen rooli suunnittelun alkuvaiheissa, erityisesti tuotteen näkyvän osan suunnittelussa. (Podmajersky 2019, 45, 108; Huczkowski 2021.)

Käyttäjärhmiä hyödynnetään käyttäjien ryhmittelyyn, koska yksilöllisten tuotteiden suunnittelu kaikille käyttäjille on mahdotonta (Jokela 2010, 35; Miettinen 2011). Kun mietitään ketkä ovat käyttäjiä, tulee ymmärtää, että käyttäjät ovat kaikki yksilöitä, mutta kuitenkin kaikille ei pystytä suunnittelemaan yksilöllistä tuotetta. Tästä syystä käytetään käyttäjärhmiä, eli jokainen käyttäjä kategorisoidaan omaan käyttäjärhymäänsä. Käyttäjien segmentointi ryhmiin on hyödyllinen menetelmä, kun halutaan selkeyttää käyttäjiä. (Hyysalo 2006, 82.)

Persoona luodaan, kun ihmisten segmentointi tehdään suhteessa käyttäjiin ja käyttöön. (Hyysalo 2006, 82). Persoonat, eli yksityiskohtaiset käyttäjäkuvaukset, tukevat empatian syntymistä ja auttavat suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjiä paremmin (Jokela 2010, 35; Miettinen 2011).

Käyttäjätarinat puolestaan auttavat hahmottamaan, miten käyttäjät ja tuote kohtaavat toisensa, sekä mitä ongelmia he voivat kohdata käytön aikana. Tarinat pitävät suunnittelutyön linjassa, muistuttaen suunnittelijoita käyttäjien etenemisestä matkan varrella. Tarinoilla on persoonat. Vaikka niissä saatetaan stereotypioida ihmisiä iän ja sukupuolen perusteella, ne kertovat ihmisten motivaatiosta mieleenpainuvalla tavalla. (Podmajersky 2019, 109–110.)

Käyttäjäpolun tarkoitus on visuaalisesti kuvata asiakkaan kokemusta yrityksen tuotteesta. Se näyttää, mitä asiakas tekee eri vaiheissa, mitkä ovat hänen tavoitteensa, kontaktipisteet ja kokemukset eri vaiheissa, kaikki asiakkaan näkökulmasta. (Törrönen 2020.) Ennen kuin käyttäjäpolkua aloitetaan suunnittelemaan, tarvitaan persoona ja käyttäjätarina (Hananen, 2018, 79–80).

Empatiakartalla pyritään visualisoimaan käyttäjän kokemusta ja siten kehittämään tuotetta käyttäjäystävällisemmäksi. Sen keskeinen tehtävä on lisätä suunnittelijalle empatiaa tuotteen käyttäjiä kohtaan ja auttaa tunnistamaan herkemmin käyttäjien tunteita, tarpeita, toiveita ja jopa pelkoja. Empatiakarttaa voidaan hyödyntää myös haastatteluiden ja työpajojen

taustalla. Haastatteluissa ja työpajoissa empatiakartta auttaa haastateltavaa kertomaan elämästään, jolloin hän käyttää empatiakartan kysymyksiä tukena. (Huczkowski 2021.)

Miellekartta eli Mood board, on kuvakollaasi, joka auttaa viestimään suunnittelukonseptia ja suuntaa (Haaga-Helia 2023). Yleisesti ne tukevat visuaalista suunnittelua, mutta voivat myös auttaa UX-kirjoittajia visualisoimaan äänensävyä sanojen ja lauseiden avulla. Mood boardit voivat olla myös osa persoonan luomisprosessia ja auttaa näin visualisoimaan persoonaan liittyviä ominaisuuksia, kuten harrastuksia, ammattia, asuinpaikkaa, suosikkiasioita tai uskomuksia. (Yang 2023.)

3.3.2 Tuotteen suunnittelun menetelmiä

Suunnittelun alkuvaiheessa käytetään monia erilaisia menetelmiä, joita ovat muun muassa sivustokartta, rautalankamalli, mockup, prototyyppi ja käyttäjävirta (Google 2023c). Organisaation omat ohjeet ovat sellaisia, jotka suunnittelussa on olennaista ottaa huomioon. Ne voivat sisältää muun muassa brändin äänen ja halutun puhetyylin, sillä ne määrittävät verkkosivuston hierarkiaa ja ilmentävät organisaation persoonallisuutta (Metts & Welfle 2021; Podmajersky, 2019, 37). Podmajersky (2019,37) painottaa, että UX-kirjoittamisen keskiössä ovat organisaation tavoitteiden ja käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen, sekä määriteltujen äänensävyn piirteiden huomioiminen. Kukkula (2021) mainitsee, että tyyliopas on visuaalinen ohjeistus, joka tulee myös huomioida organisaation ohjeissa ja se sisältää organisaation brändi-ilmeen ja graafisen suunnittelun ajantasaiset ohjeet. Siinä määritellään muun muassa logon käyttö, väripaletti, fontit ja kuvien tyyli.

Sivustokarttoja käytetään UX-suunnittelussa verkkosivuston tai sovelluksen hierarkian suunnittelussa. Ne ovat olennainen osa UX-prosessia, ja niitä hyödynnetään erityisesti varhaisessa vaiheessa, heti kun persoonat ja käyttäjäpolut on suunniteltu. Sivustokarttoja käytetään myös usein ennen käyttäjien kanssa tehtyä korttilajittelua (Babich 2019). Visuaalinen sivustokartta tarjoaa selkeän kuvan verkkosivuston rakenteesta ja suunnittelusta. Sen avulla voidaan analysoida verkkosivuston nykytilaa ja suunnitella tulevia tarpeita, mikä auttaa myös resurssien ja budjetin suunnittelussa, kun suunnitellaan verkkosivustojen toteutusta (Lucidchart 2024).

Wireframing, eli rautalankamalli, on prosessi, jossa yksinkertaistetusti kuvataan, minkälainen tuote on. Se on olennainen osa tuotteen suunnittelun alkuvaihetta ja tarjoaa yksityiskohtaisempia tietoja, kuin luonnosvaiheen suunnitelmat. Wireframet sisältävät muun muassa navigaatoratkaisuja ja ovat arvokas työkalu tuotesuunnittelussa. (Interaction Design Foundation.) Wireframing toimii tuotteen luurankona (Nkemchor 2023).

Mockup on seuraava kehitysvaihe wireframeista, joka kattaa kaiken visuaalisen ja tarjoaa tarkemmat tiedot tuotteesta, kuten rivivälit, typografian ja muut visuaaliset elementit. Mockupit auttavat kehittäjiä hahmottamaan oikean tuotteen ja mahdollistavat palautteen keräämisen ennen varsinaista kehitystyötä. Ne tuovat esiin tarkat tuotetiedot kaikille sidosryhmille, vähentäen epävarmuutta ja mahdollistaen nopeita muutoksia ennen koodaustyön aloittamista. Mockupit edistävät nopeaa ja joustavaa kehitystä, sillä ne mahdollistavat muutosten tekemisen ennen varsinaista toteutusta. Lisäksi ne ovat olennaisia UX-suunnittelussa, koska muutettuina prototyypeiksi ne mahdollistavat oikean sivustotyypin testaamisen, tarjoten arvokasta palautetta käyttäjä- ja käytettävyydesteissä. (Nkemchor 2023.)

Prototyypin päämääränä on ketterä tapa toteuttaa niin sanottua yrittäjä ja erehdy- mallinusta, eli pystytään varmistamaan oikean polun suunta suunnittelussa. Sillä on tarkoitus kerätä erilaisia ideoita parantaa tuotetta ja varmistaa polkujen helppous. Sillä myös pyritään muun muassa keräämään tietoa sen vaikutuksista käyttäjiin ja mitä muutoksia se saattaa aiheuttaa heissä. (Miettinen 2016, 135–136.) Prototyypillä herätetään rautalanka tai mockup eloon, ja sitä käytetään testaamaan erilaisia ideoita helposti ja ketterästi käyttäjillä. Prototyyppejä olisi suositeltavaa käyttää jokaisessa suunnitteluvaiheessa, koska niiden tarkkuusaste voi vaihdella. (UXpin.)

Käyttäjävirta, eli User flow, kuvaa käyttäjän liikkumista ja toimintaa tuotteessa. Tämä hahmotellaan yleensä kaaviona, joka havainnollistaa, miten käyttäjä etenee tuotetta käyttäessään ja suorittaa erilaisia tehtäviä. (Ashbery 1994; Heikkilä 2023.) Suunnitteluvaiheessa on tärkeää luoda selkeitä käyttäjävirtoja, jotta tuotteesta tulee intuitiivinen. Näin varmistetaan, että oikeat tiedot tai sivut esitetään käyttäjille oikeaan aikaan. (Ashbery 1994) Käyttäjävirta auttaa myös edistämään käyttäjäkeskeistä suunnittelua, koska niiden tärkein puoli on se, että ne pakottavat kaikki tiimissä miettimään tuotetta käyttäjän näkökulmasta. Sen avulla pystytään arvioimaan varhaisessa vaiheessa, syntyykö sitä kokemus, joka voi aiheuttaa käyttäjälle hämmennystä, kärsimättömyyttä tai turhautumista. (Browne 2023; Metts & Welfle 2020, 155.)

3.3.3 Käyttäjätutkimuksen menetelmiä

Jotta saataisiin käyttäjäystävällistä tekstiä ja löydettäisiin oikeat sanat käyttäjille, vaaditaan käyttäjätutkimusta ja ideoiden testausta käyttäjillä (Metts & Welfle 2020, 28). Tuotteella on aina jokin tarve, jonka käyttäjä pystyy tuotteella täyttämään, ja käyttäjätutkimuksella pyritään keräämään tietoa oikeista käyttäjistä ja heidän mieltymyksistään. On olemassa valmiita lähteitä, joista tietoa kerätään. Tämän lisäksi voidaan kerätä itse dokumentaatiota, sekä tehdä esimerkiksi havainnointiin ja haastatteluihin perustuvia menetelmiä. (Mooji ym. 2005, 30, 149–153.)

Määrällisessä tutkimuksessa pyritään usein löytämään erilaisia luokituksia, kuten syy-seuraussuhteita, vertailuja ja numeraalisia selityksiä ilmiölle. Tähän liittyy monia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (Juhila 2023.) Määrällisessä tutkimuksessa kerätään suuria määriä dataa vähentääkseen yksilöiden sattumanvaraisuutta. Tämän avulla voidaan kuvata asioita yksityiskohtaisemmin ja vertailla eroja eri ryhmien välillä. (Ronkanen & Karjalainen 2008, 19.)

Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ja yhdistämään paikallisia merkityksiä ja hahmottamaan tietoa, joka koskee yleistä ymmärrystä. Tutkimusaineistossa voi olla vähemmän dataa, mutta se on sitäkin rikkaampaa sisältäen toistuvia kuvioita, samalla ymmärtäen niiden taustalla olevat syyt. Laadullinen tutkimus tuottaa yleensä teorioita ja se on induktiivinen lähestymistapa. Se on joustavampi kuin määrällinen tutkimus, mutta voi vaatia enemmän aikaa ja suunnittelua. (Braun & Clarce 2013, 4.)

Kyselyillä voidaan kerätä suuria otoksia, joista voidaan löytää yleistettäviä tuloksia. Kyselyillä pyritään analysoimaan asioiden välisiä jakaumia, keskiarvoja ja riippuvuussuhteita. Kyselyt auttavat keräämään tietoa esimerkiksi asiakastyytyväisyydestä tai käyttäytymistä koskevista tekijöistä. (Mooji yms. 2005, 153, 158.) Kyselyllä pystytään myös selvittämään ihmisten kokemuksia tekstiin ja brändiin liittyen, tai jopa kysyä heidän käyttämiään tai vieroksumiaan sanoja. (Podmajersky 2019, 113.)

Haastattelut ovat rakennettuja keskusteluja, joissa on tarkoin määritetty tavoite ja mahdollisesti myös rakenne. Parhaimmillaan haastattelun avulla voidaan päästä syvälle haastateltavan ajatuksiin, mieltymyksiin ja ajatusmaailmaan, ja sen tarkoituksena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. (Puusa & Juuti, 2020.) Haastatteluiden päämääränä on ymmärtää kontekstia, eli miksi ihmiset tekevät niin kuin he tekevät ja miten asiat toimivat heidän näkökulmastaan. Haastatteluilla on tarkoitus päästä henkilön maailmaan ja ymmärtää sitä paremmin. (Patton 2015, 8, 426–427.) Sen lisäksi, että haastattelut auttavat ymmärtämään miltä käyttäjältä tuntuu esimerkiksi käyttää tuotetta, se myös auttaa ymmärtämään miten he puhuvat tuotteesta. Eli voidaan ymmärtää, mitä sanoja käyttäjä käyttää ja miten hän sanoja ymmärtää. (Wachter-Boettcher 2020, 32–33).

Käyttäjätestaus on tärkeää UX-suunnittelussa ja siihen liittyvässä tutkimuksessa. Käyttäjätestauksen avulla on mahdollista saada tietoa, miten käyttäjät liikkuvat tuotteessa ja miten he tuotteen kokevat. Sen avulla on mahdollista tunnistaa käytettävyysongelmia ja mitkä alueet kaipaavat parannusta. Käyttäjätestauksen avulla pystytään myös ymmärtämään käyttäjien mieltymyksiä ja käyttäytymistä. Käyttäjätestauksen tarkoituksena on pystyä luomaan parempi käyttäjäkokemus, joka parhaimmillaan vastaa käyttäjien odotuksiin ja tarpeisiin. (Ranktracker, 2023.) Käyttäjätestaus voi kattaa useita erilaisia menetelmiä, joiden

avulla voidaan arvioida käytettävyyttä ja ymmärtää käyttäjäkokemusta paremmin. Käyttäjätestauksessa voidaan hyödyntää menetelmiä, kuten haastatteluja, käytettävyystestejä, A/B-testausta ja korttilajittelua (Agenda Helsinki 2019).

Käytettävyytestillä pyritään selvittämään käytettävyyttä käyttäjien suorittamien tehtävien avulla. Testit heijastavat käyttäjän osaamista ja toimintaympäristöä, sekä auttavat tunnistamaan kehityskohteita. (Sinkkonen ym. 2006, 275–276.) Käytettävyystestit ovat osa tuotekehitystä sen alusta loppuun saakka. Kuitenkin pääsääntönä on, että ensimmäisiä testejä tehtäisiin viimeistään silloin, kun ensimmäiset prototyypit ovat valmistuneet. Käytettävyystestin tärkeys on siinä, että se on tapa objektiivisesti mitata tuotteen käytettävyyttä, sekä siihen käytetyt rahat tulevat aina takaisin. Mitä varhaisemmassa vaiheessa ongelmia korjataan, sitä halvempaa se on. (Sinkkonen yms. 2006. 278–280.)

Korttilajittelu, eli card sorting, auttaa selvittämään, miten ihmiset hakevat tietoa ja miten he haluavat sisällön järjestettävän. Käyttäjille annetaan joukko kortteja eri käsitteillä, ja heidän tehtävänä on luokitella kortit järkevällä tavalla. Tätä menetelmää käytetään digitaalisten tuotteiden navigaatioiden ja sisällön järjestämisen suunnittelussa, mikä luo esimerkiksi selkeämpiä navigaatorakenteita ja murupolkuja. (Sinkkonen ym. 2006, 194.)

Puutestaus, eli Tree testing, on menetelmä, joka tarkistaa, ovatko verkkosivuston tiedot helposti löydettävissä sen navigaation rakenteesta. Tavoitteena on välttää käyttäjien eksymistä sivustolla ja parantaa käyttökokemusta. Puutestauksessa arvioidaan verkkosivuston arkkitehtuuria ja haaraantuvia valikkoja. (Tree testing 2023; Userinterviews; PlaybookUX 2022.)

Ensimmäisen klikkauksen menetelmä, eli First click testing, on menetelmä, jonka tarkoitus on selvittää eri tehtävien kautta, klikkaako testihenkilö ensimmäisenä oikeaan paikkaan. Jos henkilö klikkaa muualle ensimmäisenä, sivuston rakenteessa on parantamisen varaa, eikä se ole tehtävän osalta intuitiivinen. Ensimmäisen klikkauksen menetelmällä voidaan selvittää mikä painike, kieliasu tai muuten navigaation elementti on intuitiivisin käyttäjille ja mitä he eivät huomioi. Sillä voidaan selvittää myös mikä sijainti on paras paikka, jonne voidaan laittaa painikkeita tai muita tärkeitä elementtejä. Tai mikä on optimaalisin polku tietylle tehtävälle. (User interviews 2023; Lamia 2022.)

Lämpökartta, eli Heat map, on menetelmä, jonka avulla voidaan visuaalisesti esittää monimutkaista tietoa ja ymmärtää sitä nopeasti. Menetelmän avulla nähdään, miten verkkosivuja käytetään, mikä auttaa suunnittelemaan sivuja, joissa käyttäjät toimivat odotetulla tavalla. (Suojanen 2022.) Lämpökartan avulla voidaan myös analysoida, mihin käyttäjät yleisimmin klikkaavat sivulla tai kokeilla erilaisia tekstejä ja niiden vaikutusta käyttäjien toimintaan, esimerkiksi yhdistäen lämpökartan A/B-testaukseen (Hotjar 2023).

A/B-testaus on vertailumenetelmä, joka vertailee muutamaa erilaista vaihtoehtoa, kuten verkkosivuston laskeutumissivuja tai navigaatioita. Testauksen avulla voidaan määrittää, kumpi versio on toimivampi tietyillä mittareilla mitattuna. (Lamia 2022; Kallio 2023.)

3.3.4 Asiantuntija-arviointien menetelmät

Luotettavin tapa testata tuotetta on käyttäjien kanssa, mutta tähän rinnalle on tuotu asiantuntija-arvioinnit, joissa suunnittelijat ja muut asiantuntijat voivat arvioida tuotteen käytettävyyttä itsenäisesti. Tämä mahdollistaa käytettävyyden testaamisen koko tuotteen elinkaaren ajan, vaikka resurssit eivät riittäisi jatkuviin käyttäjätesteihin ja käytettävyydestesteihin. Yksi tunnettu asiantuntija-arvioinnin menetelmä on heuristinen arviointi. Lisäksi käytettävyyden arviointiin asiantuntijoiden toimesta voi käyttää kognitiivista läpikäyntiä. (Riihiaho 1998.)

Heuristisella arvioinnilla on tarkoitus löytää tuotteen käytettävyysongelmia. Heuristinen arviointi on alun perin suunniteltu toteutettavaksi käytettävyyteen erikoistuneiden asiantuntija-arvioijien toimesta, mutta sitä voidaan soveltaa myös aloittelevien arvioijien kanssa. Arvioinnissa on olennaista käyttää useita arvioijia, koska yksittäiseltä arvioijalta saattaa jäädä huomaamatta suuri määrä käytettävyysongelmia. (Aalto media LAB 2023.)

Heuristinen arviointi voi toteuttaa luomalla erilaisia heuristiikkoja ja seuraamalla eri käyttäjäpersoonien käyttämää palvelupolkua, jolloin samalla voidaan arvioida tuotteen heuristiikkaa (Miettinen 2016, 135–136).

Tekstin tulokortit ovat Podmajerskyn (2019) kehittämä, heuristiikkoihin pohjautuva menetelmä, joita voidaan käyttää apuna kohdeorganisaation omien tulokorttien luomiseksi. Tämän avulla voidaan peilata tekstiä heuristiikkapohjaiseen ajatteluun. Nämä tulokortit perustuvat ajatukseen, että heuristiikat tulisi ottaa huomioon myös tekstisuunnittelussa, erityisesti kun niitä verrataan käytettävyyteen ja yrityksen viestintälinjaan. Tekstin käytettävyyden kannalta keskeisiä näkökohtia ovat kielen saavutettavuus, luettavuuden taso ja merkintöjen ymmärrettävyys. (Podmajersky 2019, 103–105, 118.)

Kognitiivisessa läpikäynnissä keskitytään selvittämään, millaisia ongelmia käyttäjillä voisi tyypillisesti olla järjestelmän kanssa. Tässä läpikäynnissä listataan tehtäviä, jotka käydään yksityiskohtaisesti läpi, ja selvitetään, miten hyvin tarvittavat asiat löytyvät ja tunnustetaan eri vaiheet, kun niitä verrataan käyttöliittymään. Lisäksi arvioidaan, miten hyvin järjestelmä antaa palautetta eri vaiheiden toiminnoista. (Riihiaho 1998.)

Käyttäjäpolkujen lisäksi kognitiivisessa läpikäynnissä hyödynnetään käyttäjätarinoita ja käyttäjäpersoonia tehtävien selvittämisessä käyttäjän näkökulmasta (Eskola, 2008).

Heuristisessa läpikäynnissä olisi myös suotavaa hyödyntää näitä menetelmiä (Miettinen, 2016, s. 135–136).

3.3.5 Käyttökokemuksen mittauksen menetelmiä

Käyttökokemuksen mittaaminen on hyvin tärkeää, koska ilman mittaamista, asioita on vaikea parantaa. Teksti voi olla liian monimutkaista, liian pitkää tai liian toistavaa ja onkin hyvä pysähtyä miettimään hidastaako teksti käyttäjää. Tekstin selkeyttä pystytään mittaamaan sivunkävijöiden toimenpiteistä ja mahdollisesti asiakaspalveluun tulleiden soittojen määrää seuraamalla. Toisaalta mitkään mittarit eivät kerro meille, miksi ihmiset käyttäytyvät kuten he käyttäytyvät. Ihmisten käyttäytymisestä voimme saada kiinni parhaiten käyttäjäkyselyillä ja käyttäjätesteillä. (Podmajersky 2019, 103–105.) Sisällön suunnittelulle pitää olla selkeät tavoitteet ja ne pitää olla mitattavissa, jotta tavoitteiden edistymistä pystytään seuraamaan (Hananen 2018, 74).

Verkkosivuja ja sovelluksia tulisi jatkuvasti parantaa. Jos jokin sivu ei toimi, tulisi se poistaa tai muokata. Sivulla voidaan seurata analytiikan avulla esimerkiksi kävijämääriä ja konversiota. Konversio mittaa prosentuaalisen määrän kävijöistä, jotka tekevät sivulle määritellyn toimenpiteen. Verkkoanalytiikan seuraamiseen on useita työkaluja eri tarkoituksiin, mutta kaikki eivät mittaa asiakaskokemusta tai käytettävyyttä. (Hananen 2018, 223–227.)

Sisällön suunnittelussa on tärkeää asettaa selkeät ja mitattavissa olevat tavoitteet, jotta niiden edistymistä voidaan seurata (Hananen 2018, 74). Mittareita valittaessa on olennaista ottaa huomioon organisaation tavoitteet. Esimerkiksi suositteluhalukkuuden ennustamiseen sopii hyvin Net Promoter Score eli NPS. Palvelun laadun tarkempaan arviointiin puolestaan soveltuu Customer Satisfaction Score eli CSAT. Jos taas pyritään sujuvoittamaan prosesseja, Customer Effort Score eli CES, on oiva mittari tähän tarkoitukseen. Yleensä käytetään harvoin vain yhtä mittaria, ja on mahdollista hyödyntää kaikkia kolmea mittaria samanaikaisesti. (Tenhunen 2016.)

3.4 UX-pelikirjan rakentamisen lähtökohdat

Pelikirjaa suunniteltaessa on tärkeää määritellä missä kanavissa se tulee olemaan saatavilla. Sen on oltava helposti löydettävissä, käytettävissä ja sen sisällön on oltava helppokäyttöistä, jotta sen käyttö yleistyy. Pelikirjan suunnittelussa yksilön panos ei riitä ja yhteiskehittäminen on sen keskeinen periaate. Kaikkien niiden, jotka osallistuvat pelikirjan prosesseihin, tulee olla mukana sen suunnittelussa. Useamman ihmisen osallistuminen suunnitteluun takaa monipuolisuuden ja tyytyväisyyden käyttäjille. On hyvä luoda peruskehys, jota voi myöhemmin kehittää kokemuksen karttuessa. Pelikirjaa on myös testattava ja

arvioitava säännöllisin väliajoin, esimerkiksi kuuden kuukauden välein, jotta sen toimivuus voidaan varmistaa ja tarvittaessa tehdä parannuksia. Pelikirja kehittyy kokemuksen myötä, ja tämä dynaamisuus on sen olennainen piirre. (Shivaprasad, 2022.)

Shivaprasad (2022) korostaa, että pelikirjaa suunniteltaessa on viisasta peilata sitä jo olemassa oleviin pelikirjoihin. Esimerkkeinä hän mainitsee The Product Playbookin ja The Convion Cookbookin. Lisäksi hyvänä esimerkkinä toimivat Helsingin kaupungin Digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirja (helsinki 2023) ja My UX Playbook (Brunger, 2017). Näissä kaikissa yhteisenä piirteenä on niiden digitaalinen luonne, vaikka pelikirja voikin olla myös esimerkiksi PowerPoint-esitys (Kiiskinen, 2020). Näissä pelikirjat ohjaavat käyttäjää, mutta samalla tarjoavat valinnanvaraa.

Pelikirja on dokumentaatio siitä, mitä käytännössä tapahtuu, joten sen suunnittelussa on otettava mukaan ne ihmiset, jotka suorittavat ja kehittävät näitä prosesseja. Aivorihi-istunnot tiimien välillä ja niiden sisällä ovat olennaisia pelikirjan rakentamisessa alusta alkaen. Ideoiden synnyttämisessä ja työstämisessä voi hyödyntää erilaisia työkaluja. Pelikirja auttaa määrittelemään tavoitteet ja löytämään parhaat käytännöt samalla ohjaten mihin ei tule keskittyä. (Shivaprasad, 2022.) Pelikirjan suunnittelu ei siis voi olla vain yhden henkilön vastuulla ja sitä tulee kehittää käyttäjien kanssa. Myös Leppänen (2023a.) oli kehittänyt Helsingin kaupungin pelikirjaa vuosia useamman Helsingin kaupungin asiantuntijan ja ulkopuolisen konsultin kanssa yhteistyössä.

3.4.1 UX-pelikirjan ulkoasun suunnittelu

Hyvä suunnittelu on esteettisesti toimivaa ja kevyttä. On tärkeää harkita, mitkä asiat ovat sivulla merkittävimpiä, miten asiat hahmotetaan, miten ne näkyvät ja tarvitaanko niihin visuaalisia vihjeitä. Samoin ryhmitys, navigointi ja katseen ohjaaminen tärkeään asiaan ovat olennaisia seikkoja, jotka on huomioitava käyttöliittymän suunnittelussa. (Sinkkonen ym. 2006, 110, 155.)

Käyttöliittymän suunnittelussa keskeistä on varmistaa, että ulkoasu on yhtenäinen kokonaisuus ja se tukee tuotteen käsitteellistä sisältöä. Käyttöliittymän ja käyttäjän vuorovaikutus perustuu suunnittelijan käyttämään merkkikieleen, jonka käyttäjän on kyettävä tulkitsemaan. Tuotetta suunniteltaessa on otettava huomioon, miten tieto esitetään, jotta sitä ei ole liikaa tai liian vähän, ja varmistettava, että esitysjärjestys on looginen ja selkeä (Sinkkonen ym. 2006, 109).

Käytettävyysohjattu vuorovaikutussuunnittelu on tehokas tapa luoda helppokäyttöinen ja käyttäjäystävällinen käyttöliittymä. Sillä on useita kilpailukykyisiä etuja, kuten nopeampi käyttöönotto, vähentyneet tai jopa poistuneet käyttöönottokoulutusten tarpeet, vähentyneet

dokumentaation määrä, yksinkertaisemmat sovellukset, pidempi elinkaari, vähentynyt asiakaspalvelutarve, käyttäjien virheiden väheneminen, positiivinen käyttökokemus, edullisempi ylläpito ja mahdollinen myynnin kasvu. Suunnittelussa on tärkeää löytää tasapaino kehitysresurssien ja käytettävyyden tuottamien hyötyjen välille. Käyttöliittymän yhdenmukaisuus, oikopolut, informatiivisuus, selkeys virhetilanteissa, perumismahdollisuus, hallinnan tunne ja muistamisen minimoiminen ovat kahdeksan kultaista sääntöä, jotka tulee huomioida. (Jokela 2010, 11, 57.)

Suunniteltaessa on olennaista, että visuaaliset elementit tukevat yhdenmukaisuutta ja kiinnostavat käyttäjän huomion oikeisiin kohteisiin. Toistuville elementeille olisi hyvä määrittää vakioapaikat, välttää linkkien sijoittamista tekstin sekaan ja hyödyntää listoja. Viivojen ja laatikoiden käyttöä tulisi välttää, sillä ne hidastavat lukemista. Kuvien ja videoiden käytön tulisi tukea tekstiä eikä viedä liikaa huomiota itse tekstiltä. Värien ja viivojen sisällyttämistä tekstiin tulisi välttää, sillä värikäs teksti saattaa erehdyttävästi näyttää linkiltä. (Hananen 2018, 60.)

Tässä hankkeessa tuotteena on pelikirja, ja sen tulisi noudattaa hyvän suunnittelun periaatteita. Näin varmistetaan parempi käytettävyys jo itsessään. Jos haluamme luoda pelikirjan, joka johdattaa käyttäjät UX-suunnittelun maailmaan, sen suunnittelun tulisi alusta asti noudattaa hyvän suunnittelun menetelmiä.

Tyhjällä tilalla on tuotteessa merkittävä rooli, sillä se helpottaa keskittymistä ja katseen ohjaamista. Ihmisen huomio kohdistuu tarkimmin siihen, mikä erottuu selkeästi ympäristöstä. Ikääntyneet käyttäjät tarvitsevat enemmän vihjeitä ympäristöstä, joten oikea tieto tulisi esittää oikeaan aikaan ja ylimääräinen tieto tulisi jättää pois. Käyttäjän ei tulisi käyttää liikaa energiaa etsiessään oikeaa tietoa, jotta se jäisi paremmin mieleen. (Sinkkonen ym. 2006, 98–100, 179–180.) Pelikirjaan on tärkeää jättää tyhjää tilaa ja välttää liikaa informaatiotulvaa kerralla. On tärkeää pyrkiä siihen, että katse kohdistuu haluttuihin kohtiin ja tyhjällä tilalla on suuri merkitys tämän onnistumisessa.

Katseen ohjailtavuus on tärkeässä roolissa pelikirjan ulkoasun suunnittelussa. Ihmissilmä kiinnittää huomion ensisijaisesti kohteeseen ennen taustaa, kuvaan ennen tekstiä, suurempiin kohteisiin ennen pienempiä kohteita, tummiin kohteisiin ennen vaaleita kohteita, sekä värikkäisiin ja lähempänä oleviin kohteisiin. Erityiset muodot, suuret kontrastit, kiinnostavat elementit ja viivoilla ohjatut katseet kiinnittävät huomion. Nämä periaatteet ovat suuntaa antavia ja riippuvat tilanteesta. (Mooji ym. 2005, 199–200.)

Katseen ohjailtavuuteen vaikuttavat siis myös eri elementit ja niiden hyödyntäminen. Tästä syystä on hyvin tärkeää harkita eri elementtien hyödyntämistä ja sijainteja, mutta myös väreillä pystytään ohjailemaan katsetta.

Värien käytöllä on mahdollisuus muun muassa saada käyttäjän kiinnittämään huomiota johonkin tiettyyn asiaan, nopeuttaa hakua värillisin virheilmoituksin. Värit auttavat tunnistamaan asioita ja niillä saadaan kuvattua yhteenkuuluvuutta, sekä rakennetta. Väreillä on mahdollista saada lisättyä myös muistettavuutta ja ymmärrettävyyttä, sekä lisätä uskottavuutta ja viehätysvoimaa. Värit pystyvät vähentämään tulkintavirheitä, sekä kertomaan jos jokin kenttä ei ole tietyllä hetkellä käytössä tai aktiivisena. Sillä voidaan korostaa tärkeitä asioita, ilmaista sijaintia ja auttaa päätösten teossa. (Sinkkonen yms. 2006. 127–128).

Värejä käyttäessä on syytä huomioida muutamia perussääntöjä. Yksi perussääntö on, että ei saisi käyttää enempää kuin 5+2 väriä, jotta värien merkityksen pystyisi vielä muistamaan. Tällä tarkoitetaan viittä perusväriä ja kahta tehosteväriä. Koska kaikki ihmiset eivät erota värejä, tulisi esimerkiksi käyttöliittymä suunnitella aina ensimmäiseksi mustavalkoiseksi, jotta saadaan selville, miten sen muodot ja väri tummuudet vaikuttavat tuotteen ymmärtämiseen. Värikylläisiä värejä spektrin eri päistä ei tulisi koskaan asettaa vierekkäin. Sininen, keltainen, punainen ja vihreä muistetaan muita värejä herkemmin ja kannattaisi käyttää niitä värejä keskenään, joiden valoisuusasteet eroavat toisistaan. Värisokeuden ja muutenkin saavutettavuuden takia ei tulisi koskaan viitata pelkkään värisävyyteen ja värikontrastit tulee pitää selkeinä. (Sinkkonen yms. 2006. 132–134.)

Värien käytöllä voidaan vaikuttaa pelikirjan muistettavuuteen ja miellyttävyyteen, sekä pelikirjan ohjailtavuuteen. Värien määrään, merkitykseen ja ohjailtavuuteen on syytä kiinnittää huomiota pelikirjan ulkoasun suunnittelussa, mutta pelikirjan väreihin vaikuttaa paljon myös organisaation brändivärit.

Yhdenmukaisuus on ensiarvoisen tärkeää. Vaikka suunnitteluratkaisut eivät olisikaan optimaalisia, käyttö voidaan oppia, mikäli toiminnot ja asiat toistuvat järjestelmällisesti samantyyppisissä tilanteissa. Yhdenmukaisuus koskee myös navigaatioita ja hierarkioita. Yhtenäinen käyttöliittymä, jossa toiminnot ja ulkoasu toistuvat loogisesti, auttaa käyttäjää oppimaan ja muistamaan käytön nopeammin. Kun suunnitellaan käyttöliittymää erityisesti ikääntyneille käyttäjille, on tärkeää välttää monimutkaisia visuaalisia elementtejä ja korostaa yhdenmukaisuutta, sekä keskittyä visuaalisen houkuttelevuuden sijaan käytettävyyteen ja ymmärrettävyyteen. (Mooji ym. 2005, 201–202.)

