

KIRJASTON
VERKKOPALVELUN
KÄYTTÄJÄKOKEMUKSEN
EVALUOINTI

CASE: Helsingin kaupunginkirjasto

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Tiina Nylén

Lahden ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

NYLÉN, TIINA:

Kirjaston verkkopalvelun
käyttäjäkokemuksen evaluointi
CASE: Helsingin kaupunginkirjasto

Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö, 87 sivua, 20 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on verkkopalvelun käyttäjäkokemus ja käytettävyys ja niiden arviointi. Tutkimuksen kohteena on Helsingin kaupunginkirjaston verkkopalvelu Kysy.fi. Tarkoituksena on selvittää, millainen palvelun käyttäjäkokemus on ja onko siinä käytettävyysongelmia. Tavoitteena on tunnistaa mahdolliset käyttäjäkokemusta tai käytettävyyttä heikentävät ongelmat ja löytää niihin ratkaisuja. Tutkimus rajataan käsittelemään vain palvelun loppukäyttäjän käyttäjäkokemusta ja käyttöliittymän käytettävyttä.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja siinä hyödynnetään deduktiivista lähestymistapaa. Teoriaosassa määritellään käyttäjäkokemus ja käytettävyys ja pohditaan näiden ilmiöiden keskinäistä suhdetta. Valtaosa tutkimusaineistosta kerätään viiden testikäyttäjän käyttäjätestauksella, jonka yhteydessä suoritetaan myös haastatteluita. Aineisto analysoidaan sisällönanalyysimenetelmällä ja sitä tutkitaan sekä käyttäjäkokemuksen että käytettävyyden näkökulmasta.

Yksi tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia oli, että palvelun hakutoiminnossa on käytettävyysongelmia, jotka koettiin testikäyttäjistä riippuen joko hyvin turhauttavaksi tai hämmentäväksi. Kysyminen, vastaaminen ja tärkeimpien toimintojen löytäminen palvelusta ovat kuitenkin selkeitä ja yksinkertaisia. Tutkimuksessa selvisi myös, että kysymyksen sisällöllä tai vastauksen saamiseen kuluneella ajalla ei ole vaikutusta käyttäjän tyytyväisyyteen vastaukseen. Tietokoneen käyttötaidoiltaan eritasoiset testikäyttäjät suoriutuivat myös eri tavoin testauksen tehtävistä.

Tuloksista voidaan päätellä, että Kysy.fi-palvelussa on joitain käytettävyysongelmia, jotka vaikuttavat myös palvelun tarjoamaan käyttäjäkokemukseen. Palvelun käyttäjäkokemus on kuitenkin positiivinen, mutta tuloksista johdetuilla kehitysehdotuksilla sitä voidaan parantaa.

Asiasanat: käyttäjäkokemus, käytettävyys, verkkopalvelu, käytettävyystutkimus, käyttäjätestaus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Technology

NYLÉN, TIINA:

Evaluating User Experience of
Library's Online Service
CASE: Helsinki City Library

Bachelor's Thesis in Business Information Technology

87 pages, 20 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

The topic of this thesis is user experience (UX) and usability of the online service of Kysy.fi Helsinki City Library. The purpose of this study was to investigate what kind of UX the service has and are there usability problems. The aim was to identify possible problems which weaken user experience or usability and to find the answers to solve those problems. The study is limited to deal with the end user's UX and the end user's user interface usability.

This study is qualitative and deductive. Most of the material was collected by user tests. During the user test the users were also interviewed. The material was analyzed by a content analysis method, and it was inspected from the perspectives of UX and usability.

One of the main results of this study was that there are some problems in the search function of Kysy.fi. Those problems were experienced as very frustrating or confusing depending on the user. However, asking, answering and finding other main functions on the website is simple and clear. The results also show that the content of the question or time elapsed waiting for an answer does not affect the user's satisfaction for the answer given. Test users with differing computing skills performed differently with the test tasks.

Based on the results of this study, it seems that Kysy.fi has some usability problems which affect the UX. However, the user experience of Kysy.fi is positive, but it could be improved with the results of this study.