Pelikirjassa on huomioitava eri asioiden yhdenmukaisuus ja toistuvuus, oli kyse sitten navigoinnista, sivurakenteesta tai esimerkiksi kuvien ja linkkien sijainnista. Mitä yhdenmukaisempia sivut ovat ja mitä enemmän asioiden sijainnit ja muodot toistuvat, sitä helpompi tuotetta on käyttää ja sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat tuotteeseen.

3.4.2 Tekstin käyttökokemuksen suunnittelu

Käyttökokemus rakentuu pääasiassa tekstisisällön ja visuaalisen esityksen perusteella, sillä käyttäjät etsivät informaatiota (Vos 2020). Lab UX Centerin sivuilla (2021) korostetaan, että käyttökokemus muodostuu kriittisissä kosketuspisteissä, joissa käyttäjä kohtaa tuotteen. Selkeä ja yksiselitteinen toiminta näissä kohdissa on olennaista. Esimerkkinä tilanne, jossa käyttäjän pyydetään valitsemaan, haluaako hän peruuttaa ilmoittautumisen ja hänelle tarjotaan kahta valintaa, joista toisesta valinnasta voi peruuttaa ilmoittautumisen ja toisesta vahvistaa peruuttamisen. Tämän tyyppinen valinta saa käyttäjän hämmentymään, eikä käyttäjä välttämättä tiedä mitä tulisi tehdä. On siis hyvin tärkeää huomioida millä sanoilla pelikirjassa käyttäjiä ohjailee.

UX-kirjoittamisen tavoitteena on ratkaista käyttäjien ongelmia ja herättää haluttuja tunnetiloja. (Metts & Welfle 2021.) Kontekstin ymmärtämisen paras keino on pyrkiä hahmottamaan, miten sanat vaikuttavat ymmärrettävyyteen ja rakentavat ymmärrystä (Hinton 2015, 3). Voisi siis sanoa, ettei tekstiä pystytä rakentamaan täysin ymmärrettäväksi yksin, vaan siinä tarvitaan käyttäjien apua.

Hyvä tarina on kuin huolellisesti suunniteltu digitaalinen ympäristö, jossa tarinankerronta integroidaan kaikkiin suunnittelun osa-alueisiin, mukaan lukien tekstisisältö (Aalho 2022). Verkkosivustoilla esiintyy usein listamuotoisia ohjeita. Vaikka listat ovat edelleen ymmärrettäviä, ihmisten nettikäyttäytyminen korostaa silmäilyn merkitystä, yksityiskohtiin paneutumisen sijaan. (Krug 2006; Hinton 2015.) Kuvassa 5 havainnollistetaan, miten suunnittelijan näkemys usein eroaa todellisesta tilanteesta, miten käyttäjä käyttää sivustoa. Sivuston tulisi olla selkeästi jaoteltu, poistaen tarpeettomat sanat ja tekstin, vähentääkseen häiriötekijöitä ja korostaakseen hyödyllistä sisältöä. Ohjeiden tulee olla lyhyitä ja ytimekkäitä. (Krug 2006.)

Tärkeää pelikirjan tekstin suunnittelussa on, että tekstin määrää pyritään pitämään mahdollisimman pienenä ja jaottelu on hyvin olennainen osa sen keveyttä, josta syystä myös listamaisia jaotteluita pidetään hyvinä. Tämä auttaa hahmottamaan pelikirjan rakennetta ja auttaa sen opittavuuteen, jonka tulisi olla hyvin tärkeässä roolissa pelikirjan suunnittelussa.



Kuva 5. Mitä käyttäjä näkee, inspiraatio kuvaan haettu lähteestä (Krug, 2006).

Ennen kirjoittamista suunnittelijan on varmistettava, että sanat ovat selkeitä, saavutettavia ja vastuullisia. Tekstiä testataan käyttäjillä, käyttäen menetelminä haastatteluja, käytettävyytstestejä ja kortti lajittelu -menetelmää, riippuen resursseista ja tuotteen tarpeista. (Podmajersky 2019, 13–14, 110.)

Koska pelikirja sisältää valtavan määrän tekstiä, tulisi sen suunnittelussa pystyä hyödyntämään viestinnän asiantuntijoita, jotta tekstin suunnittelu olisi ketterämpää ja kevyempää. UX-pelikirjan käyttäjinä viestinnän asiantuntijat ovat myös suuressa roolissa, jolloin heidän hyödyntämisensä UX-pelikirjan prototyypin suunnittelussa on oleellista. He eivät kuitenkaan ole ehtineet olla mukana UX-pelikirjan tekstin suunnittelussa, mutta olivat mukana yhteiskehittämisessä.

Babichin (2018) luettelee UX kirjoittamiselle useampia sääntöjä. UX-kirjoittamisessa tulee olla ytimekäs ja käyttää mahdollisimman vähän sanoja säilyttäen silti niiden merkitys. Siinä tulee välttää pitkiä tekstilohkoja, koska tekstin on oltava helposti skannattavaa ja myös kaksinkertaisia negatiiveja tulisi välttää, koska ne lisäävät kognitiivista kuormitusta. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa lauseessa käytetään kahta kielteistä ilmaisua peräkkäin. UX-kirjoittamisessa lause tulisi aloittaa tavoitteesta, koska niin tehdään käyttäjälle selväksi, mitä heidän halutaan tekevän. Kaikki käytetyt verbit tulisi olla selkeitä ja ymmärrettäviä

käyttäjälleen ja niissä tapauksissa, kun ohjataan käyttäjää verbeillä esimerkiksi eteenpäin, tulee niiden kanssa käyttää yhteneväistä kieltä. Interaktiiviset elementit on oltava tunnistettavia ja yhteneväisiä. Näiden lisäksi ammattikielen käyttäminen tulee välttää, tai jos ammattitermit ovat välttämättömiä, tulisi niiden merkitys avata. Mitä yksinkertaisempaa kieli on, sitä ymmärrettävämpää ja intuitiivisempää se on käyttäjälleen.

Babichinin (2018) UX-kirjoittamisen sääntöihin kuuluu futuurin välttäminen toiminnan kuvaamiseen, eli tulisi aina kirjoittaa nykyisessä ajassa. Lisäksi numeroiden käyttäminen suositetaan, koska niillä voidaan tiivistää tärkeää tietoa ja kirjoittaminen tulisi tapahtua aktiivisella äänellä, jonka sanotaan olevan osallistava ja motivoiva. Kirjoittaessa tulisi näyttää vain tarvittava tieto oikealla hetkellä, sekä välttää tietotulvaa. Grafiikkaa on syytä käyttää selkeyttämään asioita, koska se voi auttaa monimutkaisten asioiden hahmottamista. Tosin silloin kun grafiikkaa hyödynnetään, tulisi siinä huomioida saavutettavuus, joka pelikirjassa voi tarkoittaa esimerkiksi värien saavutettavuutta. Kielen tulee olla yhdenmukainen alustan kanssa ja huumorin kanssa on syytä olla varovainen. Huumori voi olla riskialtista ja aiheuttaa erilaisia reaktioita käyttäjissä.

3.4.3 Hyvän käyttökokemuksen rakentaminen

Tunne ja mieliala vaikuttavat kokemukseen, sekä muistamiseen että yleisen käyttäjäkokemuksen kannalta. Usein tunne ja mieliala voivat syrjäyttää muut tuntemukset ja määritellä käyttäjäkokemusta. Mielialan ja tunteen välinen ero piilee siinä, että mieliala kestää pidempään kuin tunne. Tunne on yleensä selkeämmin jostakin kohteesta johtuva, kun taas mieliala voi olla yksittäinen tunnetila, jolle ei välttämättä ole selkeää syytä. Kun tarkastellaan tuotteen käyttäjäkokemusta, on tärkeää pyrkiä ymmärtämään käyttäjän tunteita ja mielialoja, sekä selvittämään, ovatko ne peräisin tuotteesta vai liittyvätkö ne täysin ulkoisiin tekijöihin. (Sinkkonen ym. 2006, 250–270.)

Tapoja millä pyrimme ymmärtämään käyttäjän kokemusta, on seurata mitä käyttäjä todella tekee. Kun havainnoimme ja katsomme mitä henkilöt tekevät, opimme ymmärtämään paremmin tilannetta ja esiin voi nousta myös jotain, mikä ei nousisi muuten henkilöiltä ilmi, koska se on niin arkipäivää heille. Itse kokeilemalla on tärkeää omaksua eri rooleja, millä kannalta tuotetta käy läpi. Sillä ei tietenkään päästä täyteen käyttäjäymmärrykseen, mutta auttaa ymmärtämään tuotteen toimintoja käyttäjän näkökulmasta. Mielikuvitusta tukevia asioita on havainnointi, haastattelut, visuaalinen ja sanallinen tarinankerronta, prototyypit sekä roolileikit. Käyttökokemus vaatii kolmentyyppistä dataa: verbaalista eli mitä henkilö tietää ja kertoo, käyttäytymiseen liittyvää dataa eli mitä ihminen tekee ja näkee, sekä dataa tunteista ja unelmista. (Koskinen ym. 2007, 54–57, 60.)

Käytettävyys tarkoittaa menetelmää ja teoriakenttää, jolla pyritään tehostamaan ja parantamaan käyttäjän ja tuotteen välistä vuorovaikutusta. Nielsen (1994) on määritellyt, että tuotteen käyttökelpoisuuden yksi osatekijä on sen käytettävyys. Hänen mukaansa miellyttävyys, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja opittavuus muodostavat hyvän käytettävyyden. Käytettävyys määritellään ISO 9241-11 -standardissa, joka käsittelee näyttöpäätetyön ergonomiaa, riippuvaiseksi käyttötilanteesta. ISO lisää Nielsenin luetteloon vielä tuottavuuden. Vaikka muitakin määritelmiä on olemassa, nämä ovat yleisimmin käytettyjä määritelmiä. (Sinkkonen ym. 2006, 17, 23–24.)

Käytettävyys määritellään Standardissa ISO 9241-11 seuraavasti: Käytettävyys on mittari siitä, miten määritellyt käyttäjät pystyvät käyttämään tuotetta tietyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritellyt tavoitteensa tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Tämän määrittelyn perustana ovat kolme keskeistä kysymystä: Ketkä ovat käyttäjiä? Mikä on tuotteen käyttöympäristö? Mitkä ovat käyttäjien tavoitteet? Näiden kysymysten jälkeen voidaan arvioida käytettävyyttä kolmen kriteerin kautta: tuloksellisuus, tehokkuus ja miellyttävyys. Tuloksellisuus mittaa käyttäjän kykyä saavuttaa asetetut tavoitteet. Tehokkuus voi tarkoittaa joko tehtävien suorittamisen nopeutta tai tarvittavien resurssien määrää tavoitteiden saavuttamiseksi. Miellyttävyys puolestaan kuvastaa käyttäjän kokemaa mielihyvää tuotteen käytön aikana. Näin ollen käytettävyyttä voidaan mitata ja arvioida. (Jokela 2010, 18–19.)

Suunnittelussa tulisi Hyysalon (2006, 159–161) mukaan huomioida useampia asioita. Tuote tulisi suunnitella vastaamaan käyttäjän tavoitteita. Hän mainitsee, että puuttuvat toiminnot voivat olla yhtä haitallisia kuin liian monimutkaiset toiminnallisuudet. Kun taas tärkeimmät toiminnot tulisi olla helposti saatavilla ja käytettävissä. Samankaltaiset toiminnot tulisi sijoittaa samaan ryhmään, kun taas erilliset asiat tulisi esittää selkeästi erillään. Käyttäjän tulisi pystyä liikkumaan vaivattomasti tuotteessa. Tuotteen tulisi tarjota käyttäjälle selkeä käsitys siitä, missä hän on, mihin suuntaan hänen tulisi mennä ja mitä tapahtuu, kun hän suorittaa tietyt toimenpiteet. Käyttäjän tulisi pystyä liikkumaan tuotteessa helposti ja turvallisesti, ilman peruuttamattomia virheitä, sekä tuote tulisi suunnitella vastaamaan käyttäjien kokemuksia ja odotuksia. Näiden lisäksi on tärkeää, että uusia toimintoja tulisi tarjota vain, jos ne ovat käyttäjille tuttuja ja odotettuja. Myös visuaaliset elementit ovat tärkeitä. Visuaalisia elementtejä, kuten värejä ja muotoilua, tulisi käyttää korostamaan, erottamaan ja ryhmittelemään eri toimintoja selkeästi. Ja käytetyt symbolit ja nimet tulisi olla sellaisia, jotka vastaavat käyttäjien käsityksiä ja ovat heille tuttuja.

4 Tutkimusmenetelmät

4.1 Tutkimusmenetelmien valinta

”Pelikirjan rooli muotoilukypsyyden kasvattajana” -osiossa korostui, että pelikirjat toimivat organisaation muotoilukypsyyden kasvattajina ja niiden avulla pystytään kasvattamaan esimerkiksi organisaation eri asiantuntijoiden UX-kyvykkyyttä. Kuten aikaisemmin mainitsin, pelikirja edistää yhteistyötä ja tiedon jakamista organisaation sisällä, tehostaen toimintaa ja parantaa näin käyttökokemussuunnittelun menetelmien hyödyntämistä. Tämä vahvistaa, että kehityshankkeella ollaan lähestymässä muotoilukypsyyden kasvattamista oikeasta näkökulmasta. Tutkimusmenetelmien avulla pyrin kuitenkin saamaan lisänäkemystä tähän hankkeen organisaation näkökulmasta.

”Pelikirjan käyttöönoton vaatimukset ja ongelmat” -osiossa kävi ilmi, että johdon kannustuksella on merkittävä rooli pelikirjan käyttöönotossa. Ongelmia joita pelikirjan käyttöönotto saattaa kohdata, ovat ajan ja resurssien puute sekä vastahakoisuus omaksua uusia lähestymistapoja. Teoreettisesta viitekehiksestä saatiin siis hyvää taustadataa tutkimuskysymyksen tueksi, joka oli: Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyvät haasteet?

Jotta saisin vahvistusta pelikirjan hyötyjä sekä haasteita koskeviin kysymyksiin, tulee minun selvittää lisää sitä organisaation sisällä. Näistä saan parhaiten kiinni haastatteluilla, ryhmähaastatteluilla ja kyselyllä. Näillä menetelmillä pystyn myös saamaan osittain taustaa kolmannelle tutkimuskysymykselle, miten voimme parantaa UX-pelikirjan käyttäjäkokemusta.

UX-pelikirjan suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä pystyttiin kartoittamaan ”pelikirjan sisältö” ja ”UX-rakentamisen lähtökohdat” -osioiden avulla, mutta kuten jo niissäkin selviää, todellinen käytettävyys vaatii käyttäjien kohtaamista. Hyvä käyttäjäkokemus pystytään rakentamaan käyttäjien kanssa yhteistyönä ja tässä tarvitaan lisää laadullista tutkimusta ja yhteiskehittämistä, mutta myös asiantuntija-arvioinneilla on oma paikkansa. Kuitenkin, kuten ”UX-pelikirjan sisältö” -sivun alaosiossa kerrotaan empatian menetelmistä, tulee niitä hyödyntää myös pelikirjan suunnittelussa, jonka takia olen nostanut myös empatian menetelmiä tutkimusosioon. Näitä eri menetelmiä hyödyntämällä ja prototyyppiä rakentamalla, pystyn parhaiten vastaamaan tutkimuskysymykseen: Miten voimme parantaa UX-pelikirjan käyttäjäkokemusta?

4.2 Laadullinen tutkimus osana hanketta

Ihmisiä ei nähdä passiivisina objekteina, vaan aktiivisina toimijoina tuotteen kehityksessä. (Mooji ym. 2005, 108–109). Laadullisessa tutkimuksessa käytetään vähän dataa, mutta pyritään tunnistamaan toistuvia kuvioita ja ymmärtämään niiden taustoja. Laadullinen tutkimus on induktiivista ja se pyrkii syventymään tietoon perusteellisesti. (Braun & Clarke 2013, 4.) Kerätyn datan monimuotoisuuden vuoksi sen analysointi ja tulkinta ovat keskeisiä laadullisessa tutkimuksessa (Mooji ym. 2005, 156, 159). Laadullisessa tutkimuksessa esiin nousevia asioita ei aina voida esittää suoraviivaisesti tai analysoida ja syy-seuraussuhteet voivat olla monimutkaisia. Näistä syistä tutkimustuloksia on usein tarpeen yksinkertaistaa (Juhila 2023). Tutkimuksen aineisto kerättiin haastatteluilla, ryhmäkeskusteluilla, käyttäjätesteillä ja työpajoilla. Myös lopussa toteutettu kysely toimi laadullisen tutkimuksen menetelmänä, vaikka se on perinteisesti tunnetuin määrällisen tutkimuksen menetelmä.

On esitetty useita erilaisia suosituksia laadulliseen tutkimukseen sopivasta osallistujamäärästä. Osallistujamäärä riippuu tiedonkeruumenetelmästä, mutta moneen eri menetelmään sopiva määrä on 4–8 henkilöä (Mooji 2005, 156). Tässä hankkeessa osallistujia oli 2–10, riippuen tiedonkeruumenetelmästä. Kyselyn vastaajien määrä ylsi kymmeneen osallistujaan. Osallistujamäärä vaihteli eri menetelmien välillä, mutta kaikki osallistajat edustivat merkittäviä näkökulmia tutkittavaan aiheeseen liittyen ja määrä oli kussakin menetelmässä riittävä. Jopa silloin kun haastateltavana oli vain kaksi henkilöä.

On syytä kuitenkin huomioida, että vaikka käyttäjä olisi mukana suunnitteluprosessissa, se ei automaattisesti tarkoita, että suunnitteluratkaisut olisivat hyviä. Käytettävyyden riippuu lopulta siitä, kuinka paljon pystytään huomioimaan käytettävyyteen liittyvät näkökohdat. (Jokela 2010, 11–12.)

4.2.1 Haastattelut ja ryhmäkeskustelu osana laadullista tutkimusta

Haastatteluiden päämääränä on ymmärtää kontekstia, eli miksi ihmiset tekevät niin kuin he tekevät ja miten asiat toimivat heidän näkökulmastaan. Haastatteluilla on tarkoitus päästä henkilön maailmaan ja ymmärtää sitä paremmin. Hyvässä haastattelussa haastateltavalle tulee tunne, että hän haluaa aidosti jakaa kokemuksiaan haastattelijalle. Haastattelussa korostuu kuuntelutaito ja kyky todella ymmärtää haastateltavan sanoma jopa rivien välistä. Vaikka haastattelut voivat vaikuttaa spontaaneilta keskusteluilta, niillä on kuitenkin selkeät päämäärät ja keskustelua ohjataan usein tiettyyn suuntaan (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22; Patton 2015, 8, 426–427).

Haastattelutilanteeseen valmistellaan kysymyslistaa, jossa kysymysten tulee olla mahdollisimman neutraaleja. On kuitenkin tärkeää, että haastateltava puhuu suurimman osan ajasta. Hyvin strukturoitujen kysymysten avulla purkaminen ja analysointi ovat helpompia, ja vastaukset tarkempia. (Hyysalo 2006, 117, 119, 123.)

Tässä hankkeessa käytin haastattelumenetelmänä teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu haastattelutapa, jossa käytetään kysymysrunkoa, mutta niin että haastateltavan vastauksiin mukaudutaan ja tehdään tarkentavia kysymyksiä. (Hyysalo 2006, 123–124). Sekä Hyysalo (2006.) että Ojasalo (2015.) mainitsevat tämän tarkoittavan sitä, että kysymysten sijaintia, että muotoa voi muuttaa ja jopa jättää tarvittaessa pois. Silloin kun kysymykset ovat avoimia, on mahdollista saada tarkempi näkemys ja saada selville yllättäviäkin asioita (Hyysalo 2006, 123–124). Haastattelut suunniteltiin etukäteen keston ja kysymysten määrän suhteen. Tätä tapaa muun muassa Keski-Suomen museo (2023) suosittelee.

Ryhmäkeskustelussa pyritään aktivoimaan vuoropuhelua osallistujien kesken, kun taas haastattelussa korostuu yksilöllinen vuorovaikutus. Ryhmäkeskustelussa on havaittavissa haasteena hiljaisempien osallistujien taka-alalle jääminen, mutta samalla se mahdollistaa monipuolisen ja arkipäiväistä keskustelua muistuttavan vuorovaikutuksen. Ryhmän vetäjä toimii keskustelun fasilitaattorina ohjaten sitä haluttuihin suuntiin. Erilaiset taustat osallistujien keskuudessa rikastuttivat keskustelua tuoden monipuolisia näkökulmia (Puusa & Juuti 2020, 118–120, 121.)

4.2.2 Kysely osana laadullista tutkimusta

Kyselyistä pyritään löytämään asioiden välisiä jakaumia, keskiarvoja ja riippuvuussuhteita. Kyselyiden tarkoituksena on saada kerättyä tietoa esimerkiksi asiakastytyväisyydestä tai käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä. (Mooji yms 2005. 153, 158.)

Vaikka kyselyt ovat yleisesti määrällisen tutkimuksen työkaluja, ne soveltuvat myös laadulliseen tutkimukseen. Näiden kahden lähestymistavan yhdistäminen ei ole epätavallista. Kyselyt voivat olla strukturoituja tai avoimempia. Niiden suunnittelussa on tärkeää kiinnittää huomiota muun muassa kysymysten muotoon, sanavalintoihin, kysymysten kattavuuteen suhteessa tiedontarpeeseen ja vastaajille suunnattujen ohjeiden selkeyteen. Kysymysten tulee olla lyhyitä, ytimekkäitä ja ymmärrettäviä vastaajille. (Ronkanen & Karjalainen 2008, 21–46.)

Avoimet kysymykset tarjoavat tärkeää ja yksityiskohtaista tietoa aiheesta, mutta ne voivat olla haastavia vastaajille, mikä saattaa vähentää vastausprosenttia ja jopa johtaa kyselyn keskeyttämiseen. Vapaita kenttiä ei tulisi sijoittaa lomakkeen alkuun, ja jos käytetään pelkästään avoimia kysymyksiä, kyselyn tulisi olla lyhyt. Avointen kysymysten lisäksi

kyselyissä voi hyödyntää muun muassa vaihtoehtokysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. (Ronkanen & Karjalainen 2008, 21–46.)

4.3 Empatian menetelmät osana prototyypin suunnittelua

Empatian rooli suunnittelussa korostuu siirryttäessä rationaalisista ja käytännöllisistä ongelmista subjektiivisempaan alueeseen (Koskinen ym. 2007, 119–120). Empatian käyttö suunnittelussa voi kestää useita kuukausia, ja se vaatii laajaa ymmärrystä erilaisista käyttäjäkokemuksista. Empatian tukemiseksi hyödynnetään eri tahoja tiedon keräämisessä (Muotoilupakki 2023.)

Empatia on olennaista tuotteen tarkoituksenmukaisuuden saavuttamisessa, jotta käyttäjä ja organisaatio voivat saavuttaa tarvitsemansa hyödyt tuotteen käytön aikana. Se edellyttää herkkyyttä ja ymmärrystä käyttäjien tunteita kohtaan. (Podmajersky 2019, 45, 108; Huczowski 2021.)

Empatia on olennainen osa käyttäjäkokemuksen ymmärtämistä, erityisesti siinä, miten käyttäjä kokee tuotteen ja reagoi tuotteeseen (Podmajersky 2019, 45, 52–53). Tästä syystä prototyypin suunnittelun alkuvaiheessa hyödynsin keinoja, kuten persoonia, käyttäjäpolkuja ja käyttäjätarinoita, empatian lisäämiseksi.

4.3.1 Persoonat osana prototyypin kehitystä

Persoonana on käyttäjäkuvaus, jossa käyttäjä- tai asiakasymmärrys on tuotu helposti ymmärrettävään muotoon ja se edustaa pääsääntöisesti yhtä asiakasryhmää, jonka keskeisimmät ominaisuudet on kerätty yhteen. Persoonana on kuvitteellinen henkilöahmo, jolle on annettu kasvot ja nimi sekä sille voidaan normaalin arjen lisäksi kuvata miten persoonana käyttäisi palvelua ja mitä kipukohtia tai onnistumisia hänelle matkan varrella voisi sattua. Nämä auttavat samaistumaan paremmin persoonaan ja näin lisäämään empatiaa. (Huczowski 2021.)

Yleensä persoonana sisältää nimen ja iän lisäksi, ammatin, työpaikan, harrastukset ja muita yksilöllisiä ominaisuuksia (Jokela 2010, 35). Kuvan käyttö on osoittautunut hyödylliseksi, jotta persoonana ei kehittyisi vähitellen pelkäksi asiakksi, jota täydennetään asteittain lisääntyvillä ominaisuuksilla. Persoonien luomisen etuna on, että ne voidaan aloittaa projektin alkuvaiheessa ja niitä voidaan tarkistaa ajan myötä kerääntyvän käyttäjätiedon perusteella. Tietoa persooniin saadaan yleisesti kyselyistä, käytettävyytstesteistä, haastatteluista ja havainnoinnista. (Hyysalo 2006, 51, 83; Hananen 2018, 137.)

Persoonat auttavat tuotteen suunnittelussa ja testauksessa, ennen kuin sitä testataan oikeilla käyttäjillä. Se auttaa ymmärtämään käytön tavoitteita, käyttötilanteita ja missä ympäristössä käyttäjä mahdollisesti voisi tuotetta käyttää. Se auttaa suunnittelijaa empatian luomisessa, sekä auttaa näin liikkumaan tuotteessa kuten käyttäjä ja löytämään mahdollisia ongelma kohtia. (Interaction Design Foundation 2023.) Persoonalla on mahdollisuus päästä parempaan ymmärrykseen niistä ominaisuuksista ja tekijöistä, jotka ovat tärkeitä ottaa huomioon tuotetta suunniteltaessa (Miettinen 2011). Toisaalta jotta tekstistä saadaan selkeää, on hyvä välttää sen kohdistamista vain tietyille henkilöille, jos sitä käyttävät todennäköisesti muutkin (Watchter-Boettcher 2020, 81, 83).

Sisällön suunnittelussa on siis otettava huomioon käyttäjät: ketä he ovat, miten he käyttäytyvät tuotetta käyttäessään ja millaisia ongelmia heille saattaa ilmetä. (Hananen 2018, 73–74, 78.) Hyvä kysymys, jonka jokaisen sisällöntuottajan tulisi esittää itselleen aina tekstiä kirjoittaessaan, on: Avaisiko tämä persoona tämän tekstin tai hyötyisikö se sen sisällöstä? On tärkeää huomata, että jos tuotteelle on luotu käyttäjäpersoonia, sisällöntuottajan tulisi suunnata kysymys näille persoonille ja pohtia sitä näiden käyttäjien näkökulmasta. (Hananen 2018, 427.)

4.3.2 Käyttäjäpolut prototyypin kehityksessä

Käyttäjäpolku kuvaa reittiä, jonka käyttäjä kulkee saavuttaakseen tavoitteensa kyseisellä verkkosivustolla. Tämän matkan analyysi auttaa suunnittelussa, sillä se mahdollistaa eri tapojen tunnistamisen, joilla käyttäjä voi saavuttaa tavoitteensa tehokkaasti ja sujuvasti. (Alicar, 2023.)

Selkeät käyttäjäpolut ja silmällävä teksti luovat verkkosivujen perustan (Pajukannas 2021). Organisaation sivujen menestyminen vaatii syvää ymmärrystä käyttäjien tarpeista ja toiveista, mikä mahdollistaa heille sopivien kokemusten luomisen. Tuntemalla käyttäjät voidaan strategisesti valita tuotteet, viestinnän ajoituksen ja sisällön tarjoamisen, mikä helpottaa käyttäjien päätöksentekoa. Käyttäjäpolku auttaa organisoimaan tämän prosessin tehokkaasti, jotta käyttäjälle voidaan tarjota apua esimerkiksi sivun eri vaiheissa. (Meltwater 2022.)

Käyttäjäpolku kuvaa päävaiheet ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen, sisältäen käyttäjän askeleet ja kontaktipisteet tuotteen kanssa. Polulle lisätään myös käyttäjän ajatukset, tunnetilat, tarpeet ja mahdollisuudet, joissa pohditaan ratkaisuehdotuksia. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan keskeiset käyttäytymismallit ja tarpeet, jotka ohjaavat käyttäjää eteenpäin. Käyttäjäpolun avulla voidaan pyrkiä suunnittelemaan käyttäjäkokemus vastaamaan näitä tarpeita. (Innanen 2018; Miettinen 2016, 49, 51).

4.3.3 Käyttäjätarinat apuna prototyypin kehityksessä

Käyttäjätarina heijastaa käyttäjän ja tuotteen välisiä konkreettisia vuorovaikutustapahtumia, luoden empatiaa tilanteisiin. Käyttäjätarinat ovat tehokas työkalu käyttäjien ongelmien ratkaisemisessa ja käyttäjäkeskeisten tuotteiden luomisessa. (Sinkkonen ym. 2006, 30; Szabo 2017, 36.)

Yksinkertaisessa esimerkissä käyttäjätarinassa kuvataan tekijä ja tavoite: "Matkustajana haluan linkittää luottokortin profiiliini." Tämän jälkeen kerrotaan syy tavoitteen saavuttamiselle, eli miksi tämä on tekijälle arvokasta: "Jotta voin maksaa kyydin nopeammin, helpommin ja ilman käteistä" (Bondarenko 2018).

As a [type of user], I want [an action] so that [a benefit/a value] (Bondarenko 2018).

4.4 Yhteiskehittäminen osana hanketta

Yhteiskehittämisessä käyttäjät sekä erilaiset sidosryhmät, kuten johtajat, rahoittajat, omistajat, yhteistyökumppanit ja viranomaiset, osallistuvat aktiivisesti suunnitteluprosessiin. Tässä lähestymistavassa korostetaan uskoa siihen, että kaikilla ihmisillä on luovuutta ja annettavaa suunnitteluprosessissa. Esimerkiksi käyttäjät tuovat oman asiantuntemuksensa suunnitteluun, sillä heillä on tietoa ja kokemuksia, joita suunnittelijoilla ei välttämättä ole, ja he voivat olla ratkaisukeskeisiä asianmukaisesti ohjattuina. (Annemiek yms. 2014, 41.)

Yhteiskehittäminen voi olla konkreettinen työkalu, joka osana suunnitteluprosessia tarjoaa vaihtoehdon muiden työkalujen rinnalla. Toisaalta se voi toimia metodina, jolloin se koostuu erilaisista työkaluista ja tekniikoista, joita verrataan muihin suunnittelumenetelmiin. Yhteiskehittäminen voi olla myös laajempi ajattelutapa, jolla on suuri vaikutus ihmisten elämään ja sen hyödyt ovat näkyvissä erityisesti suunnittelun alkuvaiheessa. (Sanders & Stappers 2012, 30–31.)

Yhteiskehittämisen valinnassa on tärkeää edustaa tuotteen kohdeyleisöä varmistaen todellisten tarpeiden huomioiminen (Podmajersky 2019, 112–113). Käyttäjien osallistuminen tuotteen kehitysprosessiin on keskeistä, sillä he voivat tuoda innovatiivisia ideoita ja näkemyksiä suoraan käytännön kokemuksistaan. Käyttäjiä voidaan hyödyntää hyvän käyttökokemuksen saavuttamiseksi erilaisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla, havainnoinnilla ja palautteen keräämistä käyttäen. (Hyysalo 2006, 86–87, 97; Jokela 2010, 62.) Tuotekehitysprosessissa on elintärkeää seurata käyttäjien toimintaa, jotta voidaan ymmärtää, miten he todella käyttävät tuotetta ja tunnistaa mahdolliset virhetilanteet (Sinkkonen ym. 2006, 29).

Suunnitteluprosessin eri vaiheissa on mahdollista käyttää monipuolisesti erilaisia menetelmiä. Yhteiskehittäminen voidaan jakaa kolmeen käytännön vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa, työn alkututkimuksessa, suunnittelijat hyödyntävät erilaisia tiedonhankintakeinoja, kuten haastatteluja, kyselyitä ja havainnointia, sekä paneutuvat kontekstin tutkimukseen. Toisessa vaiheessa, osallistavassa tutkimusprosessissa, suunnittelijat pyrkivät syventymään käyttäjien kokemuksiin muun muassa työpajojen avulla. Kolmannessa vaiheessa ideoidaan, luodaan prototyyppejä ja arvioidaan niitä käyttäjien kanssa. Tässä vaiheessa voidaan käyttää esimerkiksi pienoismalleja tai paperi- ja interaktiivisia prototyyppejä. (Spinuzzi 2005, 167–168.)

Vaikka haastattelut, ryhmäkeskustelut ja käyttäjätestaukset luokitellaan kvalitatiivisen tutkimuksen sekä yhteiskehittämisen alle, erottelin käyttäjätestaukset työpajojen kanssa yhteiskehittämisen alle. Tämä päätös perustui siihen, että kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmät keskittyvät enemmän hankkeen suunnan hakemiseen ja tiedonkeruuseen, kun taas yhteiskehittämisessä korostuu ideoiden kerääminen prototyypin suunnittelun tueksi, vaikka molemmissa tavoissa tietoa kerätään ristiin.

4.4.1 Työpajat osana yhteiskehittämistä

Työpaja on tapahtuma, jossa osallistujat kokoontuvat yhteen ratkaisemaan ongelmia, ideoimaan tai oppimaan uusia taitoja yhdessä. Tällaiset tilaisuudet korostavat osallistavaa ja käytännönläheistä oppimista, tarjoten mahdollisuuden yhteiseen oivaltamiseen ja keskusteluun. Näissä ympäristöissä syntyy usein innovatiivisia ratkaisuja, edistetään tiimityötä ja luovuutta. (Team Laamanen 2022.)

Työpajatyöskentelyä hyödynnetään laajasti ongelmanratkaisussa ja tuotteen tai palvelun kehittämisessä. Tavoitteena on kerätä yhteen erilaisia taustoja edustavia ihmisiä, jotta monipuoliset näkökulmat ja ideat tulevat esille. Työpajatyöskentelyssä on perinteistä haastattelua tai kyselytutkimusta enemmän tilaa luovuudelle ja vapaalle keskustelulle. Tämä mahdollistaa kokonaisvaltaisemman näkemyksen tutkittavasta ongelmasta ja parhaan mahdollisen ratkaisun löytämisen. (Aalto 2015; Lippo ym. 2022.)

Työpajan onnistuminen edellyttää selkeitä ja mitattavia tavoitteita, jotka ohjaavat osallistujien toimintaa kohti yhteistä päämäärää. Suunnitteluvaiheessa on varmistettava, että kaikki osapuolet ymmärtävät tilaisuuden tarkoituksen, mikä mahdollistaa keskustelun keskittymisen olennaisiin asioihin. Osallistujien monipuolisuus rikastuttaa keskustelua ja synnyttää uusia ideoita. (Lappalainen 2023.)

Onnistuneen työpajan avain on hyvä fasilitointi, jossa ohjaaja ohjaa osallistujia kohti yhteistä tavoitetta, varmistaa keskustelun pysymisen aiheessa ja aikataulun pitämisen, sekä tiivistää

työpajan tulokset. Ohjaajan tehtävänä on varmistaa, että kaikki ideat tulevat kuulluiksi tasapuolisesti ja ohjata tilaisuutta vaikuttamatta sen sisältöön tai lopputulokseen. (Team Laamanen 2023; Aalto 2015b.)

Työpajassa esille tulleet ideat ja ajatukset tulee dokumentoida asianmukaisesti, jotta niitä voidaan käsitellä ja kehittää jälkikäteen. Työpajatyöskentelyssä suositetaan post-it-lappuja, äänittämistä ja interaktiivisia valkotauluja, kuten Miro-palvelua, joka mahdollistaa pilvipohjaisen dokumentoinnin. (Aalto 2015b.)

4.4.2 Käyttäjätestaukset osana yhteiskehittämistä

Käyttäjätestauksen suunnittelu edellyttää huolellisen testaussuunnitelman ja sopivien testausmenetelmien valinnan, jotka riippuvat testattavista ominaisuuksista ja asetetuista tavoitteista. Ennen suunnitelman laatimista on olennaista arvioida mahdollisia riskejä ja haasteita, jotka voivat vaikuttaa testauksen kulkuun. Näiden tietojen perusteella määritellään tehtävät ja haastattelukysymykset, jotka ohjaavat käyttäjätestejä ja varmistavat tiettyjen toimintojen testauksen. (Agenda Helsinki 2019.)

Käyttäjätestissä yksi käyttäjä suorittaa erilaisia tehtäviä, joiden onnistumista seurataan tarkasti. Testien jälkeen tulokset analysoidaan ja niiden perusteella tehdään päätelmiä jatkokehitystä varten. Käyttöliittymissä testausaika on yleensä noin tunti. (Mooj 2005; Sinkkonen ym. 2006.) On tärkeää huomata, että kaikkia käytettävyyteen liittyviä ongelmia ei välttämättä löydetä, ja testihenkilön kärsivällisyys testitilanteessa voi olla korkeampi kuin normaaliissa käyttötilanteessa (Sinkkonen ym. 2006).

Ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa suunnitella käytettävyydestausta. Esimerkiksi 3 - 4 testaajaa ilman tiettyjä taustavalintoja voivat olla kustannustehokas vaihtoehto, kun taas kahdeksan testaajan valinta tietyillä taustatiedoilla voi olla hyödyllistä tietyssä vaiheessa projektia. Suositeltavaa on kuitenkin testata suunnitelma vähintään yhdellä henkilöllä, vaikka parhaat tulokset yleensä saavutetaankin 5–8 testaajan avulla. (Krug, 2006, 133, 139.)

Testien tehtävien olisi hyvä olla sopivan laajoja ja noin 2 - 20minuuttia kestävät tehtävät ovat sellaisia, joita on helppo analysoida. Testien rakenne on hyvä olla kerronnallinen, eli tehtävät muotoillaan pieniksi tarinoiksi. Ennen virallisia testauksia, on hyvä varmistaa prototyypin toiminnallisuus ja mahdolliset ongelmat asiantuntijoilla ja tehdä pilottitesti talon sisällä, jotta testin toimivuus ja kesto varmistetaan. Testin tekijän lisäksi paikalla on testin fasilitaattori ja mahdollisuuksien mukaan muistiinpanojen tekijä. (Hyysalo 2006, 164–166.)

On hyvä kysyä lisäkysymyksiä, kuten miksi henkilö luokittelee jotkin asiat hyödyllisiksi tai ei hyödyllisiksi. Lisäkysymyksillä päästään käsiksi ongelmaan paremmin ja siihen miksi jotkin asiat auttavat etenemisessä. On myös hyvä kysyä eri etapeissa, mikä käyttäjä odottaa tapahtuvan seuraavaksi. Se auttaa meitä ymmärtämään tuotetta ja sen intuitiivisuutta. Metts ja Welfle (2020, 37) mainitsevat tilanteesta, jossa testihenkilö on alleviivannut sanan lähiaikoina. Kysyttäessä häneltä miksi hän on sen alleviivannut, saa haastattelija vastauksen, että testihenkilö haluaa tietää tarkan ajan, koska hänen tulee tietää, onko hänellä tilillä rahaa sinä päivänä. Näin päästään kiinni sanoihin, jotka aiheuttavat hämmennystä tai ovat muuten epäselviä käyttäjille. (Metts & Welfle 2020, 36–37.)

Tässä tutkimushankkeessa valitsin toteutukseksi yhteisläpikäynnin, sen yleisyyden ja toiminnallisuuden vuoksi. Yhteisläpikäynnissä testihenkilö ja testaaja ovat samassa Skypekokouksessa. Testaaja ohjaa testihenkilöä tuotteen toiminnallisuuksien läpi, ja kysymyksiä esitetään tehtävien aikana sekä niiden jälkeen. Aktiivista kyselyä rajoitetaan, jotta testihenkilön keskittyminen säilyy. Tämä testausmenetelmä edellyttää testaajalta kykyä säilyttää objektiivisuus ja olla vaikuttamatta testituloksiin millään tavalla. Onnistuessaan tämä menetelmä tarjoaa paljon kehityskohteita ja se kannattaa hyödyntää kehitystyössä. (Sinkkonen ym. 2006.)

Se miten käytettävyydestien virheitä luokitellaan, on testintekijästä kiinni. Kuitenkin erilaisia virheluokkia on olemassa ja yksi suosittu on Nielsenin esittämät käyttöliittymän suunnitteluvirheluokat. Niissä luokkia on viisi: Ei käytettävyysongelmaa, kosmeettinen ongelma, jota ei tarvitse välttämättä korjata, pienen prioriteetin ongelma, korkean prioriteetin suuri ongelma ja katastrofaalinen ongelma, joka on syytä korjata ennen kuin tuote julkaistaan. (Sinkkonen ym. 2006, 291; Nielsen 1994.)

4.5 Asiantuntija-analyysit apuna prototyypin kehittämisessä

Asiantuntija-arvioinneissa suunnittelijat ja muut alan asiantuntijat voivat itsenäisesti arvioida tuotteen käytettävyyttä. Tällä tavoin käytettävyyttä voidaan testata koko tuotteen elinkaaren ajan, vaikka jatkuviin käyttäjätestauksiin tai käytettävyydesteihin ei olisi riittävästi resursseja. Yleisimpiä asiantuntija-arviointimenetelmiä ovat heuristinen arviointi ja kognitiivinen läpikäynti. (Riihiaho 1998.)

Asiantuntija-analyysit ovat nousseet käyttäjätestien rinnalle, rinnakkaiseksi menetelmäksi. Käyttäjätestaukset vaativat usein merkittäviä aikaresursseja ja taloudellisia panostuksia, jonka takia ne usein toteutetaan lähes valmiin tuotteen kanssa. Tästä syystä asiantuntija-arviointeja on hyvä toteuttaa jo aikaisemmin. (Riihiaho 1998.)

Riihiahon (1998) ja Sinkkosen ym. (2009, 285) mukaan käyttäjätetit ovat luotettavin tapa arvioida tuotteen käytettävyyttä. Heistman (2020) toteaa heuristisen arvioinnin voivan olla jopa tehokkaampaa kuin käytettävyydestestaukset. Hän perustaa väitteensä muun muassa Bailey'n (2001) ja Sauron (2012) tutkimuksiin. Bailey'n mukaan heuristisella arvioinnilla havaitaan noin 80 % käytettävyysongelmista. Sauron mukaan luku on 30–50 %. Käytettävyyso ongelmia, joita ei käytettävyydesteillä löydetä, voidaan löytää heuristisella arvioinnilla.

On hyvä huomioida, että kun siirryttiin 2000-luvulle, käytettävyyden lisäksi alettiin kiinnittää huomiota käyttökokemukseen. Tämä johtui siitä havainnosta, että pelkkä käytettävyys ei riitä ymmärtämään ihmisen ja tietokoneen välisen monimutkaisen vuorovaikutuksen merkitystä eikä takaamaan tuotteen menestystä markkinoilla. (Vermeeren ym. 2010, 521–530.) Heistmanin (2020) nostamissa tutkimuksissa puhutaan käytettävyyso ngelmista, kun taas omassa hankkeessani keskitytään käytettävyydestien sijaan käyttäjätestauksiin, jotka ovat laajempi näkökanta kuin käytettävyys ja kattaa käyttökokemuksen käsitteen.

Toisaalta useampi on sitä mieltä, että asiantuntija-arvioinnit ja käytettävyydestestaukset, tai käyttäjätestaukset, täydentävät toisiaan. Voidaan siis sanoa, että tuotteen tehokkaaseen arviointiin tarvitaan eri menetelmien hyödyntämistä. (Ferré ym. 2001, 22–29; Jeffries & Desurvire 1992, 39–41; Sinkkonen ym.; Tan ym. 2009, 621–627.)

4.5.1 Heuristinen arviointi osana asiantuntija-arviointeja

Heuristista arviointia toteutetaan seuraamalla erilaisia heuristiikkoja ja eri persoonien käyttämää palvelupolkua. Yksi tapa on, että suunnittelijat omaksuvat kukin yhden persoonan identiteetin ja kulkevat läpi prosessin vaiheet suorittaen erinäisiä tehtäviä. (Miettinen 2016, 135–136.) Heuristiikkoja on totuttu käyttämään käyttöliittymäsuunnittelun pohjalla, mutta ne tulisi olla mukana myös tekstiin liittyvän suunnittelun taustalla, etenkin kun niitä peilataan käytettävyyteen ja yrityksen ääneen (Podmajersky 2019, 103–105).

Heuristisella arvioinnilla pyritään käymään tuote läpi 1–2 kertaa ja perustamaan arviointi valittuihin heuristiikkoihin. Vaikka käyttäjätesteillä voidaan hankkia yksityiskohtaisempaa tietoa tuotteesta, ne testaavat vain osaa tuotteen toiminnoista. Heuristiikoilla voidaan tutkia koko tuotetta, vaikka niiden avulla ei päästä täysin käsiksi käyttäjän kokemukseen. Siksi näiden kahden menetelmän yhdistelmä mahdollistaa paremman näkemyksen kehityskoh teista ja mahdollisista ongelmista. Paras tulos heuristisessa arvioinnissa saavutetaan, kun arvioijia on useampia, mutta yhdenkin arvio riittää ymmärtämään tuotteen toimivuutta. (Mooij ym. 2005, 184–187.)

Heuristisista arviointimenetelmistä yksi tunnetuin on Nielsenin 10 heuristista sääntöä, joka varmistaa käytettävyyden huomioimisen suunnittelussa (Hyysalo 2016, 161–162).

Nielsenin (Nielsen 1993, 155.) mukaan heuristiikat ovat tunnistettuja käyttöliittymien suunnitteluperiaatteita. Nielsen on listannut kymmenen perusheuristiikkaa, jotka auttavat löytämään yleisimmät käytettävyyssongelmat. Hän päivitti heuristiikkalistan vuonna 1994 tutkimuksen perusteella, jossa analysoitiin 249 eri käytettävyyssongelmaa. (Nielsen, 1994, s. 30.)

Yksi perusheuristiikoista on yksinkertainen ja luonnollinen dialogi, joka tarkoittaa sitä, että tuote tarjoaa käyttäjälle vain tarpeellisen tiedon tietyissä käyttötilanteissa. Toisen heuristiikan mukaan tuotteen tulisi käyttää käyttäjän ymmärtämiä termejä ja välttää asiantuntijakieltä. Muistettavien asioiden määrää tulisi minimoida, jotta käyttäjän ei tarvitse muistaa asioita vaiheesta toiseen. Yhdenmukaisuus ja standardit ovat myös tärkeitä, jotta ohjelman toiminnot ja termit ovat selkeitä ja merkitsevät samaa asiaa eri puolilla ohjelmaa. Palaute järjestelmän tilasta ja selkeät poistumistiet ovat olennainen osa käyttöliittymän suunnittelua. Oikoteitä ja joustavuutta tulisi tarjota edistyneille käyttäjille, mutta ne eivät saa häiritä aloittelijoita. Hyvät virheilmoitukset auttavat käyttäjää tunnistamaan, määrittämään virheet ja palautumaan virhetilanteista. Lisäksi virheiden ennaltaehkäisy on tärkeää, ja ohjeiden, sekä dokumentaation on oltava helposti käyttäjien saatavilla. (Nielsen, 1994.)

Arvioijien asiantuntemuksella voi olla paljon vaikutusta heuristisen arvioinnin tehoon. Nielsen (1993, 161) on tehnyt asiasta aiemmin tutkimusta, jossa sama käyttöliittymä arvioitiin kolmen erilaisen arvioijaryhmän asiantuntijoilla. Ensimmäinen ryhmä löysi 22 % käyttöliittymän käytettävyyssongelmista. Ensimmäinen ryhmä sisälsi henkilöitä, joilla oli perustason ymmärrys käyttöliittymästä, mutta eivät ymmärtäneet käytettävyyden perusteita. Toinen ryhmä löysi 41 % käyttöliittymän käytettävyyssongelmista. Toisessa ryhmässä oli ”yksinkertaisia asiantuntijoita” ja he ymmärsivät käytettävyyttä, mutta eivät arvioitavan käyttöliittymän aihepiiriä. Kolmas ryhmä löysi 60 % kaikista ongelmista. Kolmannessa ryhmässä oli ”kaksinkertaisia asiantuntijoita”. Heillä oli ymmärrystä käytettävyydestä, sekä käyttöliittymän aihepiiristä. (Nielsen 1993, 161.) Kuten Heistman (2020) toteaa, tämän perusteella heuristisen arvioinnin arvioijan asiantuntemuksella, sekä osaamisella, voi olla hyvin paljon merkitystä. Kuitenkin sitä voidaan soveltaa myös aloitteleviin arvioijiin, koska käytettävyyssongelmia löydetään joka tapauksessa.

4.5.2 Kognitiivinen läpikäynti osana asiantuntija-arviointeja

Kognitiivinen läpikäynti edellyttää suunnittelijan asettumista käyttäjän asemaan ja toimintojen kokeilemista ohjeiden lukemisen sijaan. Prosessissa hyödynnetään käyttäjäpolkuja, joita tarkastellaan yksi näkymä kerrallaan. Käyttäjäpolkujen lisäksi käytetään käyttäjätarinoita ja persoonia ymmärtämään tehtäviä käyttäjän näkökulmasta. (Haltu 2018; Eskola 2008.)

Kognitiivisen läpikäynnin aikana selvitetään, onko käyttäjän kokemus intuitiivinen ja selkeä ilman pitkiä ohjeita. Onnistumiset ja epäonnistumiset dokumentoidaan raporttiin syineen. Kognitiivisen läpikäynnin voi tehdä valitsemalla tärkeimmät käyttäjäpolut ja keskittymällä niiden avainvaiheisiin. (Haltu 2018; Eskola 2008.)

4.6 Tutkimusaineiston analysointi

Prosesseista kerätty tieto auttaa selvittämään, mitä ihmiset haluavat ja sovittamaan sen yhteen organisaation mahdollisuuksien kanssa. Pelkkä tieto ei riitä, vaan se on järjesteltävä ja ryhmiteltävä niin, että yksittäisistä havainnoista muodostuu kokonaisuuksia. Näiden kokonaisuuksien avulla voimme ymmärtää, mikä motivoi käyttäjiä tuotteen käyttöön. (Miettinen 2016, 67.)

Tulosten analysoinnissa on olennaista tunnistaa käyttäjien suurimmat ongelmat ja arvioida niiden kriittisyys. Analyysin perusteella laaditaan raportti, joka ei ainoastaan kuvaa havaittuja ongelmia vaan myös antaa suosituksia siitä, miten nämä ongelmat voitaisiin mahdollisesti ratkaista. (Agenda Helsinki 2019.)

Tutkimusten analysoinnin tavaksi valitsin intuitiivisen luokittelun, joka on yksi laadullisen analysoinnin muoto. Intuitiivisessa luokittelussa aineisto on luokiteltu ja koottu yhteen ja näin saatu kokonaiskuva on pääosin lähtöisin puhtaiksi kirjoitetuista muistiinpanoista. Nämä kootaan lopussa raportiksi, johon on nostettu tärkeimpiä nostoja. Tätä tapaa analysoida ajatellaan olevan analysoinnin minimitasoa. Kukin materiaali kannattaa käydä läpi kokonaisuutena ja tämän jälkeen ryhmitellä aineisto, sekä tehdä niistä havaintoja ja yleistyksiä. (Hyysalo 2006, 132.) Menetelmä soveltuu erilaisten sisältöjen, kuten haastatteluiden ja käyttäjätestausten, analysointiin, tarjoten kokonaisvaltaisen ymmärryksen ja syvällisemmän tarkastelun. (Eriksson & Kovalainen 2016, 119–125.)

5 Hankkeen toteutus

5.1 Empatian menetelmät prototyypin suunnittelun apuna

Hankkeen aikana hyödynsin empatiaa pelikirjan suunnitteluvaiheesta alkaen. Käytin suunnittelun tukena erilaisia käyttäjäpersoonia ja kehitin käyttäjätarinoita sekä käyttäjäpolkuja. Näiden lisäksi rakennesuunnittelu apuna toimi sivustokartta, sekä teoreettisen viitekehyyseen kerätty tieto pohja pelikirjan rakentamisen lähtökohdista.

Toteutin kaksi persoonaa UX-pelikirjan suunnittelun tueksi. Nämä persoonat ovat kuvitteellisia, jotta aikataulut ja työmäärä pysyivät hallinnassa. Ensimmäinen persoona perustui Tulli.fi-uudistus projektissa tekemiini havaintoihin ja toinen osittain aikaisempien projektien haastatteluista tehtyihin havaintoihin. Toisen persoonan voisi ositta sanoa perustuvan myös tietäntyyppiseen muotoilutiimin haaveilemaan toivepersoonaan. Persoonia hyödynnettiin pelikirjan suunnittelussa, sekä asiantuntija-arviointien toteuttamisessa.

UX-pelikirjan käyttäjäpersooniksi syntyivät Katri Kirjander, joka taas on viestinnän asiantuntija ja Pete Käyttis (kuva 6), joka on käyttöliittymäkehittäjä. Näissä kuvitteellisissa persoonissa Katri on kiireinen kirjoittaja, joka halusi löytää tietyt menetelmät aina tarpeen mukaan, kun taas Pete oli käyttäjänä innokas UX-suunnittelun oppija. Persoonat sisälsivät koko nimen lisäksi yleisen kuvauksen henkilöstä, joka oli Petellä: Käyttöliittymäkehittäjä, joka suunnittelee myös lyhyitä tekstejä komponentteihin. Persoona sisälsi myös niin sanotun moton, joka oli esimerkiksi Petellä: Rakastan työtäni. Näiden lisäksi persoonassa kuvattiin ikä, ammatti, asuminen, harrastukset, käyttäjätarinan, tarpeet ja odotukset sekä huolet ja murheet. Persoonaan oli tuotu myös kuvitteellinen valokuva henkilöstä, empatiaa lisäämään. Persoonan tarina kohtaan voisi varmasti tuoda virallisen käyttäjätarinan, mutta persoonan tarinalla halusin luoda enemmän empatiaa persoonien henkilöitä kohtaan, kun taas virallisempi käyttäjätarina perustui juuri UX-pelikirjan käyttöön.

Pete Käyttis – Käyttöliittymäkehittäjä, joka suunnittelee myös lyhyitä tekstejä komponentteihin



Photo by christian buehner on Unsplash

”Rakastan työtäni!”

- **Ikä:** 39v.
- **Ammatti:** Käyttöliittymäsuunnittelija/developaja
- **Asuminen:** Asuu pienessä kaksiossa Vantaalla
- **Harrastukset:** Kuntosali, salibandy

Tarina:

Pieni yrityksen omistaja haluaa alkaa viemään tavaraa EU:n ulkopuolelle, mutta tarvitsee lisätietoa viennistä. Pete toimii pitkäaikaisena konsulttina yrityksessä johon on suunnitteilla uusi käyttöliittymä työntekijöiden käyttöön. Pete on pääsääntöisesti developaja mutta on kiinnostunut myös käyttöliittymäsuunnittelusta ja pystyy rakentamaan koko käyttöliittymän muutaman muun kehittäjän kanssa. He tekevät myös tekstit käyttöliittymiin. Hänellä on peruskäsitys UX-suunnittelusta, mutta ei työkaluja. Hän haluaa suunnitella käyttöliittymän mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi ja etsii tähän apua.

Tarpeet ja odotukset:

Pete on innostunut oppimaan UX-suunnittelua enemmän ja toivoo oppivansa helposti ja ketterästi uusia työkaluja. Ja toivoo että eri menetelmiin palaaminen on helppoa.

Huolet ja murheet:

Pelkkää että asiat on tehty monimutkaisiksi ja ohjeet ovat tehty niin että kaikkia ohjeita tulee noudattaa, eikä pelivaraa ole. Toivoo että teksti on helppoa ja kevyttä.

Kuva 6. UX-pelikirjan persoona: Pete Käyttis.

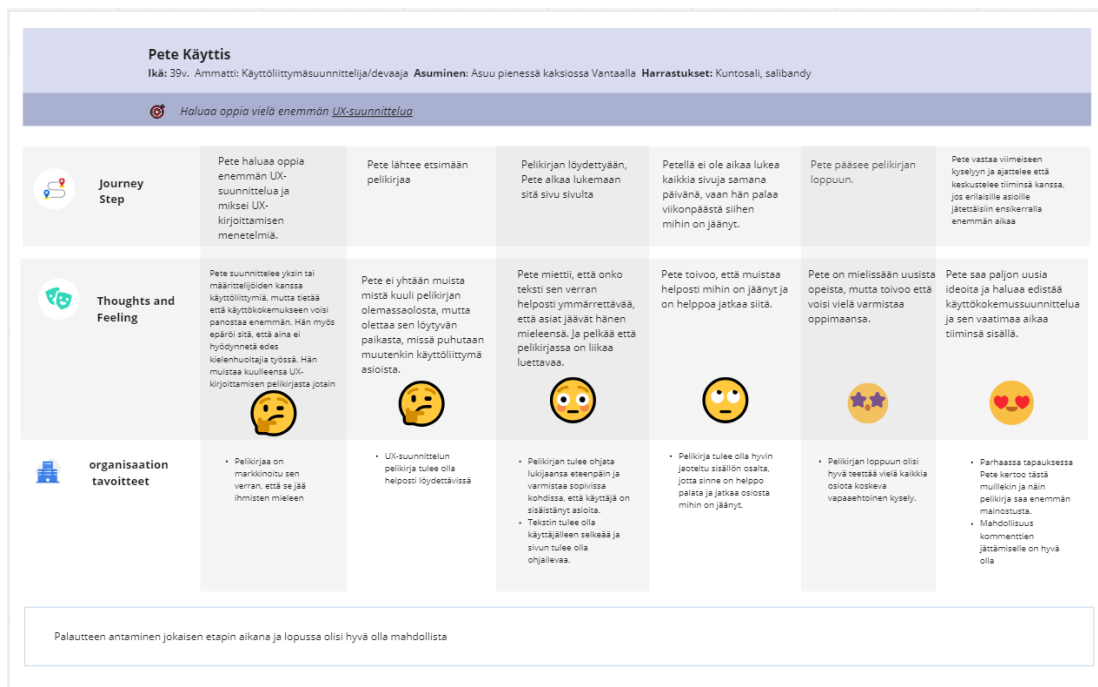
Peten ja Katrin käyttäjätarinat perustuvat hankkeelle luotuihin persooniin. Näistä lähtökohdista pelikirjalle muotoutui kaksi käyttäjätarinaa, joita hyödynsin niin suunnittelun tukena, kuin myös asiantuntija-arviointien tukena.

Käyttäjätarina 1, Katri Kirjander: Kirjoittajana haluan löytää menetelmät tekstin käyttökokeuksen parantamiseksi helposti ja nopeasti. Toivon myös, että eri menetelmiin palaaminen on vaivatonta. Tämä mahdollistaa nopean etenemisen kirjoitusprojekteissa ja vähentää tiedon etsimiseen kuluvaa aikaa, erityisesti tiukoissa projektiakatauluissa.

Käyttäjätarina 2, Pete Käyttis: Käyttöliittymäsuunnittelijana haluan edetä pelikirjassa vaihe vaiheelta niin, että asiat jäävät mieleeni ja jatkaminen on helppoa. Tämä mahdollistaa opiskelun pelikirjassa esitettyjä asioita vaihe vaiheelta, jolloin ne jäävät hyvin mieleeni. Näin voin syventyä käyttökokeussuunnitteluun ja mahdollisesti hyödyntää sen metodeja omassa työssäni tulevaisuudessa.

Hankkeen aikana suunnitellut käyttäjäpolut perustuvat hankkeen persooniin, sekä käyttäjätarinoihin ja ovat ajatuksia siitä, mitä käyttäjäpolut voisivat olla. Ne toimivat apuna, sekä pelikirjan suunnittelussa sekä asiantuntija-arviointien toteuttamisessa. Käyttäjäpolut sisälsivät käyttäjän nimen, iän, asumisen ja harrastukset sekä polulla tehdyt askeleet, käyttäjän ajatukset ja tunteet, organisaation tavoitteet ja yleistä tietoa. Yleinen tieto Peten

tapauksessa oli, että palautteen antaminen jokaisen etapin aikana ja lopussa olisi hyvä olla mahdollista (kuvio 3).



Kuvio 3. UX-pelikirjan käyttäjäpolku.

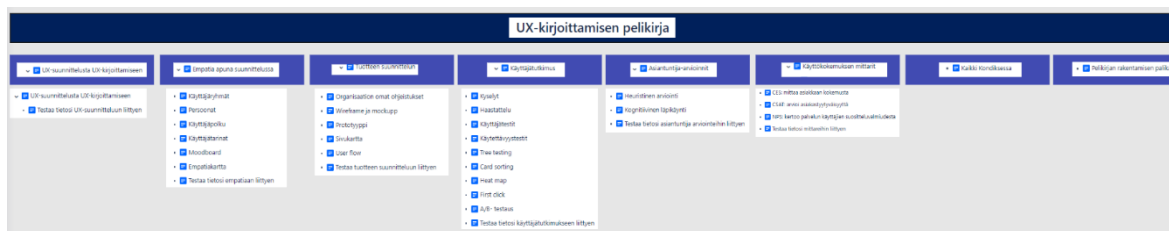
5.2 UX-pelikirjan prototyypin rakentaminen

Jotta pystyisin tutkimaan miten voimme parantaa UX-pelikirjan käytettävyyttä, tulee minun luoda UX-pelikirjalle prototyyppi, jota pystyn testaamaan (Järvinen 2021; Hyysalo 2006, 77–78, 171–172; Miettinen 2016, 133–134, 141; Hyysalo 2006, 174; Muotoilupakki 2024). Koska esihenkilöni toivoi UX-pelikirjan prototyypin toimivan jo itsessään UX-suunnittelun kasvattajana organisaatiossa, pyrein luomaan prototyypistä sellaisen, jota pystytään ajan myötä kehittämään pikkuhiljaa itse UX-pelikirjaksi. Tästä syystä oli oleellista kerätä teoreettiseen viitekehykseen jo tietoa pelikirjoista ja niiden sisällöstä sekä koota mahdollisia sisältö aiheita, jotta tiedetään mitä UX-pelikirja voisi sisältää. Näin prototyyppiä on helpompi rakentaa vastaamaan todellista tilannetta.

Ensimmäisenä suunnittelin luonnoksen sivustokartasta (kuvio 4), joka tukee ”UX-pelikirjan sisältö” -osion sisältöä. UX-pelikirjan sivustokartta oli avuksi pelikirjan prototyypin suunnittelussa ja aluksi monet menetelmät oli kirjoitettu englanniksi, koska en ollut varma onko niille olemassa suoria käännöksiä. Usealla suomenkielisellä sivustolla, menetelmistä

käytetään niiden englannin kielisiä käännöksiä. Sivustokartta on visuaalinen esitys verkkosivustosta, joka auttaa suunnittelijaa luomaan sivustoja, joissa käyttäjillä on helppo navigoida ja löytää tarvitsemaansa tietoa (Crawford 2022). Sivustokartta on luettelo kaikista sivuston olemassa olevista sivuista, tarjoten hierarkkisen näkymän sivuston rakenteeseen, mukaan lukien pääsivut ja alisivut (Ylinen 2023). Optimaalisessa sivustorakenteessa on selkeät hierarkiat ja polut (Hananen 2018, 59).

Sivustokartta sisälsi osiot: UX-pelikirja, empatia apuna suunnittelussa, tuotteen suunnittelu, käyttäjätutkimus, asiantuntija-arvioinnit, käyttökokemuksen mittarit ja kaikki kondiksessa. ”UX-pelikirja”-sivu sisälsi pelikirjan periaatteita ja yleisiä toimintatapoja ja sen alisivuja olivat: UX-kirjoittamisesta UX-suunnitteluun, käytettävyys ja käyttökokemus. ”Empatia apuna suunnittelussa”-sivu sisälsi asiaa empatian käytöstä ja sen alisivuina olivat käyttäjäryhmät, persoonat, käyttäjäpolku, käyttäjätarinat, moodboard ja empatiakartta. ”Tuotteen suunnittelu”-sivulla oli yleistä asiaa tuotteen suunnittelussa huomioon otettavista asioista ja sen alisivuina olivat: organisaation omat ohjeistukset, wireframe ja mocupp, prototyyppi, sivustokartta ja user flow. ”Käyttäjätutkimus”-sivulla oli asiaa käyttäjätutkimuksesta, kuten mitä määrällisellä ja laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan. Käyttäjätutkimusosion alaosioita olivat kyselyt, haastattelu, käyttäjätestit, käytettävyytestit, tree testing, cardsorting, heatmap, first click, ja A/B-testaus. Asiantuntija-asioiden osiossa oli yleistä tietoa asiantuntija-analyysistä ja sen alisivuina oli heuristinen arviointi ja kognitiivinen läpikäynti. ”Käyttökokemuksen mittarit”-sivulla puhuttiin yleistä asiaa mittareista ja sen alisivuja olivat CES, CSAT ja NPS, jotka kaikki mittaavat eri tavoilla käytettävyyttä tai asiakaskokemusta. Viimeisinä ylä-tason sivuina olivat ”Kaikki kondiksessa”-sivu, josta löytyi niin sanottu tarkistuslista sekä ”Pelikirjan rakentamisen palikat”-sivu, joka sisälsi pelikirjassa käytettyjä elementtejä ja selityksiä niiden käytöstä. Tarkistuslistan avulla oli tarkoitus pystyä nopeasti kartoittamaan, onko lukija ottanut suunnittelussa kaiken oleellisen huomioon, kun puhutaan käyttökokeuksesta. ”Pelikirjan rakentamisen palikat”-sivun avulla oli tarkoitus pitää pelikirja johdonmukaisena, jos sitä aletaan myöhemmin rakentamaan kaikkien käyttäjien kesken. Näiden kaikkien päätason sivujen alta löytyi myös ”Testaa itsesi”-osiot, joiden oli tarkoitus lisätä pelikirjan pelillistämistä ja auttaa henkilöä muistamaan lukemaansa.



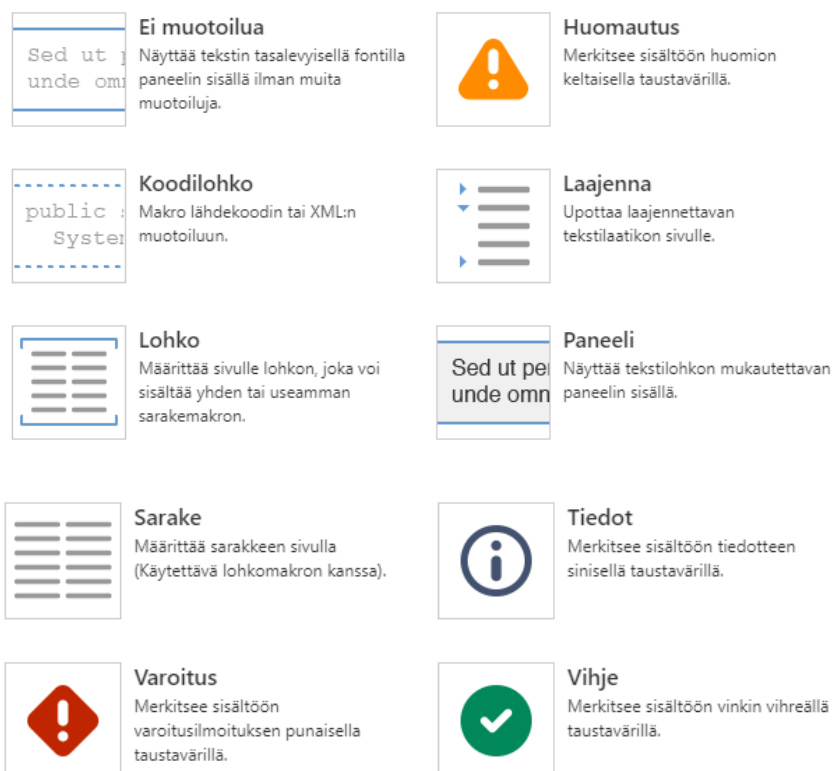
Kuvio 4. UX-pelikirjan prototyypin sivustokartta

Pelikirja oli Norroksen (2023) mukaan kustannustehokkainta toteuttaa Confluence-alustalle, koska se on Tullin tietohallinnon ja kehitystoiminnan vakiintunut työväline. Confluencessa pystyy rakentamaan wiki- eli ryhmätyöperiaatteen mukaisia WWW-sivustoja. Jokaisella työtilalla on omistaja, joka määrittää ketä pystyy mitään sivua muokkaamaan. (Silmälä 2024.) Hyvät hakuominaisuudet auttavat Confluencen wikissä laajojen tietokokonaisuuksien hallintaa (Ambietia 2023). Tämä alusta valittiin myös siitä syystä, että se oli nopea toteuttaa, eikä se vaatinut organisaatiolta investointeja. Tosin on huomioitava, että alustalla on rajoitteita. Päätös Confluencen hyödyntämisestä prototyypin kanssa tehtiin myös siitä syystä, että voitaisiin välittömästi arvioida alustan soveltumista UX-pelikirjalle. Samalla pystyin selvittämään visuaalisen ilmeen rajoitukset suunnitteluprosessin aikana.