Keywords: user experience, usability, online service, usability testing

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | TUTKIMUSTEHTÄVÄ | 3 |
| 2.1 | Tutkimuksen taustat | 3 |
| 2.2 | Tutkimusongelma ja rajaus | 4 |
| 2.3 | Tutkimusmenetelmät | 4 |
| 2.4 | Viitekehys ja keskeiset käsitteet | 6 |
| 3 | KÄYTTÄJÄKOKEMUS JA KÄYTETTÄVYYS | 7 |
| 3.1 | Käyttäjäkokemus | 7 |
| 3.2 | Käytettävyys | 10 |
| 3.3 | Käytettävyys osana käyttäjäkokemusta | 11 |
| 4 | HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO JA KYSY.FI | 13 |
| 4.1 | Helsingin kaupunginkirjasto | 13 |
| 4.2 | Kysy.fi-palvelu | 13 |
| 4.3 | iGS Tietohuoltoasema | 16 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄT | 18 |
| 5.1 | Käyttäjätestaus | 18 |
| 5.1.1 | Ääneenajattelu | 20 |
| 5.1.2 | Haastattelu | 20 |
| 5.2 | Käyttäjätestauksen testisuunnitelman laatiminen | 22 |
| 6 | KÄYTTÄJÄTESTAUKSEN TOTEUTUS | 25 |
| 6.1 | Testikäyttäjien valinta | 25 |
| 6.2 | Testin kulku | 27 |
| 6.3 | Suoritettavat tehtävät | 31 |
| 6.3.1 | Tehtävä 1 – Rekisteröityminen | 31 |
| 6.3.2 | Tehtävä 2 – Kysyminen | 32 |
| 6.3.3 | Tehtävä 3 – Kysymyksen ja vastauksen etsiminen | 32 |
| 6.3.4 | Tehtävä 4 – Vastaaminen | 33 |
| 6.3.5 | Tehtävä 5 – Elementtien etsintä | 34 |
| 6.4 | Testiympäristö ja valvojan rooli | 34 |
| 6.5 | Aineiston käsittely | 37 |
| 7 | KÄYTTÄJÄTESTAUKSEN TUTKIMUSAINEISTO | 38 |
| 7.1 | Testikäyttäjien taustatiedot | 38 |

| | | |
|-------|--|----|
| 7.2 | Tehtävät | 39 |
| 7.2.1 | Tehtävä 1 – Rekisteröityminen | 40 |
| 7.2.2 | Tehtävä 2 – Kysyminen | 44 |
| 7.2.3 | Tehtävä 3 – Kysymyksen ja vastauksen etsiminen | 46 |
| 7.2.4 | Tehtävä 4 – Vastaaminen | 53 |
| 7.2.5 | Tehtävä 5 – Elementtien etsintä | 55 |
| 7.3 | Odotusten toteutuminen ja testin jälkeisiä ajatuksia | 57 |
| 7.4 | Mielikuvakysely | 60 |
| 7.5 | Loppukysely | 61 |
| 7.5.1 | Kysyminen ja vastauksen saaminen | 62 |
| 7.5.2 | Vastaukset | 64 |
| 7.5.3 | Palvelun antama vaikutelma | 66 |
| 7.5.4 | Tunteet | 68 |
| 7.5.5 | Palvelun myöhempi käyttö | 70 |
| 8 | AINEISTON ANALYYSI | 72 |
| 8.1 | Käytön sujuvuus | 72 |
| 8.2 | Palvelun antama vaikutelma | 74 |
| 8.3 | Testikäyttäjien kokemukset palvelusta | 75 |
| 9 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 77 |
| 9.1 | Kehitysehdotukset | 78 |
| 10 | POHDINTA | 82 |
| 10.1 | Vastaan tulleet ongelmat | 82 |
| 10.2 | Validiteetti ja reliabiliteetti | 82 |
| 10.3 | Yleistettävyys | 83 |
| | LÄHTEET | 84 |

1 JOHDANTO

Uteliaisuus on ihmisen yksi tärkeimmistä ominaisuuksista. Ilman uteliaisuutta ei olisi tiedettä, jonka puuttuminen huomattaisiin heti arkipäiväisissä asioissa. Uteliaisuuttaan tyydyttääkseen ihmiset kysyvät ja meillä riittääkin kysymyksiä mistä aiheesta hyvänsä. Tätä tarvetta pyrkii Kysy.fi-palvelu tyydyttämään. Pelkkä kysymykseen vastaaminen ei kuitenkaan enää riitä. Kysymisen tulee olla kysyjälleen kaikin puolin miellyttävä kokemus, jonka pariin hän haluaa palata uudestaan. Sellainen on hyvä käyttäjäkokemus.