UX-pelikirjan prototyyppi haluttiin sijoittaa tiettyjen työtilojen alle, jolloin se ei olisi erillinen kokonaisuus itsessään. Tämä herätti ajatuksen toisenlaisesta sivunavigoinnista, jossa pelikirjan oma navigointi olisi sijoitettu oikealle. Tarkoituksena oli selvittää, voisiko tämä muutos helpottaa käyttäjän navigointia. Alkuperäinen sijoitus neljän muun kanavan alle aiheutti ruuhkaa vasemmalla puolella olevassa navigaatiossa, mikä vaikeutti käytettävyyttä ja saattoi vaikuttaa negatiivisesti UX-pelikirjan käyttöön. Tullin Confluencessa (2024) navigointi tapahtui kaikkien niin sanottujen työtilojen kanssa sivun vasemmalta puolelta, mutta tämän sivunavin sai piilotettua täysin. Sivustolla oli määrätty tietty typografia ja tekstin koot sekä lihavoinnit, riippuen siitä, onko kyseessä päätason, kakkostason, kolmostason tai neljästason otsikko, leipäteksti tai lainaus. Sivulle pystyi luomaan erilaisia sivuasetteluja, joissa oli kaksi tai kolme vaakasuoraa lohkoa ja kuvien tuli asettua valitun lohkon sisälle. Koska halusin kokeilla UX-pelikirjan prototyypille täysin omaa navigointitapaa, jossa ei näy muita ykätason sivuja, kuvat tuli sijoittaa samaan lohkoon tekstin ja muiden UX-pelikirjan elementtien kanssa. Toisaalta, koska organisaation kuvapankit sisälsivät pääosin Tullin toimintaa kuvaavia kuvia, eikä muita kuvapankkeja ollut käytettävissä, kuvituskuville ei ollut tässä hankkeessa sijaa. Tämä johtui siitä, ettei minulla ollut aikaa toteuttaa kuvitustyötä itse. Toivon myös, että jos UX-pelikirjan prototyyppiä aletaan jatkokehittämään, sille varataan aikaa graafikon kanssa kuvitustyöhön ja se siirretään mahdollisesti samalle alustalle organisaation tyylioppaan kanssa, joka sijaitsee visuaalisemmalla YJA-alustalla. YJA-alusta on valtion hallinnon yhteinen julkaisualusta, joka kattaa suuren osan valtiohallinnon organisaatioiden viestinnällisistä verkkosivustoista (Tolvanen 2021).

Tullin Confluencen (2024) wikissä on käytössä tiettyjä symboleja tietyssä koossa, joiden kokoa tai paksuutta ei voi muuttaa. Lisäksi alustalla on Draw.io board diagram, jonka avulla

voi piirtää komponentteja, mutta silläkin on rajoituksensa. Valitulle sivulle voidaan luoda haku, joka hakee hakutuloksia vain rajatusta sisällöstä hakusanojen perusteella. Confluencessa on myös oma hakupainike, joka hakee tuloksia koko wikistä. Tämä rajoittaa suunnittelua, koska hakupainike on sijoitettava valitun sivulohkon sisään, johon asettuvat myös teksti sisältö tai navigaatio. Lisäksi Confluencessa voi tehdä rajoitetuin visuaalisin ilmein muita elementtejä, kuten huomautuksia, laajennuksia, paneeleita, koodilohkoja, varoituksia, vihjeitä ja tiedotteita (kuvia 7). Näiden elementtien koot, värit ja typografia ovat valmiiksi määritettyjä.



Kuva 7. Confluencen muotoilutyökalut (Confluence 2024).

Valittua Confluence-alustaa käyttävät jo monet mahdolliset käyttäjät, jonka ajateltiin lisäävän sen löydettävyyttä, mutta se saattaa luoda jonkin verran käytettävyyteen liittyviä haasteita. On kuitenkin huomioitava, että UX-pelikirjan prototyyppiä tulisi olla helppo jatkaa kaikkien pelikirjaa hyödyntävien tahojen kanssa myöhemmin. Tätä voidaan jatkaa joko Confluence alustalla tai esimerkiksi aiemmin mainitulla YJA-alustalla. Vaikka haasteita saattaa ilmetä ovat UX/UI-suunnittelun periaatteet avainasemassa, yhdessä UX-kirjoittamisen periaatteiden kanssa. Näitä periaatteita löytyy ”UX-pelikirjan rakentamisen lähtökohdat”-

osiosta. Kuten Briggar (2015.) toteaa, navigoinnin on oltava helppoa ja elementtien tuttuja käyttäjilleen.

Ensimmäinen versio prototyypistä näkyy kuvassa 8, ja tässä luonnoksessa oli runsaasti tekstiä. Huomioi, että prototyypin nimi on vielä tässä vaiheessa UX-kirjoittamisen pelikirja ja sen nimi muuttui pikkuhiljaa UX-pelikirjaksi, koska UX-kirjoittaminen on osa UX-suunnittelua. Alussa keskityin erityisesti tekstin käyttökokemukseen, koska tiedon määrää oli vaikea karsia yksin. Lisäksi luonnoksessa hyödynnettiin monia Confluencen elementtejä, joskin melko karkeasti, jotta saisin paremman käsityksen siitä, miten prototyyppiä voisi kehittää eteenpäin. Valitulla alustalla suunnittelumahdollisuudet ovat rajalliset, mutta hyvää käyttäjätalokemusta voidaan silti parantaa esimerkiksi ohjattavuudella, väreillä, navigaatorakenteella, tekstin selkeydellä ja kuvien sijoittelulla, sekä toistuvilla elementeillä. Vaikka karsein kuvitustyön pois, esimerkkeihin oli sisällytetty kuvia organisaation sisäisistä käyttäjätestistä ja niiden eri menetelmistä, erityisesti tekstin näkökulma huomioiden. Toteutin runsaasti erilaisia käyttäjätestejä tulli.fi-uudistusprojektin aikana ja pystyin näin tuomaan etenkin tekstin testaamiseen liittyviä esimerkkejä jo UX-pelikirjan prototyypin sisälle.

Aloitus sivu / ... / Työkalut, menetelmät ja mallipohjat

UX-kirjoittamisen pelikirja

Lisänyt Toiminta Kati, viimeksi muokattu tammikuun 17, 2024

UX-kirjoittamisen pelikirja tarjoaa näkyviä käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiä, erityisesti tekstin näkökulmasta. UX-suunnittelu korostaa ihmiskestäviä lähestymistapoja, jakautuen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Pelikirjassa esitellyt menetöt auttavat varmistamaan käytettävyyttä eri vaiheissa ja antavat tukea käytettävyyden huomioimiseksi tekstissä, mutta myös koko tuotteen käytettävyyden suunnittelussa. Se ei kuitenkaan tarjoa kaikkia mahdollisia työkaluja, vaan sen tarkoituksena on laajentaa organisaation sisällä kertyvien menetelmien ja työkalujen myötä.

- Käyttäjän osallistuminen suunnitteluprosessiin ei automaattisesti takaa onnistuneita suunnitteluratkaisuja. Lopullinen käytettävyys riippuu siitä, kuinka paljon kehittäjä haluaa ja pystyy ottamaan huomioon käytettävyyteen liittyviä näkökohtia.
- Käyttäjätalokemussa suunnittelussa on olennasta kohdata oikeita ihmisiä ja tilanteita. Siinä ei pelkästään nojata dataan ja markkinointitutkimukseen, jotka eivät aina selitä käyttäjän toiminnan syitä.

⚠ Pelikirja on elävä, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki sitä käyttävät ovat vastuussa sen kehityksestä. Aina kun uusia menetelmiä toteutetaan, tuodaan esimerkkejä pelikirjan sisälle. Organisaation omat esimerkit voivat auttaa ymmärtämään eri tapoja tehdä ja esimerkkejä voi olla useampia.

Myös jos jotakin metodia hyödynnetään, mikä ei ole pelikirjassa, on se hyvä tuoda sen sisälle, sekä jos organisaatiossa on otettu käyttöön tiettyä työkaluja, tulee ne päivittää pelikirjaan. Pelikirjaa olisi hyvä kasvattaa koskemaan niin tekstin kuin koko tuotteen käyttökokemusta.

Linkeistä:

- Nuoli vasemmalle kertoo, että linkki vie pelikirjasta pois—
- Nuoli alas kertoo että linkki on ladattava ↓

Pelikirjan sisältö

- UX-suunnittelusta UX-kirjoittamiseen:** Mikä käyttökokemussuunnittelu on.
- Empatia apuna suunnittelussa:** Olet tuotesuunnittelun alussa ja haluat pystyä hyppäämään käyttäjän saappaisiin
- Tuotteen suunnittelu:** Olet suunnittelemassa tuotetta ja haluat lukea menetelmistä, joilla sitä luonnostellaan eri vaiheissa
- Käyttäjätutkimus:** Haluat ymmärtää käyttäjän toimintaa kaikissa projektin vaiheissa
- Asiantuntija-arvioinnit:** Haluat ymmärtää tuotteen toimivuutta kaikissa projektin vaiheissa
- Käyttökokemuksen mittarit:** Tuote on lähes valmis julkaisuvaksi, ja haluat mitata käyttökokemuksen toteutumista
- Kaikki Kondiksessa:** Haluat nopeasti tarkistaa onko jokin asia jäänyt suunnittelussa väliin

Siliry seuraavaksi: [UX-suunnittelusta UX-kirjoittamiseen](#)

Työssä | Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä

Kirjoita kommentti...

Kuva 8. UX-pelikirjan prototyypin ensimmäinen luonnos

5.3 Haastatteluilla ja ryhmäkeskustelulla ymmärrystä UX-pelikirjan lähtökohdille

Haastattelukysymykset käsittelivät muun muassa käytettävyyden huomioimista organisaatiossa, tekstisuunnittelun näkökulmaa käytettävyyden osalta, UX-pelikirjan merkitystä ja sen käyttöönoton haasteita, sekä miten haastateltavat näkivät pelikirjan hyödyn organisaatiolle, mutta myös sai osakseen kommentointia siitä, minkälainen hyvä pelikirja voisi olla. Haastattelut toteutettiin organisaation muotoilun ja viestinnän esihenkilöille, jotka toimivat myös opinnäytteen hankkeen ohjaajina. Haastatteluissa käsiteltiin seuraavia kysymyksiä:

- Miten arvioitte nykyisen käytettävyyden huomioimisen Organisaation sisällä?
- Miten nykyinen tekstisuunnittelu ottaa huomioon käytettävyyden näkökulman?
- Kuinka tärkeänä pidätte UX-pelikirjaa, joka tarjoaa työkaluja eri UX-menetelmien integroimiseksi tekstisuunnitteluun, kuten erilaisiin käyttäjätestimenetelmiin?
- Mitä haasteita näette UX-pelikirjan käyttöönotossa?
- Minkälaisia ajatuksia UX-pelikirja herättää?

Ryhmäkeskustelun tarkoituksena oli kartoittaa käyttäjien mielipiteitä UX-pelikirjan hyödyllisyydestä, sekä käyttöönoton haasteista. Keskustelu oli vapaamuotoista ja keskittyi ensimmäisen prototyypin esittelyyn UX-pelikirjasta. Ryhmäkeskusteluilla etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miten pelikirja voi vahvistaa muotoiluajattelua ja käyttökokemussuunnittelua organisaatiossa? Miten voimme parantaa pelikirjan käyttäjävälisyyttä? Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyvät haasteet?

Vaikka UX-pelikirjan prototyyppi sisältää myös verkkoviestinnän asiaa, se on kuitenkin laajempi käsite, jolloin nimi UX-pelikirja koettiin toimivammaksi organisaatiossa, koska sitä ei haluttu rajata vain tekstiin. Tähän perustuivat niin ryhmäkeskustelut, kuin myös käyttäjätestien kommentit.

Ryhmähaastattelun taustalla käsiteltiin seuraavia kysymyksiä:

- Kuinka tärkeänä pidätte UX-pelikirjaa, joka tarjoaa työkaluja eri UX-menetelmien integroimiseksi tekstisuunnitteluun, kuten erilaisiin käyttäjätestimenetelmiin?
- Mitä haasteita näette UX-pelikirjan käyttöönotossa?
- Mitä ajatuksia UX-pelikirja herättää?

5.4 Kaksi työpajaa osana prototyypin rakentamista

Hankkeen aikana järjestin kaksi työpajaa. Ensimmäinen suunnattiin viestinnän asiantuntijoille ja keskittyi tekstin tulokortteihin. UX-kirjoittamisen näkökulmasta halusin tutkia mahdollisuutta luoda organisaatiolle omat tekstin tulokortit, jotka perustuisivat organisaation määritelmiin äänen ja kielenhuollon ohjeista, sekä Podmajerskyn (2019) heuristiikkoihin perustuviin tekstin tulokortteihin. Ennen työpajaa tein prototyypin organisaation tulokortteille, organisaation taustatiedon perusteella. Tämä prototyyppi on mukana Miro pohjassa, jossa työpaja toteutettiin. Miro on yhteiskehittämiseen luotu visuaalinen alusta, jossa henkilöt voivat työskennellä yhtä aikaa (Miro, 2023).

Työpajaan osallistui seitsemän viestinnän asiantuntijaa eri osa-alueilta. Osallistujat valittiin siten, että he olivat tietoisia organisaation eri osa-alueista tekstiin liittyen ja olisivat mahdollisia tulokorttien käyttäjiä. Työpaja oli suunniteltu tiiviiksi tunnin kestäväksi kokemukseksi, jossa tavoitteena oli saada raamit tulokortteille, joihin voitaisiin tehdä mahdollisia kielenhuollollisia päivityksiä myöhemmin. Työpajan toteutukseen hyödynnettiin Miroa, digitaalista virtuaalista valkotaulua (Miro, 2023). Näin mahdollistettiin etätyöskentely Skype-yhteyden välityksellä. Osallistujat saivat osallistua, yksin ja ryhmässä, erilaisiin kyselyihin ja tehdä tehtäviä Miron avulla. Tämä tapa tarjosi kätevän tavan yhteistyölle ja ideoiden kehittämiseksi. Kuvassa 9 on näkyvissä Miroon luotu työpajapohja.

The screenshot displays a Miro workspace with three main sections:

- ALOITA LUKEMALLA HEURISTIKORTISTA:** A section titled "Asiantuntija arviointina heuristinen arviointi ja teksti" explaining the purpose of the heuristic cards and providing instructions for their use. It includes a list of heuristic cards and a table for recording feedback.
- Tekstin heuristikan tuloskortti:** A card titled "11 Heuristinen tulokortti" containing a list of 11 heuristic cards with their respective descriptions and feedback options (e.g., "Käytännöllisyys", "Käytännöllisyys", "Käytännöllisyys").
- Vastaa tänne:** A grid for recording responses, with columns for "Heuristinen tulokortti" and "Vastaus". A large orange arrow points to a "KIITOS KOMMENTEISTA!" button.

Additional elements include a "OHJE" (Instructions) section at the bottom left and a "KIITOS KOMMENTEISTA!" button at the bottom right.

Kuva 9. Ensimmäisen työpajan toteutus Mirolla.

Toinen työpaja kohdistettiin muotoilutiimin asiantuntijoille, joihin kuului muotoilun esihenkilö, kolme palvelumuotoilijaa ja yksi palvelukokemuksen asiantuntija. Työpajan tavoitteena oli Miroa käyttäessä arvioida, puuttuiko jo suunnitellusta UX-pelikirjasta jotakin oleellista muotoilijoiden näkökulmasta. Työpajan apuna toimi pelikirjan ensimmäinen luonnos. Tämä työpaja suunniteltiin kevyemmäksi, osallistujien sekä omien aikataulujeni vuoksi, ja osallistujille annettiin tehtäväksi käydä läpi UX-pelikirjan prototyyppiä itsenäisesti ennen tapaamista, Miroon rakennettu työpajapohja apunaan (kuva 10). Myöhemmin pidetyssä tunnin palaverissa tarkoituksena oli yhdessä käsitellä osallistujien ajatuksia ja tunnistaa mahdollisia kehityskohteita. Aikataulullisista syistä suuri osa osallistujista ei kuitenkaan ehtinyt tarkastella pelikirjaa ennen palaveria, mikä vaikutti työpajan tavoitteiden toteutumiseen. Vaikka työpaja ei välttämättä täysin noudattanut perinteistä työpajamallia, joitakin huomioita pystyttiin käsittelemään palaverissa.



Kuva 10. Toisen työpajan toteutus Mirolla.

5.5 UX-pelikirjan prototyypin asiantuntija-arvioinnit

Asiantuntija-arvioinnit suoritti kaksi käyttökokemussuunnittelijaa, joista itse toimin toisena, sekä kaksi palvelumuotoilijaa ja yksi palvelukokemuksen asiantuntija. Tällä menetelmällä pyrittiin löytämään taustaa kysymykselle: UX-pelikirjan prototyyppi käytiin läpi, sekä heuristisena arviointina että kognitiivisena läpikäyntinä hypoteettisten persoonien, käyttäjätarinoiden ja käyttäjäpolkujen perusteella. Prototyyppiä oli kehitetty eteenpäin työpajojen ja tyhmäkeskustelujen sekä haastatteluiden perusteella ja asiantuntija-arvioinneilla oli tarkoitus jatkokehittää UX-pelikirjan prototyyppiä lisää, ennen käyttäjätestauksia.

Oma panokseni sisälsi sekä heuristisen arvioinnin, että kognitiivisen läpikäynnin kahdelle persoonalle ja kahdelle palvelupolulle. Loput asiantuntijat jaettiin kahteen ryhmään, joista kullakin ryhmällä oli käytössään eri persoona ja käyttäjäpolku. Arvioinnit toteutettiin ennen

käyttäjätestauksia, jotta mahdolliset selvät ongelmat voitiin havaita ja korjata ennen käyttäjätestauksien toteutusta. Arvioinneille annettiin kolme viikkoa aikaa eri aikataulujen vuoksi.

Nielsenin (1994) 10 heuristiikkaan pohjautuen loin kevyet heuristiikan tulokortit, joita hyödynnettiin pelikirjan heuristisessa arvioinnissa. Nämä heuristiikan tulokortit löytyvät liitteestä 2. Tämä auttoi siihen, että kaikki hyödynsivät samoja heuristiikkoja ja suomenkieliset ohjeet olivat kevyempiä etenkin niille, jotka eivät olleet heuristista arviointia koskaan toteuttaneet. Tällä tavalla hankkeen aikana voitiin myös testata, miten tekemäni heuristiikkojen muistilista toimisi asiantuntija-arvioinnin pohjana, koska sen oli tarkoitus olla osa UX-pelikirjan prototyypin, ladattavana muistilistana. Heuristiikkojen tulokortit olivat nopeasti tehtyjä ja niitä organisaation kannattaa jatkokehittää eteenpäin niin, että sille on jätetty hyvin aikaa ja siihen on käytetty jonkin verran enemmän tutkimusta. Heuristisen arvioinnin toteutuksen ohjeet löytyivät UX-pelikirjan prototyypistä, josta henkilöt ohjeistettiin lukemaan ohjeita, silloin kun he eivät olleet heuristista arviointia ikinä toteuttaneet. Näitä asiantuntijoita oli kaksi ja tämä antoi myös lisää näkemystä sille, kuinka selvät heuristisen arvioinnin ohjeet UX-pelikirjan prototyypissä olivat.

Koska kognitiivinen läpikäynti oli monelle tuntematon menetelmä, sen menetelmän tueksi laadittiin ohjeet, jotka linkitettiin UX-pelikirjan prototyypin kognitiivisen läpikäynnin ohjeisiin. Ohjeet sisälsivät vaiheittaisen etenemisen persoonien, käyttäjäpolkujen, käyttäjätarinoiden ja kognitiivisen läpikäynnin muistilistan parissa. Koska kognitiivinen läpikäynti oli tuntematon kolmelle asiantuntijalle, pystyin näin myös selvittämään kuinka selkeät UX-pelikirjan prototyypin ohjeet ovat, liittyen kognitiiviseen läpikäyntiin.

5.6 UX-pelikirjan prototyypin käyttäjätestaukset

Hankkeen käyttäjätestaukseen valitsin kuusi henkilöä, jotka olivat oletettuja UX-pelikirjan prototyypin käyttäjiä. Puhun oletetuista käyttäjistä, koska en pysty olemaan varma siitä, ketä oikeassa tilanteessa olisi käyttäjiä, koska organisaatiossakaan mahdolliset käyttäjät eivät tiedä sitä. Viestinnän asiantuntijat olivat varmaa kohderyhmää ja tästä syystä UX-pelikirjassa on otettu vahvasti huomioon tekstin testaaminen, mutta heidänkään osastollaan kehtään tietty henkilö ei ole vastuussa käytettävyydestä. Kolme osallistujaa oli viestinnän asiantuntijoita, joista yksi toimi myös saavutettavuusasiantuntijana. Kaksi testattavaa oli määrittelijöitä, jotka ovat toimineet käyttöliittymien suunnittelussa mukana ja määritelleet myös tekstejä ja käyttöliittymien elementtejä. Yksi oli käyttöliittymäsuunnittelija, jolla oli käyttökemussuunnittelijan taustaa ja toimi vain hetkellisesti organisaatiossa siviilipalvelussa.

Käyttäjätesteissä selvitin UX-pelikirjan prototyypin käytettävyyttä ja käyttökokemusta käytettävyydestä testauksen menetelmin. Testillä pyrin selvittämään, kuinka intuitiivinen pelikirjan

prototyyppi on ja kuinka selkeää sen teksti on käyttäjälleen. Testattavaksi valitsin muutamman kuvitteellisen käyttäjätilanteen ja niissä testattiin etusivu, eri navigaatiovaihtoehdot, muutamien sivujen koko teksti sekä myös sivustorakenne. Testauksesta tein testaussuunnitelman, jota hyödynsin testaustilanteessa. Testaussuunnitelma löytyy liitteestä 4. Testauksessa oli etäyhteydellä mukana lisäksi vain testihenkilö ja toimin itse myös kirjurin roolissa, koska en saanut kirjuria itselleni muualta.

5.7 Kysely UX-pelikirjan prototyypin toimivuudesta ja käyttöönotosta

Kysely toteutettiin organisaation laajuisesti Webropol-kyselynä ja oli avoin kaikille organisaation jäsenille viikon ajan. Webropol on kysely- ja raportointisovellus, joka mahdollistaa tiedonkeruun, analysoinnin ja jakamisen, sekä tiedon muuttamisen ymmärrykseksi analytiikan avulla (Webropol, 2023). Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään käyttökokemussuunnittelun roolin selkeyttä organisaation laajuisesti ja keräämään monipuolisia kommentteja myös pelikirjan käyttöönottoon ja käytettävyyteen liittyen. Kyselyn rakenne oli suunniteltu nopeaksi ja kevyeksi, erityisesti koska se sisälsi pääosin avoimia kysymyksiä.

Kysely julkaistiin useissa eri ryhmissä. Yksi ryhmä koostui noin 27 muotoilusta kiinnostuneesta tai muotoiluun osallistuvasta henkilöstä. Toinen ryhmä koostui noin 24 henkilöstä, jotka olivat muun muassa käyttöliittymäsuunnittelijoita, määrittelijöitä, sovelluskehittäjiä ja tuoteomistajia, jotka vastasivat organisaation käyttöliittymistä. Lisäksi kysely julkaistiin noin yhdeksälle viestinnän asiantuntijalle. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös näiden ryhmien ulkopuolelta, ja osallistujia kannustettiin jakamaan kyselyä eteenpäin. Joissakin ryhmissä oli päällekkäisyyksiä, joten lopullinen otanta olisi ollut noin 40 vastaajaa, jos kaikki olisivat vastanneet, eikä ryhmien ulkopuolelle kyselyä olisi jaettu.

Kyselyllä etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miten pelikirja voi vahvistaa muotoilujattelua ja käyttökokemussuunnittelua organisaatiossa? Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyvät haasteet??

Kyselyn alussa vastaajat ohjattiin pelikirjan sivulle lukemaan ensimmäinen osio, josta kävi ilmi UX-pelikirjan prototyypin tarkoitus ja käsitteet kuten UX-suunnittelu, UX-kirjoittaminen ja käyttökokemus. Sen jälkeen vastaajia ohjeistettiin selaamaan UX-pelikirjan prototyyppiä haluamallaan tavalla. Tämän jälkeen heitä pyydettiin vastaamaan kyselyn kysymyksiin. Kyselyssä oli yksi avoin kysymys: Uskotko, että tulet hyödyntämään pelikirjaa työssäsi? Johon vastausvaihtoehdot olivat kyllä, en ja en tiedä. Lisäksi kyselyssä oli neljä avointa kysymystä:

- Mikä on toimenkuvasi tullissa?
- Mitä hyötyä näet UX-pelikirjasta olevan organisaatiollesi? Entä itsellesi?

- Mitä haasteita koet pelikirjan käytössä olevan? Jotta pystyt hyödyntämään työssäsi UX-suunnittelun metodeja, mitä koet sen vaativan organisaatioltasi? Entä itseltäsi?
- Haluatko kommentoida jotain muuta pelikirjaan liittyen?

Toimenkuvakysymyksen avulla pyrittiin ymmärtämään organisaation tehtäviä ja saamaan eri näkökulmia vastauksiin. Hyötyjen ja haasteiden kysymykset auttoivat hahmottamaan, koetaanko UX-pelikirja hyödylliseksi organisaatiossa ja mitkä tekijät voivat olla esteenä sen hyödyntämisessä. Kysymyksellä, jossa vastaaja arvioi pelikirjan käyttöä työssään, haluttiin ymmärtää vastaajan kokemaa rooliaan käyttökokemuksen suunnittelussa, sekä vastaajan yleisestä suhtautumisesta pelikirjaan. Viimeinen avoin kysymys antoi vastaajille mahdollisuuden tuoda esiin vapaamuotoisia kommentteja ja näkemyksiä.

6 Tutkimusten tulokset

6.1 Haastatteluiden ja ryhmäkeskusteluiden tulokset

Haastatteluissa ja ryhmäkeskusteluissa ilmeni, että helppojen esimerkkien käyttö pelikirjan sisällä on tärkeää. Haastatteluissa kävi ilmi, että käytettävyys sivuutetaan usein liian nopeasti ja haastateltavat toivoivat, että käyttäjäkokemus olisi suunnittelun keskiössä nykyistä enemmän. Vaikka käytettävyys huomioidaan perustasolla, se jää usein vain pohdinnan tasolle. On tarpeen harkita erilaisia ratkaisuja, jotka vapauttaisivat aikaa ja resursseja käytettävyysasioiden huomioimiseen. Tekstin saavutettavuuteen kiinnitetään paljon huomiota, ja viestinnällä on vahva kiinnostus tähän alueeseen.

Haastateltavat korostivat halua ottaa käyttäjäkokemus huomioon enemmän, mutta päätöksentekovalta voi olla rajoitettu esimerkiksi substanssiosaamiseen. Usein lainsäädäntö sekä taloudelliset rajoitteet vaikuttavat siihen, kuinka paljon aikaa voidaan käyttää käyttäjäkokemuksen tutkimiseen. Tekstien yhdenmukaistamiseksi ja selkeyttämiseksi tehdään paljon työtä organisaatiossa erilaisten ohjeiden avulla. Kuitenkin hyvin suunnitellut tuotteet ja mahdolliset käyttäjätestauksen tulokset hyväksytetään ensin asiakaspalvelun ja viimeisenä substanssin kautta. Tämä voi heikentää käyttäjäkokemusta, jos sitä ei huomioida asianmukaisesti.

Useat organisaation asiantuntijat hyötyisivät UX-pelikirjasta, koska kaikki organisaation osa-alueet eivät ole välttämättä tietoisia käytettävyysasioista. Tekstin kirjoittaminen on hajautettu eri osastoille, ja tekstisuunnittelun käyttäjätestausta on tehty rajallisesti. UX-pelikirjan opettelu ei ole haaste, jos tiimeillä on aikaa ja halua paneutua asioihin. On tarpeen tehdä mahdolliseksi erilaisten toimintatapojen vertailu eri tilanteisiin ja selvittää, kenellä organisaatiossa on vastuu käytettävyydestä sekä käyttäjätesteistä, jos he eivät pääte esimerkiksi lopullisesta verkkosivuston toteutuksesta. Haasteena on myös se, että organisaatiossa ei aina tiedetä tarkasti, kenelle tuotetta suunnitellaan.

Haastateltavat uskovat, että UX-pelikirja helpottaisi työtä merkittävästi. Pelikirja luo yhtenäisyyttä ja määrittelee sääntöjä muun muassa tekstien tuottamiselle. Pelikirja vaatii kuitenkin sisäistä markkinointia ja sen tulisi olla linjassa organisaation strategian kanssa ja johdolta toivottiin laajempia päätöksiä käytettävyyteen liittyen. Käytännön esimerkit koettiin tärkeiksi ja sisällytin tästä syystä ensimmäisiin prototyyppeihin omasta organisaatiosta peräisin olevia esimerkkejä, sillä katsoin, että ne helpottavat asioiden ymmärtämistä kohdeorganisaatiossa. Sisäiset esimerkit ovat lähempänä oman organisaation toimintaa ja niitä on helpompi ymmärtää. Lisäksi loin erilaisia pohjia, kuten empatiakartan organisaation Miro-alustalle, jota kuka tahansa voisi hyödyntää omassa työssään.

Viestintä pyrkii uudistamaan toimintamalleja organisaation verkkosivuston uudistuksen yhteydessä, mikä voisi helpottaa UX-pelikirjan käyttöä, ainakin tull.fi-verkkosivuston osalta. Opetusta ja sisäistä markkinointia kaivataan organisaation sisällä. Haasteena on, miten pelikirja löytää käyttäjänsä organisaatiossa. Sen olemassaolosta on muistutettava aika-ajoin ja sen tulee olla helppokäyttöinen. Käsikirjat ovat hyödyksi ja säätelevät laatua. Organisaation on priorisoitava, mitkä toimenpiteet julkaistaan heti ja mitkä vaativat lisää käyttäjätutkimusta. Tasapaino suuren työkalun ja liian kevyen työkalun välillä on olennainen.

Ryhmäkeskusteluissa tuli esiin kiinnostus UX-pelikirjaa kohtaan ja pelikirjan odotettiin lisäävän tekemistä erityisesti käyttäjätestausten parissa. Kuitenkin samalla kaivattiin enemmän mahdollisuuksia käyttäjätestien tekemiseen sekä ajallisesti että niiden tulosten vaikutuksessa lopputuloksiin. Ryhmäkeskusteluissa ensimmäisen pelikirjan prototyypin sisältörakennetta toivottiin kevyemmäksi ja ihan kaikkea tietoa sen sisälle ei olisi hyvä tuoda. Pelikirjasta kaivattiin helppoa ja kevytrakenteista, joka olisi samalla informatiivinen ja hallittava sekä sen tulisi olla helposti löydettävissä. Pelillisyyttä toivottiin, mutta niin, ettei se lisäisi työn raskautta tai laajuutta. Alustan osalta ei ollut vielä päätöstä siitä, olisiko Confluence sopiva ratkaisu.

6.2 Työpajojen tulokset

Työpajoissa saatiin aikaan alustavia luonnoksia tulokorteista ja näiden sisältöä alettiin hahmotella. On tärkeää, että lopulliseen versioon tehdään vielä kielenhuoltoa ja pieniä tarkistuksia ilmaisujen osalta. Kun nämä muutokset on tehty, suositellaan suorittamaan käyttäjätestauksia muun muassa tekstin tulokorttien prototyypillä, sekä keräämään niistä palautetta. Näin varmistetaan, että käyttäjät ymmärtävät ja kokevat tulokortit mahdollisimman sujuviksi sekä helppokäyttöisiksi. On mahdollista, että käyttäjätestauksissa huomataan tulokorttien olevan epäoleellisia ja niiden käyttö koetaan enemmän hankaloittavan suunnittelua. Joka tapauksessa niiden suunnittelu jäi vielä hyvin kesken ja niiden viimeisin luonnos löytyy liitteenä 3, joka on suunniteltu yhdessä viestinnän kanssa.

Toinen työpaja, joka pidettiin muotoilijoiden kesken, jäi hieman keskeneräiseksi. Silti siitä saatiin tuloksia, joita voitiin ottaa huomioon pelikirjan rakenteiden kehittämisessä ennen asiantuntija-arvioiteja. Työpajassa esitettiin ehdotuksia tekstin keventämisestä, jotta ensikäden tiedot olisivat helpommin saavutettavissa ja syventävään tietoon pääsisi myöhemmin. Myös kuvien käyttöä haluttiin lisätä ja asiantuntijasanaston välttämistä korostettiin. Näitä muutoksia vein UX-pelikirjan prototyyppiin ennen asiantuntija-arvioiteja ja kevensin tekstin määrää huomattavasti. UX-pelikirjan prototyypin sisältö itsessään tuntui oleelliselta ja riittävältä. Vaikka kuvia kaivattiin UX-pelikirjan prototyyppiin enemmän, jätin tämän

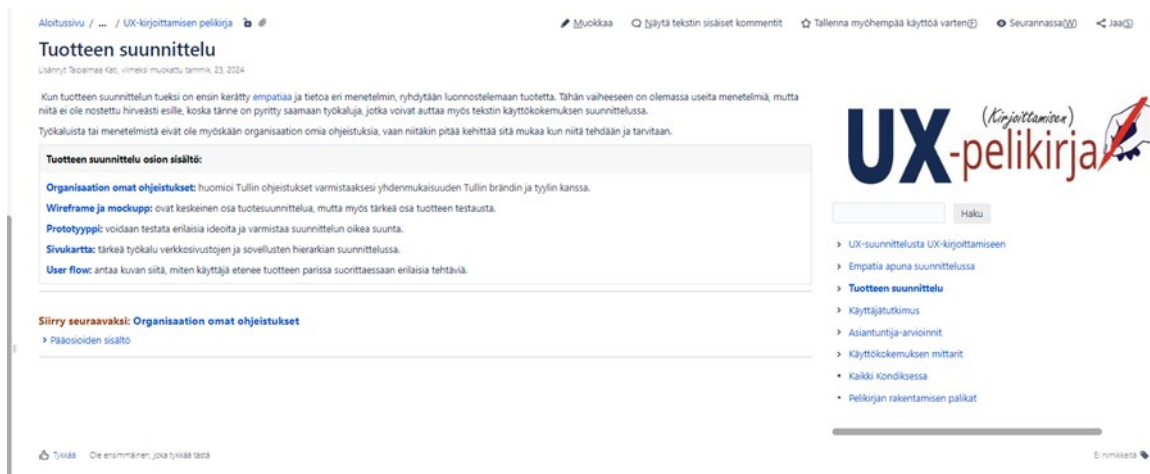
toteuttamatta aiemmin mainitsemistani kuvaresursseihin johtuvista syistä ja koska itselläni ei ollut kuvitustyölle aikaa.

6.3 Asiantuntija-arviointien tulokset

Heuristisen arvioinnin yhdistäminen kognitiiviseen arviointiin osoittautui osittain haastavaksi, erityisesti niille, joille tämä lähestymistapa oli uusi. Olisi ollut hyödyllistä kehittää heuristinen kehys, jossa olisi rajoitettu niitä osia, joita ei voitu arvioida helposti kyseisellä menetelmällä, ja sisällytetty heuristiikkakortteja osaksi kokonaisarviointia. Heuristiseen arviointiin vastattiin kuitenkin suhteellisen hyvin. On huomattava, että heuristiikat olisi voitu integroida osaksi kognitiivista arviointia sen sijaan, että ne olivat erillisiä osia. Tämä olisi voinut parantaa tuloksia, sillä kahden erillisen asiantuntija-arvioinnin suorittaminen samanaikaisesti saattoi vaikuttaa tuloksiin.

Kognitiivinen arviointi kohtasi myös haasteita. Vaikka tuotetta voitiin arvioida suhteellisen hyvin ulkoasun ja ohjattavuuden osalta, tekstin käytettävyyttä ei osattu arvioida kognitiivisessa läpikäynnissä toivotulla tavalla. Tekstiä kommentoitiin suorana oikolukuna alustalle, jopa silloin kun kommentit koskivat suoraan esimerkiksi sanojen ymmärrettävyyttä tai muuta käytettävyysongelmaa, ja kaikki asiantuntijat pystyivät näkemään tänne jätetyt kommentit. Eli kognitiivisen läpikäynnin pohjalle ei osattu nostaa suoraan epäselviä tekstikohtia. Tämä osoittaa tarvetta lisätä ymmärrystä tekstinkäyttäjäkokemuksen merkityksestä ja arvioinnista organisaatiossa. Toisaalta, jos pitkää tekstiä tuottaa viestinnän asiantuntija, teksti olisi heti paljon luettavampaa, vaikka kielenhuolto tapahtuisikin vasta viimeisessä vaiheessa. Tuotin itse kaiken tekstin UX-pelikirjan prototyyppiin ja en ole viestinnän asiantuntija, omaan jopa pienen lukihäiriön. Tämä voi osoittaa, että tarvetta tekstinhuollolle olisi ennen testauksia, silloin kun pitkää tekstimassaa tuottaa muu kuin viestinnän asiantuntija. Silloin tekstissä ei keskityttäisi niin paljoa tekstinhuoltoon vaativiin kohtiin. Tässä voisi toimia myös tekstin tuloskortit apuna, joita ei hyödynnetty hankkeen asiantuntija-arvioinneissa, koska niiden hioaminen nykyiselleen oli vielä viestinnän käsissä. Tekstin tuloskortit voisivat lisätä ymmärrystä tekstinarviointia kohtaan.

Asiantuntija-arvioinneissa korostettiin pelikirjan sivujen systemaattista rakennetta, jossa ensin esitettiin yleistä tietoa ja sitten syvällisempää tietoa. Esimerkiksi pelikirjassa syvemmät tiedot liittyivät eri menetelmien toteuttamiseen ja rakentamiseen, jota pidettiin hyvänä rakenteena. Arvioinneissa havaittiin sivuja, joilla tätä rakennetta ei noudatettu. Erilaisia navigointimahdollisuuksia arvostettiin. Erityisesti päätason sivujen sisältöjen avaamista erilaisella navigaatiolla pidettiin hyvänä ratkaisuna, joka näkyy kuvassa 11 kohdassa ”tuotteen suunnittelu osion sisältö”. Etusivulle tuotu erilainen navigointi, mahdollistaa sen, että käyttäjä pystyy ymmärtämään heti, mitä mikäkin osio tulee sisältämään.



Kuva 11. Ennen asiantuntija-arvioiteja UX-pelikirjan prototyypin navigointi oli mahdollista sekä oikealla että keskellä, kahdella eri tavalla.

Myös pelillisuus oli arvostettua ja pelillisyyttä oli tuotu testattuun prototyyppiin kahdella eri tavalla. Jokaisen ylätasoin osion jälkeen oli tuotu "testaa tietosi" sivu viimeiseksi, jossa käyttäjä pystyi testaamaan omaa tietämystään kyseisestä aiheesta. Pelillisyyttä lisäsi myös muun muassa sivu, johon oli tuotu listaus UX-kirjottamisen hyvistä säännöistä ja jokaisen säännön kohdalla oli valintaruutu. Valintaruutu tuli ruksia, silloin kun käyttäjä koki, että kyseinen kohta täytyy suunnitellussa tekstissä. Kuitenkin valintaruutujen kohdalla pohdittiin, että haittaako käyttäjää, jos ruksit eivät poistu itsestään vaan jokaisen pitää erikseen poistaa omat merkintänsä. Se että rukseja ei pystynyt esimerkiksi poistamaan kerralla, johtui alusta ratkaisusta. Lisäksi havaittiin tarpeetonta toistoa ja tekstimäärän koettiin olevan edelleen liian suuri. Kuvien lisäämistä ehdotettiin tekstin keventämiseksi edelleen ja ymmärrettävyyden parantamiseksi. On toki huomioitava, että asiantuntija-arvioiteja tekivät samat henkilöt, jotka osallistuivat toiseen työpajaan. Kuvia oli kuitenkin valmiiksi niissä osioissa, johon oli saatu liitettyä mukaan organisaation omia esimerkkejä erilaisista testausmenetelmistä. Rakenne muutosten jälkeen nämä esimerkit sijaitsivat laajennuspaneelin alla, eli syventävää tietoa tulee perustiedon jälkeen (kuva 12).

että lukisi koko pelikirjaa läpi aihe aiheelta. Alaosan ohjailtavuutta muutettiin seuraavaan versioon poistamalla "siirry seuraavaksi"-osion (kuva 11), jolla korostettiin vaiheittaista etenemistä UX-pelikirjan sisällä. Eri sivuille ohjaileva laatikko säilytettiin, mutta muutettiin hie-man silmäiltävimmiksi (kuva 13), koska sen sisältö koettiin tärkeänä.

Asiantuntija-arvioinnit

Lisännyt Tapanmaa Kati, viimeksi muokattu huhtik. 08, 2024

Asiantuntija-arvioinneissa suunnittelijat, kirjoittajat ja muut asiantuntijat voivat itsenäisesti arvioida tuotteen käytettävyyttä, niin että käyttäjä on läpikäynnin keskiössä. Tämä mahdollistaa käytettävyyden arvioinnin esimerkiksi verkkosivujen elinkaaren eri vaiheissa, vaikka resurssit eivät mahdollistaisi jatkuvaa käyttäjätestauksen ja käytettävyydestestauksen suorittamista. On syytä kuitenkin huomioida että käyttäjätestaus on luotettavin tapa arvioida tuotetta käyttäjän näkökulmasta, mutta asiantuntija-arvioinnit tukevat yleensä käyttäjätestauksia ja voivat vähentää niiden tarvetta.

Jos suunnittelet esimerkiksi verkkosivujen tai sovelluksen tekstejä tai ulkoasua, voit toteuttaa asiantuntija-arviointoja itse. Sekä pyytää muutaman muun ulkopuolisen kollegan tekemään asiantuntija-arviointoja suunnittelemalesi ilmeelle.

Myös Design review -katselmoinnit, eli muotoilun katselmoinnit, ovat osa asiantuntijamenetelmiä. Niitä ei kuitenkaan lueta heuristiikkojen rinnalle asiantuntija-arvioinneiksi, sillä niiden toteutustapa eroaa hieman. Lisää Tullin Design review palaverista: [DEREK](#) → (siirry pois pelikirjasta)

Asiantuntija-arvioinnin menetelmiä

Heuristinen arviointi	Miten selvität tuotteen ongelmia käytettävyyteen liittyen, esimerkiksi oman tiimisi kanssa?
Kognitiivinen läpikäynti	Miten selvität mahdollisia ongelmia, joita käyttäjä voi kohdata järjestelmän käytössä, ennen kun teet esimerkiksi käyttäjätestauksia?

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

Kuva 13. UX-pelikirjan prototyypissä navigointi tapahtuu kahdella tai kolmella eri tavalla, riippuen onko kyseessä ylätason sivu tai alatasen sivu.

Havaitsin myös, että hakuominaisuus oli olennainen pelikirjan sisällön löytämiseksi ilman navigaatiota. Linkkien selkeys ulkoisiin resursseihin, kuten toisille sivustoille tai ladattaviin PDF-tiedostoihin, kaipasi parannusta, erityisesti Confluence-alustalla, jossa linkin toiminta ei ollut selkeästi määritelty ja avaus uuteen ikkunaan ei ollut mahdollinen. Käyttäjätestauksissa prototyypissä havainnollistettiin nuolen avulla, mitä linkistä tapahtuisi: nuoli alaspäin tarkoitti ladattavaa tiedostoa ja nuole oikealle, että klikkaamalla siirrytään toiselle sivustolle. Tämä ei kuitenkaan ollut riittävän selkeää ja viereen haluttiin havainnollistava teksti.

Laajennuspaneelit koettiin hyödyllisinä tapoina keventää tekstiä. Myös laajennuspaneelin alla olevia laajennuspaneeleita pidettiin hyödyllisinä tapoina keventää tekstiä (kuva 14) ja tarjota lisätietoa, mutta niiden ulkonäkö saattoi sekoittaa linkkeihin, mikäli käyttäjät eivät olleet niihin tottuneet. On huomioitava, että laajennuspaneeleiden ulkomuotoa ei pystytä Confluencessa muokkaamaan, mutta nämä ovat hyviä nostoja, joilla voidaan pyrkiä kehittämään myös yleisesti Confluence alustaa, jos muutokset ovat myöhemmin mahdollisia.

UX-suunnittelun pelikirja tarjoaa näkemyksiä käyttäjikeskeisen suunnittelun menetelmiin, niin tuotteen (kuten käyttöliittymät, verkkosivut yms) suunnitteluun kuin myös tekstin näkökulmasta. Pelikirjassa esitellyt menetöt auttavat varmistamaan käytettävyyttä ja käyttökokemusta eri vaiheissa, niin tekstissä, mutta myös koko tuotteen käytettävyyden suunnittelussa. Se ei kuitenkaan tarjoa kaikkia mahdollisia työkaluja, vaan sen tarkoituksena on laajentua organisaation sisällä kertyvien menetelmien ja työkalujen myötä.

Pelikirja sisältää esimerkkejä organisaation sisällä ja niitä toivotaan lisättävän, kun uusia esimerkkejä syntyy. Myös organisaatiossa käytettyjä työkaluja on esitelty, jos jotain on käytössä jo organisaatiossa yleisesti.

- **Käyttäjikeskeisessä suunnittelussa** on olennaisia kohdattava oikeita ihmisiä ja tilanteita, sekä siinä asetetaan käyttäjän asemaan. Siinä ei peikään nojata dataan ja markkinointitutkimukseen, jotka eivät aina selitä käyttäjän toiminnan syytä. On kuitenkin huomioitava, että käyttäjän osallistuminen suunnitteluprosessiin ei automaattisesti takaa onnistuneita suunnitteluratkaisuja. Lopullinen käytettävyys riippuu siitä, kuinka paljon kehittäjä haluaa ja pystyy ottamaan huomioon käytettävyyteen liittyviä näkökohtia.
- **Käyttökokemus** syntyy eri pisteiden kautta. Näillä pisteillä tarkoitetaan kosketuspisteitä, joissa vuorovaikutus tapahtuu. Alla olevassa esimerkissä on hyvin vaikea ymmärtää miten tulisi toimia, jotta haluttu toiminta tapahtuisi. Ihanteellisessa tapauksessa kosketuspisteissä tapahtuva toiminta on yksiselitteistä, eikä arvailulle jää mahdollisuutta.

▼ Käyttökokemuksen määrittäminen

Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmää ja teoriakenttää, jolla käyttäjän ja tuotteen yhteistoiminta pyritään saamaan tehokkaammaksi. Ihmisen käytettävyyteen vaikuttavat monenlaiset tekijät, kuten psykologiset ja fysiologiset rakenteet, kulttuuri sekä odotukset ja mieltymykset toimintaympäristöihin liittyen. Lisäksi vaikutusta voi olla vaihtelevilla kulttuuri-elementeillä, tehtävillä, kyvyillä, toimintarajoituksilla ja käyttöliittimillä.

- Käytettävyyden kuusi eri osa-aluetta
- Käytettävyys ja Standardi ISO 9241-11

Muistettavuus

Muistettavuus liittyy siihen, että ihmiset pyrkivät vähentämään aivojensa kuormitusta, käyttäen tunnistamista ja oletuksia pääasiallisina strategioinaan. Ongelmien ratkaisemisessa ihmiset saattavat käyttää "huijaamisen" taktiikkaa valitsemalla helpomman tien tiedon saamiseksi. Käyttäjää pystytään helpottamaan eri tavoin, esimerkiksi auttamalla häntä muistamaan millä sivuilla hän on jo käynyt. Yksi tapa on muuttaa niiden linkkien väriä, joilla käyttäjä on jo käynyt.

- Silmäiltävyys ja intuitiivisuus

Kuva 14. UX-pelikirjan prototyypissä on syventävää tietoa syventävän tiedon sisällä

Pelikirjassa koettiin tarpeelliseksi myös niin sanottu tarkistuslista, joka auttaa arvioimaan menetelmien oleellisuutta. Tarkistuslista sisälsi kevyesti tietoa palvelun suunnitteluajureista, brändistä, tuotteen käytettävyydestä ja käytettävyyden mittaamisesta. Jos henkilö ei kokenut jonkin kohdan toteutuvan omassa suunnitelmassaan, ohjattiin häntä lukemaan lisää tietoa oikeasta paikasta UX-pelikirjan prototyypin sisällä. Tässä pelikirjassa tarkistuslista oli sijoitettu loppuun, jossa se arvioitiin kaikkien mielestä hyväksi sijainniksi. Kuitenkin se voisi yhtä hyvin sijoittua myös ensimmäiselle sivulle. Lisäksi erilaiset visuaaliset esitystavat ja listat (kuva 15) koettiin helposti ymmärrettävinä. Listat paransivat tekstin silmäiltävyyttä ja niissä esitetyt asiat koettiin oleellisina ja tärkeinä kohokohtina.

Ole ytimekäs	Käytettävyys
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Käytä mahdollisimman vähän sanoja niin, että se ei kuitenkaan menetä me 	<p>Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmää ja teoriakenttää, jolla käyttäjän ja tuotteen vaikuttavat monenlaiset tekijät, kuten psykologiset ja fysiologiset rakenteet, kulttuuri olla vaihtelevilla kulttuuri-elementeillä, tehtävillä, kyvyillä, toimintarajoituksilla ja käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Käytettävyyden kuusi eri osa-aluetta ➤ Käytettävyys ja Standardi ISO 9241-11
Vältä pitkiä tekstilohkoja	Muistettavuus
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Käyttäjät eivät lue tekstiä, vaan skannaavat sen ja tästä syystä teksti on syy 	<p>Muistettavuus liittyy siihen, että ihmiset pyrkivät vähentämään aivojensa kuormitusta ratkaisemisessa ihmiset saattavat käyttää "huijaamisen" taktiikkaa valitsemalla helpon auttamalla häntä muistamaan millä sivuilla hän on jo käynyt. Yksi tapa on muuttaa nii</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Silmäiltävyys ja intuitiivisuus
Vältä kaksinkertaisia negatiivieja	Opittavuus ja miellyttävyys
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Kaksinkertaiset negatiivit lisäävät kognitiivista kuormitusta ja saavat käyttä 	<p>Opittavuus ja miellyttävyys</p>
Aloita lause tavoitteesta	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Esimerkki. "Jos haluat nähdä kohteen ominaisuudet, napauta sitä." Tässä k 	
Käytä tiettyjä verbejä aina kun mahdollista	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Kuten "yhdistää" ja "tallentaa". 	
Tee kopiosta yhtenäisen	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Epäjohdonmukaisuus aiheuttaa sekaannusta ja yksi tyypillinen esimerkki e 	

Kuva 15. UX-pelikirjan prototyypin esimerkkejä visuaalisista listauksista

UX-pelikirjan prototyypin rakennetta pidettiin pääosin hyvänä sekä kevyenä ja käyttäjät arvioivat sen puhetyylin selkeäksi sekä miellyttäväksi. Vaikka pelillisyyttä pidettiin osittain hyvänä, "testaa tietosi"-sivut ja valintaruudut koettiin pääosin tarpeettomiksi tai toimimattomiksi, vaikka niiden elementeistä pidettiin. Käyttäjätesteissä korostui tarve esittää kaikki tarvittava tieto UX-suunnittelusta jo etusivulla, sillä käyttäjät eivät ymmärtäneet käsitteitä, kuten UX-suunnittelu tai UX-kirjoittaminen, ennen toiselle sivulle siirtymistä. Lisäksi UX-kirjoittamisen ja hyvän verkkokirjoittamisen väliset erot olivat epäselviä, mikä saattoi aiheuttaa sekaannusta käyttäjille. Käyttäjätesteissä korostui uudelleen se, miten UX-kirjoittamisen säännöt kiteytyvät hyvän verkkokirjoittamisen sääntöjen kanssa samaan ja miten UX-kirjoittaja on yleensä viestinnän, sekä käyttökokemussuunnittelun asiantuntija. Vaikka pelikirjaa pidettiin hyödyllisenä, sen käyttöönotossa koettiin haasteita, kuten ajan puute käyttäjätesteille ja sisäisen tiedon vaikea saatavuus. Epäselvää kieltä havaittiin käyttäjätesteissä ja esseemäinen teksti tulisi poistaa ylätasosivuilla, mutta alatasosivuilla sitä ei koettu hankalana.

6.5 Kyselyn tulokset

Vastauksia kyselyyn saatiin lopulta vain kymmeneltä henkilöltä. Heidän toimenkuviaan olivat UX/UI-suunnittelija, määrittelijä, palvelumuotoilija, tietovarastoasiantuntija, rajoitusasiantuntija, sovelluskehittäjä, esihenkilö, IT-asiantuntija, verkkoviestintäpäällikkö ja ICT-kehityksen asiantuntija. Seitsemän heistä ilmoitti aikovansa käyttää pelikirjaa jatkossa, kun taas kolme ei ollut varma tulevasta käytöstään.

Vastausten perusteella "Mitä hyötyä näet UX-pelikirjasta organisaatiolle tai itsellesi" käsittelevässä osiossa lähes kaikki kommentit tukivat toisiaan. UX-pelikirjasta nähtiin olevan hyötyä käyttökokemuksen ja palveluiden laadun parantamisessa organisaatiossa. Se voi helpottaa uusissa ideoissa, suunnittelussa ja yhtenäisten käyttöliittymien rakentamisessa.

Kysymyksiin "Mitä haasteita koet pelikirjan käytössä olevan?" ja "Jotta pystyisit hyödyntämään työssäsi UX-suunnittelun metodeja, mitä koet sen vaativan organisaatioltasi, entä itseltäsi?" vastaukset vaihtelivat, mutta niissä oli myös yhtäläisyyksiä. Yleisenä teemana nousi organisaation tarve panostaa käyttökokemuksen parantamiseen ajallisesti, budjetillisesti ja sitoutumisen tasolla. Monet kokivat, ettei organisaatiossa ole riittävästi tilaa käyttökokemuksen suunnittelulle ja testaukselle. Lisäksi mainittiin osaamisen puute testauksen ja käyttökokemuksen suunnittelun tilaamisessa.

Kun vastaajille annettiin mahdollisuus kommentoida muita UX-pelikirjaan liittyviä asioita, saatiin vain vähän vastauksia, joissa esitettiin yksittäisiä kehitysehdotuksia. Kolme vastaajaa kuitenkin korosti pelikirjan hyödyllisyyttä ja sen tulevaa hyötyä organisaatiolle.

Tulokset vahvistavat näkemystä siitä, että organisaation tulisi mahdollistaa käyttökokemuksen parantaminen paremmin, kuin se on mahdollista tällä hetkellä. Tekijältä vaaditaan enemmän resursseja ja aikaa käyttökokemuksen kehittämiseen. Vaikka UX-pelikirja koettiin hyödylliseksi organisaation käyttökokemuksen ymmärryksen lisäämisessä, sen käytölle tulisi mahdollistaa enemmän tilaa ja resursseja, erityisesti käyttäjätestauksien osalta. Se miksi osa vastasi, että eivät tiedä käyttävätkö pelikirjaa, tukee tätä tulosta, koska kaikki vastaajat pitivät pelikirjaa hyödyllisenä.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Miten UX-pelikirja voi vahvistaa organisaation muotoilukypsyyttä

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja kehittämishankkeen toteutuksen eri tutkimusmenetelmät antoivat vastauksen tutkimuskysymykselle: Miten UX-pelikirja voi vahvistaa organisaation muotoilukypsyyttä.

UX-pelikirja vahvistaa organisaation muotoilukypsyyttä monin tavoin, erityisesti käyttökoke-mussuunnittelun näkökulmasta. Se tarjoaa organisaation toimintatapoja ja sujuvoittaa näin projektien etenemistä. Pelikirjan avulla organisaatio voi päivittää käytäntöjään ketterästi kaikkien saataville, mikä auttaa työntekijöitä sopeutumaan muutoksiin sujuvasti ja luo van-kan perustan hyvän käyttäjäkokemuksen toteutumiselle.

Se toimii käyttökokemuksen suunnittelun strategisena työkaluna, edistäen yhteistyökulttuu-ria ja projektien johdonmukaisuutta organisaation sisällä. UX-pelikirja sisältää parhaita käy-täntöjä, työkaluja ja resursseja käyttökokemuksen strategian luomiseen, mikä parantaa tuotteiden käyttäjäkokemusta. Pelikirja tarjoaa selkeitä ohjeita eri tilanteisiin ja helpottaa tavoitteiden saavuttamista. Sen avulla säästetään aikaa, koska kaikki tarvittava tieto on yh-dessä paikassa, mikä tekee suunnittelusta tehokkaampaa ja sujuvampaa.

Lisäksi UX-pelikirja toimii välineenä, joka edistää muotoilun ymmärrystä kaikkien työnteki-jöiden keskuudessa. Tämä kannustaa kaikkia osallistumaan muotoiluprosessiin ja syventä-mään muotoilumenetelmien ymmärrystä. Tämä puolestaan hyödyttää myös muotoilijoita heidän työssään, kun muutkin organisaatiossa ymmärtävät muotoilun menetelmien merki-tyksen ja osaavat toteuttaa niitä osana työtään. UX-pelikirja voi myös lisätä ymmärrystä ulkopuolisten konsulttien käytön tarpeelle, jos organisaation omilla asiantuntijoilla ei ole ai-kaa laajentaa omaa asiantuntijuuttaan käyttökokemuksen puolelle. Samalla UX-pelikirja an-taa kuitenkin organisaatiolle mahdollisuuden kehittää sisäistä osaamistaan käyttökokemus-suunnittelussa. Näin organisaatio voi parantaa esimerkiksi verkkosivujensa selkeyttä ja ta-voitteiden saavuttamista, mikä vaikuttaa positiivisesti myös asiakaspalveluun ja resurssien käyttöön.

7.2 Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöönottoon liittyvät haasteet

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja kehittämishankkeen toteutuksen eri tutkimusmenetelmät antoivat vastauksen tutkimuskysymykselle: Miten ratkaista UX-pelikirjan käyttöö-ottoon liittyvät haasteet?

UX-pelikirjan käyttöönotossa voi ilmetä useita haasteita ja ongelmia. Ajan ja resurssien niukkuus saattaa estää muotoilutaitojen kehittämisen ja hidastaa näin ollen pelikirjan tehokasta käyttöönottoa. Lisäksi lainsäädännölliset ja taloudelliset rajoitteet voivat vaikuttaa siihen, kuinka paljon aikaa ja resursseja voidaan käyttää käyttäjäkokemuksen tutkimiseen ja parantamiseen. Näiden lisäksi organisaation työntekijöiden vastahakoisuus uusien lähestymistapojen ja suunnitteluperiaatteiden omaksumiseen voi vaikeuttaa pelikirjan käyttöönottoa entisestään.

Päätöksentekovalta voi olla rajoitettu, mikä voi johtaa siihen, että käyttäjäkokemus jää suunnittelussa taka-alalle. Organisaatiossa saattaa myös esiintyä epäselvyyttä siitä, kuka vastaa mistäkin asiasta, mikä vaikeuttaa pelikirjan käyttöönottoa ja käyttäjäkokemuksen parantamista. Käytettävyydestä vastuussa olevat tahot on määriteltävä selkeästi, jotta UX-pelikirjaa voidaan hyödyntää tehokkaasti. Tuotteet saattavat syntyä eri tiimien yhteistyönä, ja eri henkilöt voivat olla vastuussa eri osista, kuten tekstistä tai lakisäätteisistä vaatimuksista. Tämä monimutkainen rakenne saattaa vaikeuttaa käytettävyyden integrointia suunnitteluprosessiin.

On tärkeää, että organisaatiossa asetetaan selkeät tavoitteet ja visiot käyttäjäkokemuksen parantamiseksi. Johto näyttölee merkittävää roolia tässä prosessissa, sillä johdon tuella ja sitoutumisella on mahdollista edistää UX-pelikirjan käyttöönottoa. Lisäksi organisaatiossa tarvitaan resursseja ja aikaa muotoilutaitojen kehittämiseen sekä käyttäjälähtöisen suunnittelun omaksumiseen. Vastahakoisuus uusien lähestymistapojen ja suunnitteluperiaatteiden omaksumiseen voi aiheuttaa haasteita, joten on tärkeää, että organisaatiossa vallitsee kannustava ja mahdollistava ilmapiiri.

7.3 Miten voimme parantaa UX-pelikirjan käyttäjäkokemusta

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys ja hankkeen toteutuksen eri menetelmät antoivat vastuksen tutkimuskysymykselle: Miten voimme parantaa UX-pelikirjan käyttäjäkokemusta.

UX-pelikirjan käyttäjäkokemuksen parantamiseksi tarvitaan monipuolinen lähestymistapa, joka huomioi sekä tekstin että visuaalisen esityksen. Tekstin sisällön tulee olla selkeää, ytimekästä ja helposti ymmärrettävää sekä tekstiä on hyvä tuoda esille pikkuhiljaa. Tekstin rakenne, jossa tietoa tuodaan asteittain käyttäjän näkyville, koettiin hyväksi (kuva 14). Hyvässä tekstin suunnittelussa on keskeistä käyttäjien osallistaminen ja testaaminen tekstin ymmärrettävyyden ja saavutettavuuden varmistamiseksi. Pelikirjan ulkoasun suunnittelussa on tärkeää huomioida yhdenmukaisuus ja selkeys. Yhdenmukainen käyttöliittymä ja selkeä navigointi helpottavat käyttäjien oppimista sekä asioiden muistamista. Testeissä koettiin monipuolisen navigoinnin, jossa otetaan erilaiset käyttäjät huomioon, hyväksi (kuva

13). Tyhjällä tilalla on myös merkittävä rooli, auttaen keskittymään ja ohjaamaan katsetta olennaisiin kohteisiin. Värien käytöllä on mahdollista vaikuttaa käyttäjäkokemukseen, mutta niiden käyttöä on harkittava tarkasti, jotta ne tukevat tekstin sisältöä ja käyttöliittymän toimivuutta ilman liiallista monimutkaisuutta.

Käyttökokemusta voidaan parantaa tarjoamalla lyhyitä ja ytimekkäitä ohjeita sekä välttämällä liian pitkiä tekstilohkoja. Tekstin tulisi olla helposti skannattavaa ja ymmärrettävää, ja käyttäjien osallistaminen sen suunnittelussa ja testaaminen ovat tärkeitä käytäntöjä tekstin toimivuuden varmistamiseksi. Tekstin ja eri osioiden skannailtavuutta ja silmäiltävyyttä voidaan helpottaa erilaisilla visuaalisilla keinoilla, kuten visuaalisilla listoilla (kuva 15). Suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten käyttäjät kohtaavat tuotteen kriittisissä kosketuspisteissä, jotta selkeä ja yksiselitteinen toiminta näissä kohdissa säilyy. UX-pelikirjan suunnittelussa on hyödynnettävä viestinnän ja käyttöliittymäsuunnittelijan, sekä kaikkien muidenkin käyttäjien panosta. Käyttäjät voivat antaa arvokasta palautetta tekstin sekä käyttöliittymän ulkoasun ymmärrettävyydestä ja saavutettavuudesta. Organisaatiossa on tärkeää korostaa käyttäjäkokemuksen merkitystä suunnittelussa ja päätöksenteossa sekä varmistaa pelikirjan integrointi osaksi työprosesseja riittävien resurssien avulla, koska nekin ovat osa UX-pelikirjan käyttökokemusta. Jatkuva palaute ja iterointi ovat avainasemassa pelikirjan kehittämisessä, jotta se pysyy ajantasaisena ja tarjoaa käyttäjilleen parhaan mahdollisen avun käyttökokemuksen parantamisessa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että UX-pelikirjan käyttökokemuksen vahvistamiseksi keskitytään selkeän ja helppokäyttöisen sisällön tarjoamiseen, käyttäjäkokemuksen korostamiseen organisaatiossa, pelikirjan integrointiin osaksi työprosesseja ja jatkuvaan palautteen keräämiseen sen kehittämiseksi.

7.4 UX-pelikirjan prototyypin käyttöönotto, kehittäminen ja mittaaminen

UX-pelikirjan prototyyppi on ollut kaikkien käytettävissä kevästä 2024 lähtien. Siinä käsitellään valikoituja menetelmiä, tarjotaan ohjeita niiden käyttöön ja annetaan suunnitteluohjeita käyttäjäryhmille ja persoonille, jotka eivät vielä ole virallisesti osa organisaation käytäntöjä. Mukana on myös organisaation omia käytäntöjä, kuten käyttäjätestaukseen liittyvät palkitsemiskäytännöt. Näitä organisaation omia käytäntöjä tulisi kuitenkin laajentaa ja syventää UX-pelikirjan prototyypissä, sillä vakiintuneita käytäntöjä ei vielä ole kovin montaa.

Vaikka mittarit eivät paljasta tarkalleen miksi ihmiset käyttäytyvät tietyllä tavalla, käyttäjäkyselyt ja -testit tarjoavat arvokasta tietoa. (Podmajersky 2019, 103–105.) Verkkosivuja tulisi jatkuvasti kehittää, ja toimimattomat sivut tulisi joko poistaa tai muokata (Hananen 2018, 223–227). Hankkeen päätyttyä on tärkeää mitata UX-pelikirjan prototyypin tehokkuutta

uusilla käyttäjätesteillä ja kyselyillä säännöllisesti. Tämä edellyttää muiden organisaation rakenteiden ratkaisua, jotta pelikirja saadaan organisaation käyttöön laajemmin. Mittareiden integrointi pelikirjan alustalle ei ole suoraviivaista, joten niiden toteutus tapahtuu kommenttien avulla. Kommenttikentät mahdollistavat kehitysehdotusten antamisen jokaisesta sivusta UX-pelikirjan prototyypin sisällä. Tulevaisuudessa mittareiden uudelleensuunnittelu voi olla mahdollista, mikäli UX-pelikirjan prototyyppi siirretään toiselle alustalle.

UX-pelikirjan toteuttamisessa on harkittava sen paikkaa ja toteutustapaa. Esimerkiksi nykyisen Confluence-ratkaisun toimivuus kaikkien käyttäjien keskuudessa tulisi selvittää. Tulevaisuudessa sen siirtäminen samalle alustalle muiden ohjeistusten kanssa voi olla hyödyllistä, jotta kaikki materiaalit ovat helposti saatavilla samasta paikasta. Teoreettisessa viitekehityksessä oli tutkittu pelikirjoja, jotka sisälsivät organisaatiossa parhaiksi todettuja UI-käytäntöjä, kuten navigaation sijaintia. Jos näitä halutaan UX-pelikirjan sisälle tulevaisuudessa, UX-suunnittelun laajetessa, olisi niille paras paikka organisaation omassa tyylioppaassa, johon on tuotu esimerkiksi joitakin saavutettavuutta koskevia käytäntöjä. Koska tyyliopas, eli toisin sanoen organisaation style guide, on vaihtamassa alustaa helppokäyttöiselle verkkoalustalle, voisi UX-pelikirjan siirtoa harkita samalle alustalle. Näin kaikki käyttöliittymäsuunnittelua koskevat käytännöt olisivat samassa paikassa.

UX-pelikirjan prototyypin virallinen julkistamistilaisuus tulisi suunnitella tarkasti ja toteuttaa yhteistyössä organisaation koulutusryhmän kanssa. UX-pelikirjan prototyypin käyttöönottoa tukevat organisaation järjestämät koulutustilaisuudet, mutta ymmärrys lisääntyy käytön myötä ja palautteen perusteella UX-pelikirjan prototyyppiä suositellaan kehittämään jatkuvasti. Sovelluksen alun käyttäjätutkimuksista voi kulua useita vuosia, ennen kuin sovellus on täysin valmis ja tästä syystä on tärkeää huomioida, että käyttäjä ei missään vaiheessa suunnittelua putoa pois kuvioista (Koskinen ym. 2007, 62–65). Tämä asia on syytä pitää mielessä, sillä UX-pelikirjan laatiminen on laaja projekti, ja sen kokonaisvaltainen toteutus vaatii enemmän aikaa kuin opinnäytetyön kehittämishankkeelle oli varattu.

7.5 Pohdintaa hankkeen onnistumisesta

Hankkeen alkaessa olin ollut kohdeorganisaatiossa vain vajaat puoli vuotta. Työskentely eri projektien parissa lisäsi kokemustani organisaation toiminnasta. Tämä auttoi ymmärtämään syvällisemmin organisaation rakenteita ja haasteita, jotka eivät täysin olleet tiedossa ennen kehittämishankkeen aloitusta. Yksi näistä ongelmista ovat organisaation sisäiset siilot, jotka saattavat vaikeuttaa kehitystä ja yhdeksi esimerkiksi siilojen ongelmista voidaan nostaa tull.fi kehitys ja asiointikanavien kehitys. Vaikka nämä kaksi asiaa saattavat näyttäytyä käyttäjälle samana asiana ja ovat osa sujuvaa käyttäjäpolkua, niitä kehitetään eri tiimeissä ja eriävinä alustoina. On siis todettava, että UX-pelikirjan lisäksi tarvitaan paljon kehitystä

rakenteissa, jotta käyttäjäkokemusta voidaan kehittää parhaalla mahdollisella tavalla. UX-pelikirja on kuitenkin askel eteenpäin ymmärryksen lisäämiseksi.

Vaikka kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia, tutkimuksen laajuutta olisi voitu laajentaa, jotta syvempää ymmärrystä juurisyistä olisi saatu. Hankkeen valtava koko rajasi kuitenkin tutkimuksen laajuutta, eikä sen tavoitteena ollut luoda täysin valmista UX-pelikirjaa tai selvittää syvempiä merkityksiä organisaation muotoilukypsyydelle. Lopullinen arviointi hankkeen onnistumisesta selviää vasta, kun UX-pelikirjan prototyyppiä on käytetty ja kehitetty organisaatiossa jonkin aikaa. On tärkeää tarkkailla sen löydettävyyttä, käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä organisaatiossa. UX-pelikirja on laajempi käsite, joka vaatii yhteistyötä ja aikaa kehittyäkseen.

Tämä hanke oli todella laaja yksittäiselle henkilölle, mutta sillä päästiin sille asetettuun tavoitteeseen. Hankkeen aikana sain luotua kohdeorganisaatiolle UX-pelikirjan prototyypin, joka jo nykyisellään tarjoaa useita UX-menetelmiä ja auttaa näin esimerkiksi viestintää testaamaan tulli.fi-verkkosivuston sivuja itsenäisesti sekä se auttaa lisäämään muotoiluymmärrystä organisaation sisällä. Tässä hankkeessa tutkittiin organisaation muotoilukyvykkyuden kasvattamista UX-pelikirjan avulla ja luotiin UX-pelikirjan prototyyppi, jonka avulla pystyin tutkimaan UX-pelikirjan käyttökokemusta. Uskon, että tutkimustulokset täyttivät niille asetetut tavoitteet.

8 Yhteenveto

Kehittämishankkeen lähtökohtana oli vahvistaa Suomen Tullin muotoilukyvykkyyttä tarjoamalla työntekijöille käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmätukea. Alkuperäinen tavoite oli tukea erityisesti viestinnän käyttäjätestauksia verkkosivu-uudistuksen yhteydessä, mutta lopulta UX-pelikirjan prototyypistä tuli olennainen osa koko organisaation käyttöliittymäsuunnittelua. Tavoitteena oli myös helpottaa muotoilijoiden työtä ja lisätä ymmärrystä käyttäjäkokemuksen suunnittelun eduista organisaatiossa. Pyrin lisäämään käyttökokemussuunnittelun kypsyyttä muiden asiantuntijoiden keskuudessa, jotta käyttäjäkokemuksen kehittäminen ei jäisi vain muotoilijoiden vastuulle. Tätä varten tutkin UX-pelikirjan merkitystä muotoilukypsyyden lisääjänä, sen kohtaamia haasteita ja kuinka voimme luoda mahdollisimman käyttäjäystävällisen UX-pelikirjan. Tutkimusmenetelminä toimivat haastattelut, ryhmäkeskustelu, työpajat, asiantuntija-analyysit ja kysely. Näiden lisäksi hain empatiaa persoonilla, käyttäjätarinoilla ja käyttäjäpoluilla. Lopputuloksena syntyi organisaation yhteinen UX-pelikirjan prototyyppi, joka tarjoaa ohjeita ja esimerkkejä UX-suunnitteluun, sekä kirjoittamisen että käyttöliittymäsuunnittelun osalta. Pelikirjaa pidetään elävänä dokumenttina, jota päivitetään organisaation muotoilukyvyn kasvaessa. Pelikirjan kehittäminen tulisi olla organisaation yhteistä kehittämistä, eikä yksittäisen henkilön vastuulla, ja tästä syystä lopputuloksena syntyi prototyyppi, ei vielä valmis pelikirja.

Vaikka UX-pelikirja nähdäänkin tärkeänä muotoilukypsyyden kasvattajana, sen hyödyntämisessä saattaa kohdata haasteita, kuten organisaatorakenteisiin, päätöksentekovoimaan ja tavoitteisiin liittyvät esteet. Erityisesti ajan ja budjetin puute voi rajoittaa käyttökokemussuunnittelun menetelmien laajempaa käyttöä. UX-pelikirjan prototyyppi kuitenkin tarjoaa mahdollisuuden lisätä ymmärrystä ja helpottaa rakennemuutoksia, kun suunnittelumenetelmiä ymmärretään paremmin. Vaikka pelikirjan prototyypin menetelmiä ei voida vielä täysin hyödyntää saumattomasti, sen käytön lisääntyessä ja vähitellen sen soveltamisen myötä otetaan askeleita kohti muotoilukyvyn kasvattamista organisaatiossa. Uskon, että vaikka UX-pelikirjan prototyyppi ei heti ole laajalti organisaation käytössä, se silti luo enemmän tilaa muotoilutyölle. Tämä tarkoittaa sitä, että kun käyttäjäkokemussuunnittelua ymmärretään paremmin, sille voidaan jättää projekteissa enemmän aikaa ja budjettia.

UX-pelikirja vahvistaa organisaation muotoilukyvykkyyttä tarjoamalla työkaluja ja menetelmiä käyttäjäkokemuksen suunnitteluun. Kuitenkin UX-pelikirjan käyttöönotossa voi ilmetä haasteita, kuten ajan ja resurssien niukkuutta sekä vastustusta uusista lähestymistapoista kohtaan. Tästä syystä on tärkeää, että organisaatiossa on selkeät tavoitteet käyttäjäkokemuksen parantamiseksi ja että johto sitoutuu tukemaan pelikirjan käyttöönottoa. Jatkuva palaute ja iterointi ovat avainasemassa UX-pelikirjan kehittämisessä.

Lähteet

Aalho, E 2022. UX-friting- mitä se on ja mitä UX writer tekee työkseen? Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://blog.kuulu.fi/ux-writer-ja-ux-writing-ammattina-tekstien-muotoilu-digitaalisissa-ymparistoissa>

Aalto, L. 2015. Muotoilu luo uusia tapoja kohdata kansalaisten tarpeita. Ornamo. Viitattu 20.9.2023. Saatavissa: <https://www.ornamo.fi/artikkeli/muotoilu-luo-uusia-tapoja-kohdata-kansalaisten-tarpeita/>

Aalto, T. 2015. Workshopien viisi sudenkuoppaa – ja miten vältät ne. Viitattu 10.8.2023. Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/04/15/workshopien-viisi-sudenkuoppaa-ja-miten-valtat-ne>

Aalto media LAB. 2023. Viitattu 14.4. 2023. Käyttötuotteen heuristinen arviointi. Saatavissa: https://mlab.taik.fi/polut/Design/tyokalu_heuristinen_arvio.html#:~:text=Heuristinen%20arviointi%20on%20alunperin%20tarkoitettu%20k%C3%A4ytett%C3%A4vyyteen%20hyvin%20perehtyneill%C3%A4, koska%20jokainen%20heist%C3%A4%20j%C3%A4tt%C3%A4%20huomioimatta%20suuren%20osan%20k%C3%A4ytett%C3%A4vyysongelmistä

Agenda Helsinki. 2019. Digitaalisen palvelun käytettävyydestä – mitä, miksi ja miten? Viitattu 4.8.2023. Saatavissa: <https://agendahelsinki.fi/2019/08/08/kaytettavyystestaus-mita-miksi-miten/> (Agenda helsinki 20019.)

Alicar, M. 2023. What are user journeys? Viitattu 10.9.2023. Saatavissa: <https://www.experienceux.co.uk/faqs/what-are-user-journeys/>

Ambientia. 2023. Confluence. Viitattu 10.7.2023. Saatavissa: <https://www.ambientia.fi/atlassian/confluence/>

Annemiek, V, Daalhuizen, J & van der Schoor, R. 2014. Delft Design Guide: Design Strategies and Methods. Amsterdam: BIS

Ascanio, P. 2019. A UX guide to designing better mood boards. Viitattu 28.7.2023. Saatavissa: <https://uxdesign.cc/a-mood-board-strategy-for-cohesive-visual-design-5620dec3fed7>

Ashbery, J. 1994. Vuokaavio. Helsinki: Jack-in-the-Box

Babich, N. 2018. 16 Rules of effective UX writing. Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://uxplanet.org/16-rules-of-effective-ux-writing-2a20cf85fdbf>

- Babich, N. 2019. Sitemaps & Information Architecture (IA). Viitattu 7.8.2023. Saatavissa: <https://xd.adobe.com/ideas/process/information-architecture/sitemap-and-information-architecture/>
- Bailey, R. 2001. Heuristic evaluations vs. usability testing. Human factors International newsletter. Viitattu 8.5.2023. Saatavissa: http://www.humanfactors.com/newsletters/heuristic_evaluations_vs_usability_testing_the_relative_effectiveness.asp
- Biggar, D. 2015. Benefits of creating a UX Playbook. Viitattu 20.11.2023. Saatavissa: <https://www.linkedin.com/pulse/benefits-creating-ux-playbook-deb-biggar/>
- Braun, V. & Clarce, V.2013. Successful qualitative research; a practical guide for beginners. Los Angeles:SAGE
- Crawford, S. 2022. Top 8 Benefits Of Using A Sitemap. Viitattu 10.3.2024. Saatavissa: <https://inkbotdesign.com/benefits-of-using-a-sitemap/>
- Cubyts 2022. Design Playbook: Streamline Your Design Process and Workflow. Viitattu 30.6.2023. Saatavissa: <https://www.cubyts.com/resources/blogs/design-playbook>
- DTU. 2023. Playbook for Universal Design. Supporting the development of inclusive innovations . Viitattu 2.5.2023. Saatavissa: <https://universaldesignguide.com/>
- Eriksson, P. & Kovalainen, A. 2016. Qualitative methods in Business Research. London: sage publications Ltd.
- Eskola, O. 2008. Kognitiivinen läpikäynti. Viitattu 1.8.2023. Saatavissa: <https://oivaeskola.fi/2008/02/15/kognitiivinen-lapikaynti/>
- Ferré, X., Juristo N., Windl, H., & Constantine, L. (2001). Usability basics for software developers. IEEE Xplorer. Viitattu 13.10.2023. Saatavissa: <https://ieeexplore.ieee.org/document/903160>
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy
- Garam, S & Lindell, P. 2022. Onnistu prototypoinnissa ja testaamisessa ryhmän kanssa. Viitattu 22.7.2023. Saatavissa: <https://esignals.fi/kategoria/palvelumuotoilu/onnistu-prototypoinnissa-ja-testaamisessa-ryhman-kanssa/#62cd385f>
- Google 2023a. UX Playbook for Lead Gen. Collection of best practices to win over potential customers. Viitattu 20.6.2023. Saatavissa: https://services.google.com/fh/files/events/pdf_leadgen_ux_playbook.pdf

Google 2023b. UX Playbook for Travel. Collection of best practices to delight your users . Viitattu 30.6.2023. Saatavissa: https://services.google.com/fh/files/events/pdf_travel_ux_playbook.pdf

Google 2023c. Google UX Design Professional Certificate. Viitattu 10.6.2023. Saatavissa: https://www.coursera.org/professional-certificates/google-ux-design?https://www.coursera.org/professional-certificates/google-ux-design?&utm_medium=sem&utm_source=bg&utm_campaign=b2c_emea_google-ux-design_google_ftcof_professional-certificates_arte_jan_24_dr_geo-multi_sem_rsa_bing_lg-all&campaignid=662628098&adgroupid=1253444567270266&device=c&keyword=google%20ux%20design%20certificate&matchtype=e&network=o&device_model=&adposition=&creativeid=&hide_moble_promo&msclkid=1df981bc8bc61b87baf0e445ee55faaa&utm_term=google%20ux%20design%20certificate&utm_content=Partner

Gothelf, J & Seiden, J. 2016. Lean UX. Designin great products with Agile teams. Amerikan yhdysvallat: O'Reilly Media.

Haaga-Helia. Moofboard. Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://www.haaga-helia.fi/en/mood-board>

Haavens. 2021. UX Design for Non-Designers: A Survival Guide. Viitattu 13.11.2023. Saatavissa: <https://bootcamp.uxdesign.cc/ux-design-for-non-designers-a-survival-guide-d6d3e7d6a59>

Haltu 2018. Käytettävyyden pikamenetelmät: Kognitiivinen pikakävely. Viitattu 1.8.2023. Saatavissa: <https://www.haltu.fi/blogi/kaytettavyyden-pikamenetelmat-kognitiivinen-pikakvely#:~:text=Kognitiivista%20pikaynti%20k%20ytet%20n%20kun%20halutaan%20tarkastella%20kuinka%20palvelun,%20pikaynti%20kohdistuu%20k%20ytt%20j%20polkuihin%20joita%20k%20ytt%20j%20kulkee%20tavoitelluun,%20p%20m%20ri%20n.>

Hananen, J. 2018. Digimarkkinointi ja sosiaalisen median markkinointi. Jyväskylä: Tekijät Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Heikinheimo, S. 2023. Mitä Design Thinking eli muotoiluajattelu on? Viitattu 8.3.2024. Saatavissa: <https://www.fraktio.fi/blogi/mita-design-thinking-eli-muotoiluajattelu-on>

Heikkilä, A. Jokinen, P & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. WSOY oppimateriaalit. Porvoo: WSOY

Heikkilä, K. 2023. Mitä on UX-suunnittelu? Visio Design. Viitattu 5.7.2023. Saatavissa: <https://visiodesign.fi/ux-suunnittelu-eli-mi/>

Heistman, O. 2020. Ketterää heuristiikkaa kehittämässä. YAMK opinnäytetyö. Lahti: LAB-ammattikorkeakoulu

Helsinki. Digitaalisen asiakaskokemuksen ohjekirja. Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://pelikirja.hel.fi/>

Hinton, A. 2015. Understanding context. Environment, language, and information architecture. Yhdysvallat: O'Reilly media

Hotjar 2023. A/B testing guide. How to conduct effective, user-centered A/B testing in 5 steps. Viitattu 25.7.2023. Saatavissa: <https://www.hotjar.com/ab-testing/how-to/>

Huczkowski, S. 2021a. Empaattinen muotoilu. Viitattu 10.5.2023. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/empaattinen-muotoilu/>

Huczkowski, S. 2021b. Palvelumuotoilun menetelmä – asiakaskuvaukset. Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/>

Humak.2019. Opinnäytetyö. Viitattu 1.11.2023. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/263190/Raunio_Anna-Mari.pdf?sequence=2

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Prima Oy

Interaction Design Foundation.a. User Centered Design. Viitattu 12.11.2022. Saatavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>

Interaction Design Foundation.b. Personas. Viitattu 28.7.2023. Saatavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/personas%C2%A0%C2%A0>

Interaction design foundation. Wireframing.c. Viitattu 7.8.2023. Saatavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/wireframing>

Jankkila, K & Kellinsalmi, N. 2021. TOP-huolet asiakaspalautteissa. Tullin oma Powerpoint materiaali

- Jeffries, R. & Desurvire, H. 1992. Usability testing vs. heuristic evaluation: was there a contest? ACM digital library. Viitattu 13.8.2023. Saatavissa: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/142167.142179>
- Jokela, T. 2010. Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun. Rovaniemi: Väylä-yhtiöt Oy
- Juhila, K. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Viitattu 3.8.2023. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>
- Järvinen, J. 2021. Näkökulmia prototyyppeihin. Viitattu 8.3.2024. Saatavissa: <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/02/11/nakokulmia-prototyyppeihin/>
- Kallio, A. 2023. Mitä on A/B-testaus ja miten se toimii MRACE®-mallissa? Suomen digimarkkinointi. Viitattu 16.5.2023. Saatavissa <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/mita-ab-testaus>
- Kiiskinen, A. 2020. Mikä on pelikirja? – Ketterä ohjeistus parempiin toimintatapoihin! Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://contribyte.fi/2020/04/07/mika-on-pelikirja/>
- Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Readme.fi. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy.
- Koho. 2020. Projektin aikataulut - Miten ja miksi aikatauluttaa projekti? Koho Sales. Viitattu 18.5.2023. Saatavissa: <https://www.kohosales.com/sisaltopankki/projektin-aikataulutus-miten-ja-miksi-aikatauluttaa-projekti/>
- Koskinen, I. Battarbee, K. & Mattelmäki, T. 2007 Emphatic design, User Experience in Product Design. Edita Prima, Suomi
- Kukkula, K. 2021. Kuulu. Verkkosivuston uudistaminen - 9 vinkkiä ennen kuin aloitat. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa: <https://blog.kuulu.fi/verkkosivuston-uudistaminen-8-vinkkia-ennen-kuin-aloitat>
- Lab UX center. 2021. Käyttökokemus rakentuu myös tekstistä. Viitattu 63.6.2023. Saatavissa: <https://labuxcenter.fi/ux-kirjoittaminen/>
- Lamia. 2022. A/B-testauksen perusteet: mitä, miten ja miksi? Lamia Oy. Viitattu 16.5.2023. Saatavissa <https://lamia.fi/blog/ab-testauksen-perusteet>
- Lappalainen, N. 2023. Kehittämistyöpajan suunnittelu, toteutus ja fasilointi – mitä se edellyttää? Viitattu: 10.11.2023. Saatavissa: <https://proinno.fi/blogi/onnistunut-tyopaja-mita-edellyttaa>

Leppänen, A. 2019. Julkishallinnon muotoilu uuden äärellä. Medium. Viitattu 29. 6. 2023. Saatavissa: <https://medium.com/julkis-muotoilijat/julkishallinnon-muotoilu-uuden-%C3%A4%C3%A4rell%C3%A4-87c943ef709>

Leppänen, A. 2023a. Näin Digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirja syntyi. Medium. Viitattu: 26.6.2023. Saatavissa: <https://medium.com/@annileppanen/n%C3%A4in-digitaalisen-asiakaskokemuksen-pelikirjan-syntyi-9aea6e333821>

Leppänen, A. 2023b. Muotoilu muuttuu tulevaisuudessa. Medium. Viitattu: 15.3.2024. Saatavissa: <https://medium.com/julkis-muotoilijat/muotoilu-muuttuu-tulevaisuudessa-9c51bbd79fba>

Lippo, A., Järvi H. & Poikolainen T. 2022. Osallistava työpaja yhteiskehittämisen menetelmänä. XAMK READ. Viitattu 8.8.2023. Saatavissa: <https://read.xamk.fi/2022/logistiikka-ja-merenkulku/osallistava-tyopaja-yhteiskehittamisen-menetelmana/>

Lucidchart. 2024. Benefits of creating a visual sitemap. Viitattu 13.3.2024. Saatavissa: <https://www.lucidchart.com/blog/7-unexpected-ways-to-use-sitemaps>

Meltwater 2022. Opas asiakaspolkuun: Miten visualisoida asiakaspolku? Viitattu 10.8.2023. Saatavissa <https://www.meltwater.com/fi/blog/asiakaspolku>

Metts, M & Welfle, A. 2020. Writing Is Designing: Words and the User Experience. New York: Rosenfeld media

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Miro. 2023. product-overview. Viitattu 1.11.2023. Saatavissa: <https://miro.com/product-overview/>

Moccia, J. 2021. Expanding UX design in the government. Medium. Viitattu: 15.3.3024. Saatavissa: <https://uxplanet.org/expanding-ux-design-in-the-government-c34e073e3d17>

Mooij, M. Kortesmäki, T. Lammi, M. Lautamäki, S. Pekkala, J. Sinkkonen, I. 2005. Kompasina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Helsinki: Teknologiateollisuus ry

Muotoilupakki. Prototyypä. Viitattu 25.2.2024. Saatavissa: <https://muotoilupakki.fi/prototyypä-2/>

Myrsky, M. & Ossa, J. 2008. Verotuksen perusteet, Helsinki: Talentum

Nielsen, J & Mack, R. 1994. Heuristic evaluation. Usability Inspection Methods. New York: John Wiley & Sons.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. AP Professional. San Francisco: Morgan Kaufmann.

Nkemchor, E. 2023. Mockups in UX: Definition and Best Practices. Viitattu 7.8.2023. Saatavissa: <https://blog.uxtweak.com/mockup-ux/>

Norros, E 2022. Haastattelun materiaali, Tullin oma materiaali.

Nousis, L. 2023. UX Product Design Playbook. Viitattu 23.5. 2023. Saatavissa: <https://omniscient-timpani-ea5.notion.site/UX-Product-Design-Playbook-c1463a5c5eeb4a41957538977198a1de>

Nousis, L. 2019. Creating a UX product design playbook. Viitattu 23.5.2023. Saatavissa: <https://uxdesign.cc/creating-a-ux-product-design-playbook-c6471b692da5>

Näpärä, L. 2017. Tutkimuskysymyksen muodostaminen. Spoken. Viitattu 18.5.2023. Saatavissa: <https://spoken.fi/tutkimuskysymyksen-muodostaminen/>

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Pro Sanoma

Organisaation tavoitteet. 2023. Tullin oma Powerpoint materiaali.

Oulasvirta, A. 2011. Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Gaudeamus Helsinki University Press. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda

Pajukannas, A. 2021. Viestijät. Silmäiltävä teksti ja selkeät käyttäjäpolut ovat verkkosivujen kivijalka. Viitattu 20.9.2023. Saatavissa: <https://www.procom.fi/viestijat/osaaminen/silmailtava-teksti-ja-selkeat-kayttajapolut-ovat-verkkosivujen-kivijalka/>

Patton, M. 2015. Qualitative Research & Evaluation Methods. California: SA-GE

PlaybookUX. 2022. Tree Testing Tools: The Ultimate Guide in 2022. Viitattu 15.9.2023. Saatavissa: <https://www.playbookux.com/tree-testing-tools-the-ultimate-guide-in-2023/#:~:text=The%20%20best%20tree%20testing%20tools%20in%202022,...%20%20User%20Testing%20Image%20source%3A%20capterra.com%20>

Podmajersky, T. 2019. Strategic Writing for UX. New York: O'Reilly Media

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus

- Ranktracker, 2023. Käyttäjäkokemuksen (UX) suunnittelu ja tutkimus. Käyttäjätestauksen rooli UX-suunnittelussa ja -tutkimuksessa. Viitattu 21.1.2023. Saatavissa: <https://www.ranktracker.com/fi/blog/the-role-of-user-testing-in-ux-design-and-research/>
- Riihioho, S. 1998. Käytettävyyden arviointi ilman käyttäjiä. Viitattu.31.7.2023. Saatavissa: <http://www.soberit.hut.fi/T-121/T-121.100/lahti/tukimateriaali/asiantuntija-arvioinnit.pdf>
- Rintamäki, R. 2022. Tulli.fi-uudistus. Powerpoint esitys. Tullin oma materiaali.
- Ronkanen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino
- Ruohola, J & Laukka, T. 2022. Tulli.fi-sivuston lukuja ja haku- ja kävijätilastoja. Tullin oma Powerpoint materiaali.
- Sanders, E & Stappers, J. 2012. Covivial Toolbox – Generative Research for the Front End of Design. Amsterdam: BIS
- Sarala A & Sarala U. Oppiva Organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. 2010. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Sauro, J. 2012. How Effective are Heuristic Evaluations? Viitattu 20.8.2023. Saatavissa: <https://measuringu.com/effective-he/>
- Schultz, O. 2015. Julkishallinnon kehittäminen muotoilun keinoin. Taiteen maisterin opin näytetyö. Helsinki: Aalto-yliopisto. Viitattu 15.8.2023. Saatavilla: <https://aalto-doc.aalto.fi/server/api/core/bitstreams/d0dcdb19-bf5c-4abd-8be1-b70c270a1c9f/content>
- Shivaprasad, S. 2022. How (and why) to create a design playbook. Viitattu 21.11.2023. Saatavissa: <https://uxplanet.org/how-and-why-to-create-a-design-playbook-74eb49236850#:~:text=The%20%E2%80%9Cwhy%E2%80%9D%20of%20a%20design%20playbook%201%20Teams,talent%20magnet%20...%205%20Velocity%20over%20speed%20>
- Silmälä, P. 2024. Wiki. pikaopas. Metropolia. Viitattu 8.4.2024. Saatavissa: <https://wiki.metropolia.fi/display/tietohallinto/Pikaopas#Pikaopas-1.Mik%C3%A4onConfluence?>
- Sinkonen, I. Kuoppala, H. Parkkinen, J. Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki. Edita Prima Oy

Spinuzzi, C. 2005. The Methodology of Participatory Design. Virginia: Society for Technical Communication.

Spool, M. 2019. Build Up Your Organization's UX Design Capacity. Viitattu 5.1.2023. Saatavissa: <https://medium.com/creating-a-ux-strategy-playbook/build-up-your-organizations-ux-design-capacity-528ba80c2da2>

Suojanen, J. 2022. Verkkosivun heat map -mittaus. Suomen Digimarkkinointi. Viitattu 10.10.2023. Saatavissa <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/verkkosivun-heat-map-mittaus-lampokarttamittaus>

Szabo, P. 2017. User experience mapping. Get closer to your users and create better products for them. Birmingham: Packt

Tahkola, P. 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) ja Suomen Dfa verkosto. Helsinki: Yliopistopaino.

Tan, W. S., Liu, D., & Bishu, R. (2009). Web evaluation: Heuristic evaluation vs. user testing. International Journal of Industrial Ergonomics. Viitattu 13.10.2023. Saatavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S016981410800053X>

Team Laamanen. 2022. Työpaja ja fasilitointi – oivalluttamisen keinoja työyhteisöön. Viitattu 9.11.2023. Saatavissa: <https://teamlaamanen.fi/tyopaja-ja-fasilitointi-oivalluttamisen-keinoja-tyoyhteisoon/>

Tenhunen, M. 2016. NPS, CES, CSAT – miten asiakaskokemusta kannattaa mitata? Viitattu 25.7.2023 Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/blogi/nps-ces-csat-miten-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata/>

Tolvanen, P. 2021. Vierityspakki. Valtion yhteisen YJA-julkaisualustan diili vihdoinkin virallisesti Ambientialle. Viitattu 10.7.2023. Saatavissa: <https://vierityspakki.fi/2021/08/24/valtioon-yhteisen-yja-julkaisualustan-diili-vihdoinkin-virallisesti-ambientialle/>

Tree testing. 2023. What is Tree Testing? Viitattu 9.9.2023. Saatavissa: <https://www.tree-testing.com/what-is-tree-testing/>

Tulevaisuuden tuotekehitys. 2021. Pelikirja ketteröittämisen työkaluna – Koneen kokemuksia. Viitattu 26.9.2023. Saatavissa <https://tulevaisuudentuotekehitys.com/2020/03/11/pelikirja-ketteroittamisen-tyokaluna-koneen-kokemuksia>

Tulli. Tietoa tullista. Viitattu 17.5.2023. Saatavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista>

Tullin Confluence. 2024. Tullin oma materiaali.

- Törrönen, V. 2020. Mikä on palvelupolku? Miten se kannattaa tehdä? Viitattu 28.7.2023. Saatavissa: <https://www.kreapal.fi/blogi/mika-on-palvelupolku/>
- UXpin. Wireframes: What They Are & How They Support UX. Viitattu 7.8.2023. Saatavissa: <https://www.uxpin.com/studio/ui-design/what-is-a-wireframe-designing-your-ux-backbone/>
- User interviews.a. Tree testing. Viitattu 29.5.2023. Saatavissa: <https://www.userinterviews.com/ux-research-field-guide-chapter/tree-testing>
- User interviews.b. First click testing. Viitattu 29.5.2023. Saatavissa: <https://www.userinterviews.com/ux-research-field-guide-chapter/first-click-testing>
- Valtonen, A. & Nikkinen, N. 2022. Muotoilulla muutokseen. aalto- yliopiston julkaisusarjat. Espoo: Aalto ARTS Book
- Vermeeren, A. Law, E., Roto, V. Obrist, M. Hoonhout, J. & VäänänenVainio-Mattila, K. 2010. User experience evaluation methods: current state and development needs. ACM digital library. Viitattu 13.2.2024. Saatavissa: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1868914.1868973>
- Victorian Government. 2023. Human-centred design playbook. Viitattu 20.5.2023. Saatavissa: <https://www.vic.gov.au/human-centred-design-playbook>
- Viljanen, V. 2020. Käytettävyys ja käyttökokemus. Viitattu 8.3.2024. Saatavissa: <https://valkohattu.fi/artikkeli/kayttokokemus>
- VM it Oy. 2021. Mihin organisaatio tarvitsee pelikirjaa. Viitattu 21.11.2023. Saatavissa: <https://www.vmit.fi/blog/mihin-organisaatio-tarvitsee-pelikirjaa>
- Vos, L. 2020. How UX writing can help create good design. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa: <https://usabilitygeek.com/how-ux-writing-can-help-create-good-design>
- Voshell , M. 2017. Product Design Playbook. Concepts and Methodologies To Live By . Medium. Viitattu 25.6.2023. Saatavissa: <https://uxdesign.cc/product-design-playbook-103d3a5cf2e3>
- Webropol, 2023. Kehitä ja johda ajantasaisella tiedolla. Viitattu 21.12.2023. Saatavissa: <https://webropol.fi/>
- Wood, B. What is UX writing? UX Content Collective. Viitattu 11.12.2022. Satavissa: <https://uxwriterscollective.com/what-is-ux-writing/>
- Yang,L. 2023. Mood Boards in UX: How and Why to Use Them. Viitattu 27.7.2023. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/mood-boards/>

Liite 1. UX-pelikirjan prototyyppi

UX-pelikirja

Luonnin, ja päivitänyt: Viimeksi muokannut: 1 minuutti sitten

🚩 Tämä on pelikirjan prototyyppi

Jotta tästä syntyy enemmänkin kuin prototyyppi, UX-pelikirjaa tulisi kaikkien käyttäjien puolesta jatkekehittää. Kaikki pelikirjassa esitetyt työkalut ja esimerkit eivät ole organisaatiossa käytössä.

UX-suunnittelun pelikirja tarjoaa näkemyksiä käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiin, niin tuotteen (kuten käyttöliittymät, verkkosivut yms) suunnitteluun kuin myös tekstin näkökulmasta. Pelikirjassa esitellyt menetöt auttavat valmistamaan käytettävyyttä ja käyttökokemusta eri vaiheissa, niin tekstissä, mutta myös koko tuotteen käytettävyyden suunnittelussa. Se ei kuitenkaan tarjoa kaikkia mahdollisia työkaluja, vaan sen tarkoituksena on laajentaa organisaation sisällä kertyvien menetelmien ja työkalujen myötä.

Käyttäjäkokeskeisessä suunnittelussa on olennaisia kohdattavia ihmisiä ja tilanteita, sekä siinä asetetaan käyttäjän asemaan. Siinä ei pelikään nojata dataan, ja markkinointitutkimukseen, jotka eivät aina selitä käyttäjän toiminnan syitä. On kuitenkin huomioitava, että käyttäjän osallistuminen suunnitteluprosessiin ei automaattisesti takaa onnistuneita suunnitteluratkaisuja. Lopullinen käytettävyyden riippuu siitä, kuinka paljon kehittäjä haluaa ja pystyy ottamaan huomioon käytettävyyteen liittyviä näkökohtia.

- **UX (User Experience) -suunnittelu** muotoilee käyttökokemusta käyttäjän näkökulmasta ja testaa ratkaisuja heidän kanssaan. Tavoitteena on aktiivisesti ratkaista käyttäjän ongelmia ja ehkäistä niiden syntymistä. Painopiste on selkeissä, intuitiivisissa ja helpokäyttöisissä ratkaisuissa.
- **UX-kirjoittaminen** on olennainen osa UX-suunnittelua ja se keskittyy erityisesti käyttöliittymätekstin ymmärrettävyyteen ja käyttökokemukseen. Tarkoituksena on varmistaa, että teksti toimii saumattomasti visuaalisten elementtien kanssa ja että teksti on mahdollisimman helpollukuita, jotta se vastaa näin käyttäjien tarpeisiin. UX-kirjoittamisessa hyödynnetään samoja menetelmiä kuin perinteisessä UX-suunnittelussa.

- Kirjoittamisen sääntöjä
- **Käyttökokemus** syntyy eri pisteiden kautta. Näillä pisteillä tarkoitetaan kosketuspisteitä, joissa vuorovaikutus tapahtuu.
 - Esimerkki huonosta käyttökokemuksesta
 - Käyttökokemuksen määritelmiä

Mitä pelikirja sisältää:

- Pelikirjan sisältö

🗨️ Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Emmikkiä

UX-pelikirja

Haku

- Empatian menetelmät
- Tuotteen suunnittelu
- Käyttäjätutkimus
- Asiantuntija-arvioinnit
- Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

Empatian menetelmät

Läähnyt täpäämaa Käät viimeksi muokkenuut 21 minuuttia sitten

Empatian menetelmien avulla on mahdollista tunnistaa toisten ihmisten tunteita sekä ajatuksia ja se edellyttää mielikuvituksen käyttöä pyrittäessä ymmärtämään toisen tunnetiloja ja jäljittelemään, miten toinen kokee asioita. Suunnittelussa ei pelkästään arvioida, osako ihminen käyttää tuotetta, vaan myös, onko sen käyttö miellyttävää. Tämä vaihe saattaa kestää useita kuukausia, ja sen tavoitteena on kerätä mahdollisimman laaja tietopohja ongelman ymmärtämiseksi.

Empatia vaatii syvällistä ja laajaa ymmärrystä, ja joissain tilanteissa toiseen henkilöön samaistuminen voi olla haastavaa, erityisesti jos tausta, kulttuuri ja elämäntilanne eroavat merkittävästi omasta maailmasta. Empatiassa pillee riski ennakkosenteiden ja itsekesäisyyden muodostumisesta, mikä voi häiritä aitoa empatiaa. Olemassa olevaa tietoa näitä riskejä vähentämään niitä käyttämällä erilaisia empatian menetelmiä.

Empatian avulla pyritään selvittämään ja ymmärtämään:

- mikä on käyttäjälle merkityksellistä ja miksi
- miten ja missä ympäristössä käyttäjä käyttää tuotetta
- erilaisia lähtökohtia

Organisaatioilla ei ole omia virallisia pohjia millekään menetelmälle, joita "empatian apuna suunnittelussa" -osion alle on sisällytetty. Jos esimerkiksi käyttäjäryhmiä ja persoonia ryhdytään kuvaamaan ja sen taustalle kerätään asiakasdataa, on hyvä että näistä esimerkiksi persoonista, kootaan oma osuutensa "suunnittelu" välillehden alle.

Empatian menetelmät

Mitä pelikirja sisältää:

Pelikirjan sisältö

Tykkää Olet ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Et nimekkettä

UX-pelikirja

Haku

Empatian menetelmät

- Tuotteen suunnittelu
- Käyttäjätutkimus
- Asiantuntija-arvioinnit
- Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistettuja

Käyttäjärühmät

Liikennöinti, 29.10.2017, viimeksi muokannut 29 minuuttia sitten

Käyttäjärühmiä hyödynnetään suunnittelussa, koska käyttäjät ovat yksilöitä, mutta kaikille ei voi suunnitella yksilöllistä tuotetta, siksi joissa jokin käyttäjä kategorisoidaan omaan ryhmäänsä käyttäjien segmentointi ryhmiin on hyödyllinen menetelmä käyttäjien selkeyttämiseksi. Tämä tehdään suhteessa käyttäjiin ja heidän tarpeisiinsa, luoden esimerkiksi fiktiivisiä persoonia.

Käyttäjärühmiä ei saisi olla suunnittelun tukena liikaa, ja niiden tulisi olla nimitettyjä ja selkeästi määriteltyjä. Yleensä suunnittelu käyttäjärühmä on merkittävin, mutta tietyissä tilanteissa pienin käyttäjärühmä voi olla kriittisin.

Käyttäjärühmät voidaan jaotella eri ryhmiin tarpeen mukaan:

- ensisijaisiin
- toissijaisiin
- poikkeaviin

📌 Käyttäjärühmät perustuvat dataan

Käyttäjärühmien määrittely ei saisi perustua oletuksiin, vaan niiden tulisi pohjautua kerättyyn dataan.

➤ Käyttäjärühmien määrittely

Mitä pelikirja sisältää:

➤ Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

➤ Empatian menetelmät

• Käyttäjärühmät

- Persoonat
- Käyttäjäpolku
- Käyttäjätarinat
- Mielikuvataulu
- Empatiakartta
- Tuotteen suunnittelu
- Käyttäjätutkimus
- Asiantuntija-arvioinnit
- Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

👤 Jukka Oie ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

En nimeä

Persoonat

Lisänyt Tallella: kabi, viimeksi muokannut 30 minuuttia sitten

Persoonat tiivistävät tärkeimpien käyttäjryhmien pääpiirteet ja niiden luomista voi alkaa harkita projektin alkuvaiheessa. Niitä päivitetään vähitellen kerääntyvän käyttäjätiedon perusteella. Persooniin kootaan tietoa kyselyistä, käytettävyydesteistä, haastattelusta ja havainnoinnista.

Persoonien käyttö auttaa:

- Ymmärtämään käyttäjien tavoitteita ja käyttötilanteita.
- Hankkimaan käsityksen siitä, missä ympäristössä käyttäjät mahdollisesti käyttävät tuotetta.
- Antamaan suunnittelijalle apua empatiaan, jotta hän voi liikkua tuotteessa käyttäjän näkökulmasta ja havaita mahdollisia ongelmakohtia.

Tärkeää huomioida

Persoonat eivät korvaa käyttäjätutkimusta, mutta ne auttavat suunnittelijaa luomaan alusta alkaen käyttäjätavallisempia tuotteita käyttäjän näkökulmasta tarkasteltuna. Ne ovat hyödyllisiä esimerkiksi tuotteen testauksessa ennen varsinaista testausta oikeilla käyttäjillä.

> Persoonien rakentaminen

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

> Empatian menetelmät

- Käyttäjärühmät
- **Persoonat**
- Käyttäjäpolku
- Käyttäjätarinat
- Mielikuvataulu
- Empatiakartta
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

 Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ennakketa 

Käyttäjät polku

Luonnin Täällä kati: viimeksi muokannut 30 minuuttia sitten

Käyttäjät polku on työkalu, joka auttaa muotoilemaan asiakaskokemuksen vastaamaan asiakkaan tarpeita. Se huomioi usein myös muiden palveluiden vaikutuksen, sillä yksittäinen palveluntarjoaja harvoin täyttää kaikki asiakkaan tarpeet polun varrella. Palvelupolun luomiseen vaikuttavat asiakkaan valinnat ja palveluntarjoajan tuotantoprosessi.

Käyttäjät polku koostuu erilaisista tapahtumista, ja siinä tulee huomioida asiakkaan valinnat ja palveluntuottajan tuotantoprosessi. Käyttäjät polussa kuvataan asiakkaan polkua eri palveluvaiheissa, ottaen huomioon käyttäjän tavoitteet, yrityksen tavoitteet ja keinot näiden saavuttamiseksi.

Tarkoituksena on:

- havainnollistaa asiakkaan kokemusta ja tarpeita visuaalisesti
- tuoda esiin kontaktipisteet ja asiakkaan tavoitteet kussakin vaiheessa

Ennen käyttäjät polun suunnittelua

Ennen kuin käyttäjät polkua aloitetaan, tarvitaan persoona ja käyttäjätarina, sekä käyttötillanne.

> Käyttäjät polun suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

Empatian menetelmät

- Käyttäjät ryhmät
- Persoonat
- **Käyttäjät polku**
- Käyttäjät tarinat
- Mielikuvataulu
- Empatiakartta
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä

Ennakkot



Kirjoita kommentti...

Käyttäjätarinat

Luonnin: Täpää Käbi, viimeksi muokannut: 30 minuuttia sitten

Käyttäjätarinat ilmentävät käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutusta, kuvaamalla konkreettisia tapahtumia näiden välillä. Käyttäjätarinat avulla päästään lähemmäs henkilöiden etenemistä ja havainnollistetaan mahdollisia ongelmia matkan varrella. Tarinat auttavat ylläpitämään suunnittelun suuntaa, kun ne muistuttavat käyttäjän kokemusten tärkeydestä.

Tarinat tulee laatia selkeästi, jos ne eivät ole tietyn alan asiantuntijoille suunnattuja. Vaikka tarinoissa saatetaan käyttää ikä- ja sukupuolistereotypoita, ne kertovat ihmisten motivaatiosta vaikuttavalla tavalla.

Ne voivat olla:

- tekstiä
- sarjakuvia
- elokuvia
- tai muulla tavalla esitettyjä.

→ Käyttäjätarinan suunnittelu

UX -peikirja

Haku

Empatian menetelmät

- Käyttäjäryhmitt
- Persoonat
- Käyttäjäpolku
- **Käyttäjätarinat**
- Mielikuvataulu
- Empatiakartta
- Tuotteen suunnittelu
- Käyttäjätutkimus
- Asiantuntija-arvioinnit
- Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

Mitä peikirja sisältää:

- Peikirjan sisältö


Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ei nimikkeitä

Mielikuvataulu

Luonnin täällä:  Viimeksi muokattu 31 minuuttia sitten

Mielikuvataulu, eli mood board, on visuaalinen työkalu, joka luodaan kollektivisesti erilaisia kuvia, elementtejä ja tekstejä hyödyntäen.

Mielikuvataulut toimivat pääasiassa apuna visuaalisen tyylin yhteisessä ymmärtämisessä ja suunnittelijoiden tukena visuaalisissa asioissa. Kuitenkin niitä voidaan hyödyntää myös sanojen visualisoinnissa. Esimerkiksi äänensäyn visualisointiin voidaan lisätä äänensävyä tukevia sanoja ja lauseita, mikä antaa kirjoittajille tukea kirjoituksen ulkoosan miettimiseen.

Sen avulla voidaan:

- valita projektin visuaalinen suunta, ja se perustuu käyttäjätutkimukseen, kuten dataan ja mahdollisiin haastatteluihin,
- visualisoida personaan liittyviä ominaisuuksia, kuten harrastuksia, ammattia ja suosikkiasioita

Mielikuvataulu kuuluu osaksi suunnitteluprosessin alkuvaihetta

Mielikuvatauluja voidaan luoda yhteistyössä useamman ihmisen kesken, ja niitä hyödynnetään erityisesti suunnitteluprosessin alkuvaiheilla.

[> Modboardin suunnittelu](#)

Mitä pelikirja sisältää:

[> Pelikirjan sisältö](#)

UX -pelikirja

Haku

[> Empatian menetelmät](#)

- [Käyttäjärühmät](#)
- [Persoonat](#)
- [Käyttäjäpolku](#)
- [Käyttäjätarinat](#)
- **[Mielikuvataulu](#)**
- [Empatiakartta](#)
- [> Tuotteen suunnittelu](#)
- [> Käyttäjätutkimus](#)
- [> Asiantuntija-arvioinnit](#)
- [> Käyttökokemuksen mittarit](#)
- [Tarkistuslista](#)

 Tykkää [Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä](#)



[Kirjoita kommentti...](#)

[Ennakketa](#)

Empatiakartta

Liääntynyt ja palmaa Käbi, viimeksi muokannut 31 minuuttia sitten

Empatiakartalla pyritään visualisoimaan käyttäjän kokemusta ja näin kehittämään tuotetta käyttäjystävällisemmäksi.

Empatiakartta tarvitsee asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa dataa tuekseen, jotta heidän käyttäjäkokemuksensa pystyttäisiin paremmin eläytymään:

- Empatiakartan tärkein tehtävä onkin lisätä suunnittelijalle empatiaa tuotteen käyttäjä kohtaan ja se auttaa jatkossa tunnistamaan herkemmin käyttäjien tunteita, tarpeita, toiveita ja jopa peikkoja.

Empatiakarttaa voidaan hyödyntää myös haastatteluiden ja työpajojen taustalla. Haastattelussa ja työpajoissa empatiakartta auttaa haastateltavaa kertomaan elämästään, jolloin hän käyttää empatiakartan kysymyksiä tukena.

> Empatiakartan luominen

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

Empatian menetelmät

- Käyttäjät ryhmät
- Persoonat
- Käyttäjäpolku
- Käyttäjätarinat
- Mielikuvataulu
- **Empatiakartta**
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslistat

Tykkää Olet ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ei nimikkeitä

Tuotteen suunnittelu

Lisänyt: Täällä on kati: jilmeiksi muokannut 32 minuuttia sitten

Kun tuotteen suunnittelun tueksi on ensin kerätty empatiaa ja tietoa eri menetelmin, ryhdytään luonnostelemaan tuotetta. Tähän vaiheeseen on olemassa useita menetelmiä, mutta niitä ei ole nostettu hirveästi esille, koska tänne on pyritty saamaan työkaluja, jotka voivat auttaa myös teidän käyttökokemuksen suunnittelussa.

Työkaluista tai menetelmistä eivät ole myöskään organisaation omia ohjeistuksia, vaan niitäkin pitää kehittää sitä mukaa kun niitä tehdään ja tarvitaan.

> Tuotteen suunnittelun työkaluja

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

> Empatian menetelmät

> **Tuotteen suunnittelu**

> Käyttäjätutkimus

> Asiantuntija-avioinnit

> Käyttökokemuksen mittarit

• Tarkistuslista



Kirjoita kommentti...

Organisaation omat ohjeistukset

Luokiteltu: Täpälmaa Käbi, viimeksi muokannut heinäkuun 2018

Organisaation omat ohjeistukset ohjaavat yhteneväisen ilmeen ja äänen luomisessa. Ohjeistusten huomiointi on luonnollista ja ammattimaisen ulkoasun Tullin tuotteille ja palveluille.

Organisaation ohjeisiin kuuluu muun muassa:

Visuaalisten elementtien ohjeistukset	Tulli Style Guide - Design Elements → (siirry pois pelikirjasta)
Brändi-ilmeen ohjeistukset	Visuaalinen ohjeisto → (siirry pois pelikirjasta)
Brändin äänensävy	Tullin äänensävy . (pdf)
Suosituksien termien käytöstä	Intra / kielenhuolto → (siirry pois pelikirjasta)

||

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
 - **Organisaation omat ohjeistukset**
 - Sivukartta
 - Rautalanka ja mockuppi
 - Prototyypit
 - Käyttäjävirta
 - > Käyttäjätutkimus
 - > Asiantuntija-arvioinnit
 - > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä

Et nimitästä

Sivukartta

🕒 Lisämyy, 10 päivää Kävi viimeksi muokannut 33 minuuttia sitten

Sivukartat ovat tärkeä työkalu verkkosivustojen ja sovellusten hierarkian suunnittelussa, myös UX-suunnittelun näkökulmasta. Sivukartta sisältää luettelon kaikista sivuston sivuista, jotta sivuston rakenne hierarkioineen tulee näkyväksi – sivukartta kertoo mitkä ovat pääsivuja ja alasisuja ja sen koko vaihtelee organisaation koosta riippuen. Jos sivusto ei ole uusi, on suositeltavaa tehdä sisältöluettelo tai tarkastus ennen uuden sivukartan suunnittelua.

Sivukarttoja hyödynnetään varhaisessa vaiheessa suunnitteluprosessia, heti kun persoonat ja käyttäjät ovat suunniteltu. Se toimii työkaluna käyttökokemuksen laadun varmistamiseen, prionsointiin ja sisältöomistajuuden tunnistamiseen.

Sivukartat auttavat näkemään, miten sivut:

- nimitään
- linkitetään
- priorisoidaan

📌 Sivukarttaa käytetään myös suunnittelun priorisoimiseen käyttäjatarpeiden perusteella, ja sen tulisi olla testattu lopullisilla käyttäjillä. Parhaassa tapauksessa sivukartta optimoidaan käyttäjien kanssa tehtävän korttilajittelun avulla.

➤ Sivukartan suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

➤ Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- Empatian menetelmät
- ▼ Tuotteen suunnittelu
 - Organisaation omat ohjeistukset
 - **Sivukartta**
 - Rautalanka ja mockup
 - Prototyyppi
 - Käyttäjävirta
- Käyttäjätutkimus
- Asiantuntija-arvioinnit
- Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

👤 Tykkää Olet ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

👤 Eri nimikkeitä

Rautalanka ja mockupp

Liäänyt Tappalmaa käbi, viimeksi muokannut 33 minuuttia sitten

Rautalanka, eli wireframe, on keskeinen osa tuotesuunnittelua jossa käyttökemus on korostettuna. Rautalangat ovat luonnoksia yksityiskohtaisempia ja esittelevät muun muassa navigaation ratkaisuja ilman visuaalisia elementtejä, kuten värejä

Hyvä rautalanka auttaa tiimityötä ja päätöksentekoa kehityksen suunnasta. Rautalangan tulisi keskittyä olennaiseen, ilman ylimääräisiä yksityiskohtia.

Rautalangat keskittyvät:

- toiminnallisuuteen
- saavutettavuuteen
- aseteluun
- navigointiin
- > Wireframen suunnittelu

Mockupit ovat seuraava kehitysvaihe rautalankamallista, ja ne tarjoavat tarkempaa tietoa tuotteesta, sekä auttavat kehittäjiä luomaan konkreettisen tuotteen. Ne mahdollistavat visuaalisen kuvan tuotteesta kaikille sidosryhmille ja antavat mahdollisuuden saada palautetta ennen varsinaista kehitysvaihetta.

Mockupilla pystytään testaamaan täysin oikean tyyppistä sivustoa, kun ne muutetaan prototyypeiksi. Tästä syystä ne edistävät nopeaa ja ketterää kehitystä, sillä mahdolliset muutokset voidaan tehdä ennen kuin ne viedään koodiin saakka.

Prototyyppeien avulla saadaan hyvin tärkeää palautetta esimerkiksi:

- käyttäjätesteillä
- käytettävyystesteillä
- > Mockupin suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

 Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
 - Organisaation omat ohjeistukset
 - Sivukartta
 - **Rautalanka ja mockupp**
 - Prototyyppi
 - Käyttäjävirta
 - > Käyttäjätutkimus
 - > Asiantuntija-arvioinnit
 - > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

 Ennakkela

Prototyypit

Lisänyt: Täpälmaa Kati: viimeksi muokannut 33 minuuttia sitten

Prototyyppien käyttö on suosittelavaa suunnittelutiimin yhteisymmärryksen saamiseksi. Prototyypin avulla voidaan testata erilaisia ideoita ja varmistaa suunnittelun oikea suunta. Tavoitteena on kerätä tietoa tuotteen parantamiseksi ja varmistaa käyttäjien helppous. Prototyypin avulla voidaan myös testata, miten muutokset vaikuttavat käyttäjiin. Prototyyppejä tulisi käyttää suunnittelun jokaisessa vaiheessa niiden tarkkuusasteesta riippuen.

Prototyypit voi olla interaktiivinen tai esimerkiksi tarina, kuvakaskirjoitus tai skenaario. Se voi olla myös käsin piirretty luonnos. Päämääränä on hankkia tietoa suunnitteluprosessin ja päätöksenteon tueksi. Prototyypillä voi herättää henkiin esimerkiksi rautalangan tai mockupin ja Beta-versio. lopullisella ulkoasulla varustettu prototyypit, tuottaa viimekäden tietoa käyttäjän oikeassa ympäristössä.

Prototyypeilla arvioidaan tuotteen:

- rakennetta
- käytettävyyttä
- ulkonäköä
- yhteensopivuutta muiden palveluiden kanssa.

Ennen prototyypin suunnittelua

On tärkeää määrittellä prototyypin käyttötarkoitus ja tarve. Sen jälkeen voidaan siirtyä prototyypin valintaan, eli esimerkiksi tuleeko prototyypit olemaan realistinen versio tuotteesta, halutaanko testata sarjakuvamaisesti prototyypin toimintaa tai vaikka vain tekstiä.

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- ▼ Tuotteen suunnittelu
 - Organisaation omat ohjeistukset
 - Sivukartta
 - Rautalanka ja mockupp
 - **Prototyypit**
 - Käyttäjävirta
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ei nimikkeitä

Käyttäjävirta

Liäänyt Täällämaa Kati: viimeksi muokannut 34 minuuttia sitten

Käyttäjävirta, eli User flow, viittaa käyttäjän työnkulkuun tuotteessa ja kuvataan usein vuokaaviona —(siirtyä pois pelikirjasta), joka on visuaalinen tapa esittää algoritmeja tai prosesseja. Käyttäjävirtaus antaa kattavan kuvan siitä, miten käyttäjä etenee tuotteen parissa suorittaessaan erilaisia tehtäviä. Käyttäjävirtauksen suunnittelulla pyritään rakentamaan intuitiivisia tuotteita ja esittämään oikeat tiedot tai sivut oikeassa järjestyksessä.

Käyttäjävirtan hyödyt ovat moninaiset, sillä se auttaa:

- viestimään tuotteen tavoitteita sidosryhmille
- ohjaa koodin kehittäjiä
- vähentää virheitä ja viivästyksiä
- edistämään käyttäjakeskeistä suunnittelua, sillä se pakottaa tiimin ajattelemaan tuotetta käyttäjän näkökulmasta.

Tärkeää huomata

Käyttäjäpolku ja käyttäjävirta eivät ole sama asia, vaikka niitä joskus käytetäänkin rinnakkain. Asiakaspolku kattaa kaikki asiakaspisteet yrityksen kanssa, kun taas käyttäjävirta keskittyy käyttäjän etenemiseen sovelluksessa tai sivustolla.

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
 - Organisaation omat ohjeistukset
 - Sivukartta
 - Rautalanka ja mockuppi
 - Prototyypit
 - **Käyttäjävirta**
 - > Käyttäjätutkimus
 - > Asiantuntija-arvioinnit
 - > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ennakketa

Käyttäjätutkimus

Lukenyt Täällämaa Kati: viimeksi muokannut 34 minuuttia sitten

Käyttäjätutkimus on keskeinen osa tuotteen kehitystä ja jatkuva osa tuotekehitysprosessia. Sen avulla pyritään ymmärtämään syvemmin käyttäjien tarpeita ja toimintatapoja. Käyttäjätutkimuksella saadaan arvokasta tietoa, joka ohjaa tuotekehitystä ja varmistaa, että tuote palvelee käyttäjiä mahdollisimman hyvin. Tietoa tulkitaan ja johtopäätöksiä tehdään, jotta saadaan selkeä suunta kehitystyölle. Monimenetelmällinen lähestymistapa voi tarjota laajemman näkökulman tutkittavaan aiheeseen.

Käyttäjätutkimuksen testausmenetelmät ovat myös osa yhteissuunnittelua joka on suunnittelutapa, jossa käyttäjät osallistuvat aktiivisesti tuotteen kehittämiseen, tuoden esiin omaa ääntään ja tarpeitaan. Yhteissuunnittelulla saavutetaan monipuolisia tuloksia, rikastetaan tiimin näkemystä.

Ennen tutkimuksen aloittamista on syytä selvittää:

- selkeät tutkimuskysymykset ja hypoteesit
 - onko samasta aiheesta tehty aiempaa tutkimusta
 - voidaanko käyttäjätietoa kerätä monipuolisesti eri lähteistä
- > Laadullinen ja määrällinen tutkimus

Tietosuoja

Tietosuoja on keskeinen huomio tutkimuksen suunnittelussa, ja sen tulee olla linjassa lakien ja sääntöjen kanssa. Jokaisella yrityksellä tulee olla oma tietosuojakäytäntönsä.

Tullin eri käytännöistä lisää täällä (myös kyselyyn liittyen): [Käyttäjä- ja käyttökokemustestaus](#) —(siirry pois pelikirjasta)

> Käyttäjätutkimusmenetelmiä

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

 Tykkää  Kupaarinen-Koho Tulja tykkää tästä

 Eri nimikkeitä



Kirjoita kommentti...

UX-pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > **Käyttäjätutkimus**
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
- Tarkistuslista

Kyselyt

Uudelleen jäsennetty / Viimeksi muokattu noin 2 tuntia sitten

Kyselyt ovat tehokkaita työkaluja suurten otosten keräämiseen ja antavat mahdollisuuden tarkastella asioiden välisiä jakaumia, keskiarvoja ja riippuvuussuhteita. Niiden avulla voidaan kartoittaa esimerkiksi asiakastytyäisyttä tai käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Kyselyiden etuna on laaja otos ja on suhteellisen edullinen verrattuna haastatteluihin.

Vaikka kyselyt ovat perinteisesti määrälliseen tutkimukseen välineitä, niitä voidaan käyttää myös laadulliseen tutkimukseen. Näiden kahden yhdistäminen voi tarjota monipuolisempaa tietoa ja syvempää ymmärrystä tutkitavasta asiasta.

Kyselyitä voidaan käyttää esimerkiksi:

- erilaisten asenteiden, käsitysten ja toimintatapojen ymmärtämiseen.
- selvittämään ihmisten kokemuksia esimerkiksi tekstiin ja brändiin liittyen
- selvittämään käyttäjien käyttämiä tai välttämäänsä sanoja.

Tullissa käytettävä kysely-työkalu

Webropol —(siirry pois pelikirjasta)

Kyselyn suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - Käyttäjätesti
 - Käytettävyydestiit
 - Puutestaus
 - Korttilajittelu
 - Lämpökartta
 - Ensimmäinen klikkaus
 - A/B- testaus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Työkalu Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä

Erinimikkä

Haastattelu

Uusiin: Täydennä tätä viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Haastattelujen tarkoituksena on syventää ymmärrystä kontekstista ja saada selville, miksi ihmiset toimivat tietyllä tavalla. Avoimien kysymysten avulla pyritään saamaan haastateltavilta aitoja ja syvällisiä vastauksia. Hyvän haastattelun keskiössä on kyky kuunnella ja ymmärtää haastateltavan näkökulmaa. Tärkeää on luoda avoin ilmapiiri, jossa haastateltava tuntee voitensa jakaa näkemyksensä vapaasti.

Haastattelijan tehtävänä on esittää selkeitä kysymyksiä, mahdollistaa luonteva siirtyminen kysymysten välillä sekä tarkkailla niiden välillä tulevaa informaatiota. Vaikka haastattelut saattavat vaikuttaa spontaanilta keskusteluilta, niillä on kuitenkin selkeä päämäärä. Muistuttamien tekeminen ja nauhoittaminen tukevat keskustelun suuntaamista haluttuun aiheeseen. Haastattelujen onnistumiseen vaikuttaa muun muassa niiden muoto, sisältö, ympäristö ja osapuolten mieliala.

Vältäakseen vääristyneitä tuloksia haastattelijan:

- tulee olla neutraali
- välttää johdattelua
- pitää kysymykset selkeinä

 On hyvä pyrkiä keräämään haastateltaviksi erilaisia ikäryhmiä, sukupuolia, asuinalueita ja käyttäjäryhmiä. Näin saadaan näkemys, joka on tarpeeksi laaja. Valmistellessa haastattelua, on suositeltavaa luoda valmis lista kysymyksistä, mutta jättää tilaa haastateltavan puheelle, niin että haastateltava on aineissa noin 80–90 % ajan.

> Haastattelun suunnittelu, rakenne ja analysointi

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

> Empatian menetelmät

> Tuotteen suunnittelu

> Käyttäjätutkimus

• Kyselyt

• **Haastattelu**

• Käyttäjätestit

• Käyttäjävyytestit

• Puutestaus

• Korttilajittelu

• Lämpökartta

• Ensimmäinen klikkaus

• A/B- testaus

> Asiantuntija-anvoinnit

> Käyttökokemuksen mittarit

• Tarkistuslista

 Tykkää  Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

0 nimikkeä

Käyttäjätestit

Lisävyi, Tapmaa Kati, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Käyttäjätestaus on tärkeä osa tuotekehitystä ja niillä arvioidaan käytettävyyttä sekä käyttökokemusta. Testauksessa voidaan hyödyntää prototyyppiä ja erilaisia menetelmiä, kuten haastatteluja ja A/B-testausta. Käyttäjätestausta voidaan hyödyntää kaikissa tuotannon vaiheissa ja niistä saatu hyöty onkin suurimmillaan, mitä aikaisemmassa vaiheessa tuotekehitystä niitä hyödynnetään.

Käyttäjätestauksessa tärkeitä huomioita on:

- Pysyä neutraalina ja välttää käyttäjän ohjastamista.
 - Pyydä käyttäjää puhumaan ajatuksiaan ääneen, jotta saadaan varmasti kaikista hänen ajatuksistaan kiinni.
 - Muista alussa, että testitilanteessa testataan vain itse käytettävää, ei käyttäjää ja ei ole oikeita eikä vääriä vastauksia ole.
- > Käyttäjätestauksen suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- ▼ Käyttäjätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - **Käyttäjätestit**
 - Käytettävyyshyönteit
 - Puutestaus
 - Korttilajittelu
 - Lampokartta
 - Ensimmäinen klikkaus
 - A/B - testaus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

 Tyväää  Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä

 Erinnikettä



Kirjoita kommentti...

Käyttävyyssitestit

Uusi myyjä: Täpäämä Käsi, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Käyttävyyssitestin avulla pyritään havaitsemaan mahdolliset ongelmat tuotteessa. Kaikkia ongelmia ei kuitenkaan voida löyää, sillä pääosin käytettävyyssesteillä testataan tuotteen osia eikä koko tuotetta. Testit tehdään tuotteen eri kehitysvaiheissa ja ensimmäiset testit tulisi tehdä viimeistään ensimmäisten prototyyppien valmistuttua, tai jo vanhan sivuston suunnitelmien testausten etenemisen alkaa yleensä rakenteen ja symbolien testaamisella rautalangon avulla, siirtyen sitten ulkonäköön ja yksityiskohtiin mockupin avulla.

Yleisin tapa tehdä käyttävyyssesteja on tapa, jossa testaaja sekä testhenkilo ovat samassa tilassa tai virtuaalisesti ja testaaja selvittää yhdessä testhenkilön kanssa tuotteen toiminnallisuutta. Testaajan liian aktiivinen kysyminen voi häiritä testhenkilön keskittymistä, joten kysymyksiä on harkittava tarkasti.

Käyttävyyssitestitilanteessa käyttäjille annetaan erilaisia tehtäviä, tarkoituksena on selvittää:

- suorittavako käyttäjät tuotteen tehtävät nopeasti ja helposti
- miten tuote toimii käyttäjillä

Ennen käyttävyyssitestauksia

Ennen virallisia testeja on tärkeää varmistaa prototyyppin toiminnallisuus asiantuntijoilla ja tehdä piilotusti sisäisesti. Testin suorittajan lisäksi paikalla tulisi olla testin fasilitaattori ja mahdollisesti muistutpanojen tekijä.

> Käyttäjätestauksen suunnittelu

||

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - Käyttäjätestit
- **Käyttävyyssitestit**
 - Puutestaus
 - Korttilajittelu
 - Lämpökortti
 - Ensimmäinen klikkaus
 - A/B- testaus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Tykkää Oie ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Et nimeästä

Puustestaus

Uudennyt, Tehtävää kävi, Viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Puustestaus, eli tree testing, on menetelmä, joka testaa verkkosivuston arkkitehtuuria tai muuta haarautuvaa valikkoa. Menetelmä on yksinkertainen ja voidaan suorittaa kehitysohjelmien alkuvaiheessa, säästäten aikaa ja väittoa myöhemmin. Puustestaus keskittyy olemaan olemien rakenteiden selkeyden testaamiseen, ja siinä voidaan valita tiettyjä osia sisältörakenteesta, joiden löydettävyyttä halutaan erityisesti varmistaa. Puustestaus esitetään yleensä sisältörakenteen kaario ilman visuaalisia elementtejä ja testiin sisällytetään kaikki vaihtoehdot, joita käyttäjä voi harkita liikkueessaan eteenpäin.

- Esimerkiksi, jos etusivulla on kuusi valikkokohtaa, testiin sisällytetään kaikki kuusi valikkoa, vaikka testattaisiin vain kahta kokonaista reittiä.
- Jos sen sijaan halutaan tietää, osaako käyttäjä navigoida neljässä yleisessä tasossa, alempia tasoja ei tarvitse sisällyttää testiin.
- Testauksessa testihenkilöille annetaan tehtävä etsiä tietty asia, ja henkilö klikkaa koko polun loppuun saakka, jotta nähdään mistä henkilö asiaa etsii.

Vaikka ensimmäinen klikkaus on aina tärkein, voi henkilö eksyä polulla jos sisältörakenne on laaja. Menetelmän avulla selvitetään, ovatko verkkosivuston tiedot helposti löydettävissä navigaation rakenteesta. Menetelmä varmistaa, etteivät käyttäjät eksy tai hämmenny sivustolla liikkueessaan, edistään siten parempaa käyttökokemusta

> Tree testauksen suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käytätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - Käytätäestit
 - Käytettävyytestit
- **Puustestaus**
- Korttilajittelu
- Lämpökartta
- Ensimmäinen klikkaus
 - A/B -testaus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ei nimikkeitä

Korttilajittelu

Lisänyt tekemään Kati, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Korttilajittelu, eli card sorting, on menetelmä, jossa käyttäjille jaetaan kortteja, joissa on erilaisia sivuston käsitteitä. Käyttäjien tehtävänä on ryhmitellä nämä käsitteet järkeviin kategorioihin, jotta voidaan ymmärtää, miten käyttäjät hahmottavat ja järjestävät sivuston sisällön. Tällä tavalla päästään lähemmäs intuitiivisia ja selkeämpiä käytöittymiä.

Korttilajittelun avulla, yksi tapa varmistaa käsitteiden ja termien ymmärrys on tehdä testi, jossa käyttäjä yhdistelee termejä ja niiden merkityksiä. Tämä antaa vihjeitä vaikeuksista ja auttaa löytämään parempia vastineita tai tapoja kertoa termeistä. Analysoidessasi aineistoa, on tärkeää asioiden toisto ja on syytä mahdollisuuksien mukaan havainnoida samalla miten henkilö päätyi tiettyyn tulokseen

Korttilajittelu-menetelmän avulla voidaan:

- toteuttaa käyttäjille intuitiivisempi navigaatio
 - käyttää sitä blogianikkeleiden tai tuotekategorioiden järjestämiseen ja luokitteluun
- > Card sorting suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
 - Käyttäjätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - Käyttäjätestit
 - Käytettävyytestit
 - Puutteistus
 - **Korttilajittelu**
 - Lampokartta
 - Ensimmäinen klikkaus
 - A/B - testaus
 - > Asiantuntija-arvioinnit
 - > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

 Työssä  Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Erinimikettä 

Lämpökartta

Uusiutunut, täpää Käbi, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Lämpökartan, eli heat mapin, avulla voidaan arvioida sivuston visuaalisen ilmeen, sisällön ja elementtien tehokkuutta tavoitteiden saavuttamisessa. Se tarjoaa tehokkaan tavan havainnollistaa, mitkä osat verkkosivulla toimivat ja mitkä eivät. Lämpökartassa "kuumat kohdat" osoittavat, mihin käyttäjät ovat eniten klikanneet. Mitä punaisempi kohta on, sitä enemmän siihen on klikattu. Tyypillisesti viikon tai kuukauden mittaisilla mittauksilla saadaan tietoa, jonka avulla voidaan tehdä parannuksia sivuston konversion optimointiin.

Lämpökarttojen mahdolliset löydökset voivat liittyä esimerkiksi sivun oikeanpuoleisen palkin väläytyksen huomiointiin, mikä saattaisi vaatia muokkaamista tai poistamista. Lisäksi lämpökartat voivat paljastaa, onko sivulla liikaa valinnanvaraa, miten konversiota voidaan parantaa ja mitkä elementit tulisi korostaa tai poistaa. Lämpökartan avulla voidaan nopeasti ymmärtää, miten käyttäjät liikkuvat sivustolla ja saada tietoa siitä, mikä kiinnittää heidän huomionsa.

Lämpökarttoja on kolme tyyppiä:

1. **Sirtokartta** (Click Map): Värikkäät kohdat osoittavat verkkosivun suosituja kohtia, joissa kävijät klikkaavat hiirellä useimmin.
 2. **Vierityskartta** (Scroll Map): Seuraa, kuinka pitkälle käyttäjät vierittävät sivustoa, paljastaen suosittu osiot ja käyttäjien prosenttiosuudet, jotka jatkavat sivulla alaspäin.
 3. **Sirtokartta** (Move Map): Kertoo suosituimmat elementit sivustolla, osoittaen, mihin käyttäjät liikkuvat hiirtä.
- > Lämpökartta-testauksen suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - Käyttäjätiesit
 - Käytettävyyssesit
 - Puutestaus
 - Korttilajittelu
 - **Lämpökartta**
 - Ensimmäinen klikkaus
 - A/B -testaus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

 Tyväsi  Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä

 Eri mieltä 



Kirjoita kommentti...

A/B- testaus

Uusiin, taloimaa kabi, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

A/B-testaus on vertailumenetelmä, joka auttaa löytämään parhaiten toimivan vaihtoehdon muutaman vaihtoehdon joukosta. Sille on lukemattomia työkaluja, jota voidaan hyödyntää. Pääperiaate testin tekemiselle on se, että asiasta mikä halutaan ratkaista, tehdään kaksi erilaista versiota. Testin avulla voidaan havaita, kumpi versio on toimivampi ja miten muutokset vaikuttavat käyttäjän toimintaan, kun tuloksia vertaillaan tiettyihin mittareihin.

A/B-testille kannattaa varata aikaa, eikä sinä tule tehdä liian hätäisiä johtopäätöksiä liian aikaisin. Testaus kannattaa yhdistää lämpökarttiin ja käyttäjäpalautetyökaluihin parhaiden arvioiden saamiseksi suorituskyvyn arvioinnissa. Eri työkalut antavat tietoa siitä, miten käyttäjä liikkuu tuotteessa, mitä hän klikkaa ja mitkä asiat käyttäjä ohittaa täysin.

Testillä voidaan mitata eri osa-alueita, kuten:

- perheidäysaika
 - sitoutumista
 - loppuunsaattamista
 - sivustolle palaamista
 - viittauksia
 - käyttäytymistä
- > AB -testauksen suunnittelu ja analysointi

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
 - Kyselyt
 - Haastattelu
 - Käyttäjätestit
- Käytettävyyshetimit
- Puutestaus
- Korttilajittelu
- Lämpökartta
- Ensimmäinen klikkaus
- **A/B - testaus**
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käytökokemuksen mittarit
 - Tarkistuslista

Tykkää Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Ei nimikkeitä

Asiantuntija-arvioinnit

Usämyä, 20 pöarmää k6ti, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Asiantuntija-arvioimeissa suunnittelijat, kirjoittajat ja muut asiantuntijat voivat itsenäisesti arvioida tuotteen käytettävyyttä, niin että käyttäjä on läpikäymän keskiössä. Tämä mahdollistaa käytettävyyden arvioinnin esimerkiksi verkkosivujen ehkäisen eri vaiheissa, vaikka resurssit eivät mahdollistaisi jatkuvaa käytettävyyden ja käytettävyyden suorittamista. On syytä kuitenkin huomioida että käytettävystaust on luotettavin tapa arvioida tuotetta käyttäjän näkökulmasta, mutta asiantuntija-arvioinnit tukevat yleensä käytettävystaustia ja voivat vähentää niiden tarvetta.

Jos suunnittele esimerkiksi verkkosivujen tai sovelluksen tekijä tai ulkosaa, voit toteuttaa asiantuntija-arvioinnin itse. Sekä pyytää muutaman muun ulkopuolisen kollegan tekemään asiantuntija-arvioinnin suunnittelemalesi ilmeelle.

 Myös Design review -katselmoinnit, eli muutoliin katselmoinnit, ovat osa asiantuntijamenetelmiä. Niitä ei kuitenkaan lueta heuristiikkojen rinnalle asiantuntija-arvioimeiksi, sillä niiden toteutustapa eroaa hieman. Lisää Tullin Design review palaverista: DEREK —(siirtyy pois pelikirjasta)

[> Asiantuntija-arvioinnin menetelmiä](#)

Mitä pelikirja sisältää:

[> Pelikirjan sisältö](#)

UX-pelikirja

Haku

- [> Empatian menetelmät](#)
- [> Tuotteen suunnittelu](#)
- [> Käyttäjätutkimus](#)
- [> Asiantuntija-arvioinnit](#)
- [> Käyttökokemuksen mittarit](#)
- [• Tarkistuslista](#)

 Tykkää  Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Et nimeästä 

Heuristinen arviointi

Lukunyt, 24 palmaa Koti, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Heuristista arviointia voidaan suorittaa luomalla erilaisia heuristikkoja, jotka ohjaavat arvioijia tuotteen käytettävyyden tarkastelussa. Heuristikoita on perinteisesti käytetty käytettävyydessuunnittelussa, mutta niitä olisi hyvä soveltaa myös tekstisuunnittelun taustalla. Tekstin sovelletut heuristikat periaavat erityisesti tekstin käytettävyyteen ja yrityksen ääneen.

Heuristinen arviointi voidaan toteuttaa erilaisilla säämillä, ja organisaatio voi kehittää omia heuristikkojaan, esimerkiksi sovitamalla niitä Nielsenin heuristikkojen pohjalta.

- Nielsenin 10 heuristikkaa —(siirtyy pois pelikirjasta) ovat tunnettuja käytettävyyden arvioinnin välineitä, ja ne auttavat tarkastelemaan käytettävyyden visuaalista ilmettä.
- Podmajersky on kirjassaan "Strategic Writing for UX" kehittänyt tulokortitja Nielsenin 10 heuristikkalle heipottamaan niiden soveltamista tekstiin.

Heuristisen arvioinnin ja käyttäjätietien yhdistäminen voi tarjota paremman käyttöksen kehitysoikeista ja mahdollisista ongelmista

Käyttäjätietot tuovat yksityiskohtaista tietoa tuotteen osista ja niiden käyttökokemuksesta. Kun taas heuristikoilla voidaan tarkastella koko tuotetta kokonaisuutena, mutta ne eivät tarjoa täydellistä kuvaa käyttäjistä ja tuotteen käyttökokemuksesta.

> Heuristisen arvioinnin suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

> Enpaitan menetelmät

> Tuotteen suunnittelu

> Käyttäjätutkimus

> Asiantuntija-arvioinnit

• Heuristinen arviointi

• Kognitiivinen läpikäynti

> Käyttökokemuksen mittarit

• Tarkistuslistia

 Tyväää  Ole ensimmäinen, joka tykkää tästä



Kirjoita kommentti...

Erinimikestä 

Kognitiivinen läpikäynti

Uusiin tapaamaan koki viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

Kognitiivinen läpikäynti on menetelmä, jonka tavoitteena on selvittää mahdollisia ongelmia, joita käyttäjä voi kohdata järjestelmän käytössä. Siinä listataan yksityiskohtaisesti tehtäviä, jotka käydään läpi, arvioidaan, kuinka hyvin tarvittavat asiat löydetään, ja tunnustetaan vaiheet, joissa käyttäjällä voi ilmetä haasteita. Lisäksi tarkastellaan, miten järjestelmä antaa palautetta eri vaiheissa.

Menetelmä on melko yksinkertainen mutta tarkka, mikä tekee siitä työlään. Kognitiivinen läpikäynti on erityisen hyödyllinen tuotteen opittavuuden arvioinnissa. Suunnittelija asettuu käyttäjän asemaan kokeilemalla asioita ohjeiden sijaan.

Asiantuntijat eivät tarvitse olla tekstin tai käyttöliittymien asiantuntijoita

Jos henkilö osaa asettua toisen henkilön asemaan, seuraamalla käyttäjäporkua valitun persoonan silmin, tulisi ongelmien olla löydettävissä asiakkaan näkökulmasta.

> Kognitiivisen läpikäynnin suunnittelu

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

UX-pelikirja

Haku

> Empatian menetelmät

> Tuotteen suunnittelu

> Käyttäjätutkimus

> Asiantuntija-arvioinnit

• Heuristinen arviointi

• **Kognitiivinen läpikäynti**

> Käyttökokemuksen mittarit

• Tarkistuslista

Tyväää Ole ensimmäinen, joka tyväää tästä



Kirjoita kommentti...

0 nimeä

Käyttökokemuksen mittarit

Uusina tapainna kabi, viimeksi muokattu noin 2 tuntia sitten

Asiakskokemuksen parantaminen vaatii jatkuvaa mittamista, sillä jos et voi mitata sitä, et voi myöskään parantaa sitä. Käyttäjätietoa kerhy jatkuvasti, ja sen perusteella voidaan arvioida tuotteen käytettävyyden lisäksi esimerkiksi tekstin monimutkaisuutta, pienuutta ja toistoa. Tärkeää on myös arvioida, hidastaako teksti käyttäjää, ja mitata sivukävijöiden toimenpiteitä sekä mahdollisia asiakaspalautteita sivun aiheeseen liittyen.

Mittareiden valitessa on syytä miettiä ne yrityksen tavoitteiden mukaan:

- Harvoin käytetään yhtä mittaria ja on mahdollista käyttää useita mittareita samaan aikaan, näin saadaan kokonaiskuvan siitä, miten käyttökokemus ilmenee tuotteella.

> Mittarin tavoitteet

🕒 Mittareiden lisäksi:

On hyvä mitata käyttökokemusta muun muassa käyttökokemuksen jatkuvalla mittaamisella käyttäjätestein ja kyselyiden avulla. Tarvitaan myös tietoa käyttäjäpolusta ja suunnitelma siitä, missä kohtamispisteissä mittaamista tarvitaan.

> Käyttökokemuksen mittareita

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

🔖 Tyvässä - Ole ensimmäinen, joka tyvässä tässä



Kirjoita kommentti...



Muokkaa

🔍 Näytä tekstin sisäiset kommentit

🌟 Tallenna myöhempiä käyttöä varten

📍 Seurannassa

...

UX-pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > **Käyttökokemuksen mittarit**
- Tarkistuslista

🔖 Etunimi

CES: mittaa asiakkaan kokemusta

Luonnin, Rapinaa Kabi, viimeksi muokattu noin 2 tuntia sitten

CES (Customer Effort Score) on mittari, joka keskittyy paljastamaan ongelmia käyttäjien polulla ja mittaamaan asiakkaan kokemusta. Se on erityisen hyvä työkalu palvelukokonsisuuden sijuuden arvioimiseen. CES ei kuitenkaan tarjoa lisätietoa asiakkaiden tunteista ja haasteista.

CES-mittarin toteutus

CES-mittarissa kaksi keskeistä kysymystä ovat:

1. Asteikolla 1-5, kuinka paljon näit vaihua saadakseen toivomaasi palvelua?
2. Vrtys teki tuotteen/palvelun hankkimisen helpoksi. (Kyllä/ei)

Vastaukset annetaan asteikolla 1-5 tai 1-7, ja avaimuku vaihtelee -100 (kaikki vastaajat kokivat asiomin hankalaksi) ja 100 (kaikki vastaajat kokivat asiomin helpoksi) välillä. Mita korkeampi piste, sita vahemmän vaihua asiakkaan on nähtävä, jotta hän voi saavuttaa haluamansa palvelun tai hankkia tuotteen.

Esimerkki CES kyselystä

Minkälaisena koti ilmoittamisen asteikolla 1-5

- 1 vaikeaksi, 2 melko vaikeaksi, 3 en osaa sanoa, 4 melko helpoksi 5 helpoksi

Onnistuuko löytämään kaipaamasi tiedon

- Miten hyvin väite vastaa omaa kokemustasi: asiointi oli helppoa- täysin erimielitä vai täysin samaa mieltä 1-5 asteikolla

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-avioimit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - **CES: mittaa asiakkaan kokemusta**
 - CSAT: arvioi asiakastyytyväisyyttä
 - NPS: kertoo palvelun käyttäjien suositteluvaihtumudesta
 - Tarikustulista

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

Tyväsi Ole ensimmäinen, joka tyväsi tästä



Kirjoita kommentti...

El nmiästä

CSAT: arvio asiakastytyväisyyttä

Lisänyt: Tapalmaa Kati, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

CSAT, Customer Satisfaction Score, on mittari, joka arvioi asiakastytyväisyyttä tietyllä hetkellä. Se keskittyy selvittämään, kuinka suuri osa vastaajista on tyytyväisiä tietyntuotteen tai palvelun, ja miten tulos on kehitynyt aiempiin tuloksiin verrattuna. Tämä mittari antaa tietystä tapahtumasta ennosta asiakaspolkua, mutta ei ole ainoa mittari jota tulisi käyttää asiakaskokemuksen mittarina.

CSAT -mittarin toteutus

CSAT-mittari perustuu yhteen kysymykseen, joka esitetään asiakkaalle: "Kuinka tyytyväinen olet saamaasi tuotteeseen/palveluun?" Vastaukset jaetaan yleensä viiteen eri kategoriaan, jotka voidaan muuntaa asteikolliseksi asteikolla 1-5.

Kategoriat ovat:

1. Erittäin tyytyväinen
2. Tyytyväinen
3. Neutraali
4. Tyydyväinen
5. Erittäin tyydyväinen

CSAT lasketaan usein prosentteina: $CSAT = \frac{\text{Tyytyväisten asiakkaiden määrä}}{\text{Vastanneiden kokonaismäärä}} \times 100$

- *Esimerkiksi, jos 60 ihmistä antaa nelosen tai viitosen vastauksen kyselyyn ja vastanneita on yhteensä 100, lasketaan CSAT seuraavasti: $CSAT = \frac{60}{100} \times 100 = 60\%$*

Esimerkki CSAT-kyselystä

Kuninka tyytyväinen olti verkkopalveluun

- Erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, en osaa sanoa, tyydyväinen, erittäin tyydyväinen

Miten onnistuimme tänään asteikolla 1-5

- Löysitkö kiinnostavia kursseja (en pääin vastoin vai todellakin) asteikolla 1-5

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

Tyvääs Ole ensimmäinen, joka tyvääs tästä



Kirjoita kommentti...

UX -pelikirja

Haku

- > Enmpatan menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - CES: mittaa asiakkaan kokemusta
 - **CSAT: arvioi asiakastytyväisyyttä**
 - NPS: kertoo palvelun käyttäjien suosittelevuudesta
 - Tarkistuslista

Ei nimikkeitä

NPS: kertoo palvelun käyttäjien suositteluvalmiudesta

Lisäänyt: Teemu Kari, viimeksi muokannut noin 2 tuntia sitten

NPS, Net Promoter Score, on suosittelu halukkuutta mittaava mittari, joka seuraa sitä, kuinka monta asiakasta suosittelee yritystä tai organisaatiota muille. NPS on laajasti käytetty mittari asiakaskokemuksen arvioimiseen, koska se on helppo lähettää, nopea täyttää ja sen tulokset on helppo analysoida. NPS antaa pikakatsauksen siihen, miten asiakkaat kokevat organisaation tietynä hetkenä.

NPS-mittarin toteutus

NPS-kyselyn suunnittelussa asiakkaita kysytään yleensä yksi kysymys: "Kuinka todennäköisesti suosittelet yritystämme muille, asteikolla 0-10?"

Vastaukset jaetaan kolmeen ryhmään:

- **Arvostelijat (Detractors):** Arvosanat 0-6
- **Välipitämättömät (Passives):** Arvosanat 7-8
- **Suosittelijat (Promoters):** Arvosanat 9-10

NPS lasketaan vähentämällä Arvostelijoiden prosenttiosuus Suosittelijoista: NPS = Suosittelijoiden osuus - Arvostelijoiden osuus. NPS:n vaihteluväli on -100 ja 100. Positiivinen tulos indikoi enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita, kun taas negatiivinen tulos osoittaa painvastaista.

Esimerkki NPS-mittarista

Kuninka todennäköisesti suosittelet palvelua?

- (en missään nimessä voisi suositella vai suositteaisin mielelläni (1-10))

Minkälaisen arvosanan antaisit

- Todella huono suoritus vai loistava suoritus (1-10)

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioimist
- > Käyttökokemuksen mittarit
 - CES: mittaa asiakkaan kokemusta
 - CSAT: arvioi asiakastyytyväisyyttä
 - **NPS: kertoo palvelun käyttäjien suositteluvalmiudesta**
 - Tarkistuslista

Mitä pelikirja sisältää:

- > Pelikirjan sisältö

Työssä Ole erimääräinen, joka työssä tässä



Kirjoita kommentti...

Erinmäkellä

Tarkistuslista

Lisämyt: Täpäämä Käti, Viimeksi muokattu: huhtik. 08, 2024

UX -pelikirja

Haku

- > Empatian menetelmät
- > Tuotteen suunnittelu
- > Käyttäjätutkimus
- > Asiantuntija-arvioinnit
- > Käyttökokemuksen mittarit
- **Tarkistuslista**

Alue	Käyttökokemuksen suunnittelussa tulisi huomioida	Lue lisää
Palvelun suunnittelujurit	<ul style="list-style-type: none"> • Mitkä laadulliset kriteerit ohjaavat suunnittelua? • Mitä käyttäjän tieteään arvostavan? • Mitkä tekijät vaikuttavat käyttäjäkokemukseen ja toimintaan? 	<ul style="list-style-type: none"> • käyttäjätutkimus
Brändi	<ul style="list-style-type: none"> • Miten hyvin palvelu edustaa Tullin brändiä ja sen kokemuksellisia tavoitteita? • Mitkä ratkaisut sopivat kohderyhmälle? 	<ul style="list-style-type: none"> • Tullin ohjeistukset • käyttäjätutkimus
Tuotteen käytettävyys	<ul style="list-style-type: none"> • Onko tuote käyttäjälleen helppokäyttöinen tai onko se vähintäänkin muistettava, eli käyttäjä oppii tuotteen käytön helposti? 	<ul style="list-style-type: none"> • käyttäjätesti • käytettävyydestä
Käytettävyyden mittaaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Miten mitaata käytettävyyttä jatkossa? 	<ul style="list-style-type: none"> • mittarit

! Jos vastasit kaikkiin kyllä, olet aika hyväillä mallilla tuotteesi kanssa!
 Muista kuitenkin, että ilman käyttäjätutkimusta ja käyttäjätestauksia on vaikea pystyä vastaamaan totuuden mukaisesti "kyllä" kaikkeen.

Mitä pelikirja sisältää:

> Pelikirjan sisältö

 Tykkää Kuparinen-Kono Tuja tykkää tästä

 Ennakkata



Kirjoita kommentti...

Liite 2. Heuristisen arvioinnin tulokorttien prototyyppi

Heuristinen arviointi			
<p>Etene vaihe vaiheelta ja peilaa tuotteen teksti kohtia pistekorteissa oleviin heuristiikkoihin. Arviot perustuvat asiantuntijan omaan arvioon ja tuotteen läpikäyntiä suositellaan 1-3 asiantuntijan toimesta.</p> <p>Lopussa arvosanat yhdistetään ja tehdään loppuarvio. Arvioi kohdan pisteytystä seuraavin perustein:</p> <p>0 = En pidä ongelmaa käytettävyyssongelmana</p> <p>1 = Kosmeettinen ongelma: korjataan kun ehditään</p> <p>2 = Pieni käytettävyyssongelma: vaikeuttaa käyttöä, korjataan</p> <p>3 = Suuri käytettävyyssongelma: vaikeuttaa merkittävästi, korjataan heti</p> <p>4 = Katastrofaalinen ongelma: lähes käyttökelvoton tuote, julkistusta täytyy lykätä kunnes virhe onkorjattu</p>			
Kriteeri	Kriteerin aihe	Kommentti	Pisteet (0-4)
Tilan näkyvyys	Jos käyttäjä on kirjautuneena, näkykö se?		
	Mitä toimintoja tuotteella voi tehdä (kehottaako se tiettyyn toimintoon)?		
	Antaako tuote palautetta, kun käytän sitä oikein/väärin?		
	Kun olen tehnyt tietyn työvaiheen, kertooko tuote, että nyt vaihe on valmis?		
Tuotteen ja tosielämän vastaavuus	Toimivatko metaforat loogisesti?		
	Onko tuotteen käyttö ristiriidassa muun maailman toimintaan?		
	Onko käytetty kieli helppoa ymmärtää?		

1/4

Kriteeri	Kriteerin aihe	Kommentti	Pisteet (0-4)
Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen	Ovatko tuotteen aktiiviset elementit muotoiltu niin, että ne ymmärtää aktiivisiksi?		
	Onko eri työvaiheissa tarvittavat ominaisuudet sijoitettu niin, että aina seuraavan vaiheen toimintoihin siirtyminen on luontevaa?		
	Onko tuotetta helppo alkaa käyttämään opettelematta tai lukematta käyttö-ohjeita?		
	Edellyttääkö käyttö tarkkaa keskittymistä ja muistamista – ja rikkooko työvaiheen keskeyttäminen onnistuneen käytön helposti?		
Käyttäjän kontrolli ja vapaus	Voiko tuotetta käyttää haluamassaan järjestyksessä vai määrääkö tuote vaiheiden logiikan?		
	Voiko tuotteen ominaisuuksia kokeilla turvallisesti?		
Yhteneväisyys ja standardit	Onko värejä, muotoja, tekstuureja, äänimerkkejä ja muita muotoiltuja ominaisuuksia käytetty yhteneväisesti tukemaan käytön ymmärtämistä?		
	Onko tuotteen käyttö helposti pääteltävissä muiden (samankaltaisten) tuotteiden osaisella?		
	Toimiiko tuotteen käyttö loogisesti eri tilanteissa ja työvaiheissa?		

2/4

Kriteeri	Kriteerin aihe	Kommentti	Pisteet (0-4)
Virheiden estäminen	Edellyttääkö onnistunut käyttö ohjeiden lukemista?		
	Voiko tuotetta käyttää helposti virheellisesti, vai estääkö tuote virheellisen käytön?		
Käytön joustavuus ja tehokkuus	Ovatko yleisimmät toiminnot helposti käytettävissä?		
	Voiko tuotetta käyttää usealla eri tavalla onnistuneesti?		
	Onnistuuko tuotteen käyttö näkö -, kuulo-, motoriikka-, tunto- tai muuten rajoittuneelta käyttäjältä?		
Esteettinen ja minimalistinen design	Onko tuotteessa käytetty hallitusti värisävyjä, valoorioja ja värikoodauksia?		
	Onko muotoja käytetty miellyttävällä ja johdonmukaisella tavalla?		
	Onko tyhjää tilaa hyödynnetty selkeyttämään tuotteen ominaisuuksien hahmottumista?		
	Kiinnittykö huomio tärkeimpiin elementteihin ensin?		
	Hallitseeko yksi (tai useampi) elementti koko tuotetta muiden kustannuksella?		
	Onko mahdollinen teksti sopivan mittaista, tyylistä ja kokoista, jotta lukeminen onnistuu.		

3/4

Kriteeri	Kriteerin aihe	Kommentti	Pisteet (0-4)
Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen	Onko virheilmoitus ymmärrettävissä?		
	Selviääkö virhesignaalista mitä tapahtui, miksi ja miten korjata/välttää tilanne?		
	Ovatko virheilmoitukset kohteliaita ja välttävät syyttelyä?		
	Ovatko korjaavat toimitusohjeet helposti seurattavissa?		
Opastus ja ohjeistus	Annetaanko opastusta automaattisesti vaikeissa paikoissa?		
	Ovatko ohjeet aina saatavilla?		
	Ovatko ohjeet ja opastus käyttötilanne - ja toiminto-kohtaisia?		
	Ovatko ohjeet helposti ymmärrettävissä ja vaiheet toteutettavissa?		
	Ovatko ohjeet lyhyitä (lyhyisiin, mutta kokonaisiin osiin pilkottuja)?		
Jatkotoimenpiteet ja kiireellisyys			

4/4

Liite 3. Tekstin tulokorttien prototyyppi

Tekstin käytettävyyden pistekortit

Käyttäjän tavoite:	
Organisaation tavoite:	

Etene vaihe vaiheelta ja pelaa tuotteen tekstikohtia pistekorteissa oleviin heuristiikkoihin. Anna asiantuntijana oma arviosi tuotteesta. Suosittelemme, että 1–3 eri asiantuntijaa käy läpi tuotteen. Lopuksi asiantuntijoiden antamat arvosanat yhdistetään ja tehdään loppuarvio.

Pisteytä kohdat seuraavin perustein:

0 = Ei ongelmaa kriteerin suhteen.

1 = Poikkeaa kriteeristä hyvin vähän – korjataan, jos koetaan aiheelliseksi.

2 = Poikkeaa kriteeristä ja vaikeuttaa tuotteen käyttöä jonkin verran – korjataan.

3 = Poikkeaa merkittävästi kriteeristä ja aiheuttaa suuria ongelmia tuotteen käytössä – korjataan heti.

Kriteeri	Kriteerin aihe	Kommentti	Pisteet (0-3)
Saavutettavuus	Tämä jäi odottamaan omaa muotoiluaan		
Tarkoituksellisuus	Käyttäjä tietää, mitä hänen pitää tehdä, jotta sekä organisaation että hänen omat tavoitteensa täyttyvät.		
Tiiviys	Painikkeissa on enintään kolme sanaa. Tekstin leveys on enintään 50 merkkiä ja pituus enintään kolme riviä.		
Tiiviys	Tekstikonaisuudet ovat silmältä viivä, ja asiat on helppo löytää.		
Tiiviys	Informaatio on relevanttia juuri tähän tilanteeseen eikä sisällä tekstiä, jota käyttäjä ei tarvitse.		
Tiiviys	Samaa asiaa ei toisteta muualla.		

1/2

Kriteeri	Kriteerin aihe	Kommentti	Pisteet (0-3)
Yleiskieli	Ohjeet esitetään siinä järjestyksessä kuin käyttäjä niitä tarvitsee.		
Yleiskieli	Teksti on käyttäjälle ymmärrettävää.		
Yleiskieli	Jos lakitekstiä on pakko käyttää, asia on selitetty myös yleistajuisesti.		
Äänensävy	Käytetään käyttäjille tuttuja sanoja. Tullin erikoistermit on selitetty yleiskielellä.		
Äänensävy	Tekstissä on ystävällinen ja ihmisläheinen sävy. Asiat kerrotaan positiivisen kautta.		
Äänensävy	Tekstissä ei ole kapulakielisiä ilmauksia. Kapulakielisten sanojen lista		
Selkeys	Toimilla on yksiselitteinen lopputulos, eli esimerkiksi painikkeet ohjaavat käyttäjää ymmärrettävällä tavalla.		
Selkeys	Virheviestit auttavat käyttäjää ratkaisemaan ongelman ja pääsemään eteenpäin.		
Selkeys	Linkkiteksti on kuvaava ja kertoo tarkasti minne linkki vie.		
Selkeys	Linkejä on tekstissä maltillisesti. Pidemmät linkkilistat lisätään tekstin loppuun.		
Selkeys	Käsitteitä ja termejä käytetään yhdenmukaisesti, ja ne ovat linjassa Tullin sanastojen kanssa: Tullisanasto ja Käyttöliittymien sanasto		

Jatkotoimenpiteet ja klireellisuus	
------------------------------------	--

2/2

Liite 4. Käyttäjätestauksen rakennesuunnitelma

Moikka,

Hienoa että sain sinut (**osallistujan nimi**) UX-pelikirjan käyttäjätestauksiin mukaan. Tämän tarkoituksena on selvittää, kuinka helppokäyttöinen UX-pelikirja prototyyppi on, eli sillä ei testata mitenkään sinua vaan ainoastaan itse UX-pelikirjan prototyyppiä.

Annan sinulle muutamia tehtäviä, joita teet tuotteen sisällä ja haluan että puhut ajatuksiasi ääneen. Näin ymmärrän mitä ajatuksia mikäkin vaihe herättää.

Onko sinulla vielä tässä vaiheessa mitään ajatuksia ja kysyttävää?

Ennen kun jaan sinulle linkkiä, näytän sinulle yhtä kuvaa ja haluan että kerrot, mitä ajatuksia sinulle syntyy näistä sisältösivun pääostikoista.

- Mitä ajattelet näiden sisältävän?

Jaan sinulle linkin ja toivon, että jaat sen jälkeen näyttöäsi minulle: <https://wiki.tulli.csc.fi/display/PAKE/UX-pelikirja>

Kuvitellaan tilanne, että saavut ensimmäistä kertaa UX-pelikirjan sivuille, koska olet mukana verkkosivun/apin suunnittelussa ja haluat tietää, mitä UX-kirjoittamisen pelikirjalla tarkoitetaan ja mitä UX-suunnittelu tai UX-kirjoittaminen on.

- Mitä ajatuksia etusivua lukiessasi tulee. Puuttuuko jotain? Onko jokin vaikeasti ymmärrettävää? Mikä mahdollisesti ilahduttaa?
- Jos normaalitilanteessa tulisit sivulle, ajattelisitko että lukisit koko opusta pikkuhiljaa läpi vai selailisitko sitä sieltä täältä?
- Miten itse käyttäisit pelikirjaa ja mitä ajattelisit, että se vaatisi, että muistaisit, miten esimerkiksi eri menetelmiä voidaan toteuttaa?
- Miten siirtyisit lukemaan enemmän kirjoittamisesta ja käyttökokemuksesta?

Voit selailia ja lukea UX-suunnittelun sivua nyt hieman

- Miltä sivu vaikuttaa? Mikä vaikeuttaa luettavuutta tai ymmärrettävyyttä? Entä onko jotain mikä ilahduttaa?
- Huomaatko että pelikirja yrittää ohjata sinua johonkin suuntaan? Miten? Miltä tämä vaikuttaa?

Siirrytään sinne, mihin pelikirja sinua yrittää viedä.

- Miltä tuntuu, että joka osion jälkeen olisi testi sivu? Mikä tässä ajatuksessa on huonoa ja mikä hyvää? Missä väleissä kokisit testin tekemisen oleelliseksi? Vai koetko sitä lainkaan oleelliseksi?

Siirrytään sinne, mihin pelikirja sinua yrittää viedä.

- Miltä sivu vaikuttaa? Mikä vaikeuttaa luettavuutta tai ymmärrettävyyttä? Entä onko jotain mikä ilahduttaa?

Miten etenisit, jos haluaisit tietää, miten varmistat, että teksti on Tullin brändin ja äänensävyyn mukaista?

- Miltä etsiminen vaikutti?

Seuraavaksi mietit, miten varmistat, että teksti on käyttäjille ymmärrettävää ja intuitiivista, eli mitä menetelmiä voisit käyttäjän ymmärtämiseksi hyödyntää. Miten etenisit?

- Miltä etsiminen vaikutti?
- Pystyisitkö tämän avulla kertomaan, mitä menetelmiä voisit mahdollisesti hyödyntää tässä vaiheessa? (kehotat lukemaan käyttäjätutkimuksen osion sisältö)

Nyt pyytäisin sinun valitsemaan käyttäjätetit aihe käyttäjätutkimuksen alta ja perehtymään sivuun.

- Mitä ajatuksia etusivua lukiessasi tulee. Puuttuuko jotain? Onko jokin vaikeasti ymmärrettävää? Mikä mahdollisesti ilahduttaa?

Olet huomannut pelikirjassa liikkuessasi mahdollisesti asiantuntija-arviointi kohdan ja se kiinnostaa sinua, siirryt lukemaan mitä sillä tarkoitetaan ja etenet jompaankumpaan asiantuntija-arviointiin, mikä sinua kiinnostaa.

- Mitä ajatuksia ensimmäistä sivua lukiessasi tulee. Ymmärrätkö tämän perusteella mitä asiantuntija-arvioinneilla tarkoitetaan?
- Miltä valitsemasi asiantuntija-arvioinnin rakenne vaikuttaa?

Olisit saanut tiedon jostakin menetelmästä ja päätät palata myöhemmin pelikirjan pariin. Mutta mietit, että olisiko jotain sivua, mistä pystyisit nopeasti katsomaan mitä kaikkea sinun olisi hyvä ottaa huomioon hyvään käyttökokemukseen liittyen?

- Miltä etsiminen vaikutti?
- Miltä sivu vaikuttaa? Tuntuuko laatikon tekstit ymmärrettäviltä ja pystyisit niiden perusteella päättämään, tarvitseeko tekstin kanssa miettiä lisää menetelmiä tai esimerkiksi brändiä?

Nyt olemme päässeet tehtävien loppuun.

- Miltä pelikirja näin pikaisella katsomisella vaikutti? Puuttuiko jotain oleellista? Ilahduttiko jokin asia?
- Miltä sinusta tuntuu, tulisiko käytettyä pelikirjaa jatkossa? Sitä voi siis käyttää apuna muuhunkin, kuin tekstin käyttökokemuksen suunnitteluun ja menetelmät ovat samoja kuin koko tuotteen käyttökokemuksen suunnittelussa hyödynnetään.