Käyttäjäkokemus on asia, johon yritys tai organisaatio ei voi panostaa liikaa. Nykyisin monien tuotekehityksien tavoitteena on saavuttaa tuotteelle hyvä käyttäjäkokemus. Se nähdään kuitenkin valitettavan usein vain hyvän käyttöliittymäsuunnittelun tuloksena. Tätä se ei kuitenkaan ole vaan käyttäjäkokemus muodostuu käyttäjän tuotteesta saamasta arvosta ja merkityksestä. (Roto, Rantavuo & Väänänen-Vainio-Mattila 2009.) Arvoa syntyy käytettävyydestä, hyödyllisyydestä, haluttavuudesta, löydettävyydestä, esteettömyydestä ja uskottavuudesta (Morville 2004). Jotta käyttäjä haluaa käyttää tuotetta tai palvelua ja sitoutua siihen, on tuotteen tai palvelun käyttäjäkokemuksen oltava hyvä. Heikko käyttäjäkokemus vie asiakkaita kilpailijoille, mikä voi olla pienelle yritykselle kohtalokasta. Voittoa tavoittelemattomalle verkkopalvelulle taas hyvä käyttäjäkokemus tekee palvelun ylläpitämisestä mielekästä.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, millainen käyttäjäkokemus ja käytettävyys Kysy.fi-palvelulla on. Se on Helsingin kaupunginkirjaston vuonna 2013 avattu verkkopalvelu, jossa käyttäjät voivat kysyä mitä ikinä haluavat. Kysymyksiin vastaavat sekä kirjaston työntekijät että rekisteröityneet käyttäjät. Palvelu on vielä melko nuori eikä sille ole tehty kunnollista käytettävyystutkimusta. Palvelun toimitusta kiinnostaa myös tietää, millaisena palvelun käyttäjät sen kokevat. Tämä tutkimus tarjoaa tärkeää tietoa siitä, mihin suuntaan Kysy.fi-palvelua kannattaisi kehittää parantaakseen sen käytettävyyttä ja sitä kautta myös käyttäjäkokemusta.

Opinnäytetyön luvussa kaksi esitellään tutkimuksen taustat, tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmät. Luvussa kolme tutkitaan, mitä ovat käyttäjäkokemus ja käytettävyys ja miten ne liittyvät toisiinsa. Työn luvussa neljä puolestaan esitellään tutkimuksen toimeksiantaja. Viidennessä luvussa avataan, millaisia tutkimusmenetelmiä opinnäytetyössä käytetään ja miten niitä sovelletaan juuri tähän tutkimukseen. Luvussa kuusi kerrotaan, miten tutkimus toteutettiin ja luvussa seitsemän, millaista aineistoa saatiin kerättyä. Luvussa kahdeksan on aineiston analyysi ja luvussa yhdeksän tehdään siitä johtopäätökset ja annetaan kehitysehdotukset.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jossa tutkitaan käyttäjäkokemusta ja käytettävyyttä verkkopalvelussa. Aineisto kerätään käyttäjätestauksen ja haastatteluiden avulla. Aineisto analysoidaan sisällönanalyysillä ja siitä vedetään johtopäätökset vertaamalla sitä teoriaan. Tässä luvussa esitellään tutkimustehtävä.

2.1 Tutkimuksen taustat

Halusin tehdä opinnäytetyönäni käytettävyystudkimuksen ja etsin keväällä 2014 sille kohdetta. Kysy.fi-palvelun päätoimittaja sai kuulla tästä ja tarjosi minulle kyseistä verkkopalvelua testattavaksi. Kysy.fi-palvelu on avattu tammikuussa 2013. Sen rakennusvaihe oli nopea ja kiireinen ja perusteellinen käytettävyystudkimus jäi kokonaan tekemättä, joten tutkimukselle oli tarvetta. Toimeksianto tapahtui toukokuussa 2014.

Tutkimuksen suunta kehittyi suunnitteluvaiheessa ja sen pääpaino siirtyi käytettävyydestä käyttäjäkokemukseen. Tähän päädyttiin, koska toimeksiantaja halusi tietää erityisesti sen, millaisena loppukäyttäjä kokee ja näkee palvelun. Tutkimus on tärkeä toimeksiantajalleen, koska vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty ja se on palvelun jatkokehityksen kannalta arvokas.

Kysy.fi-palvelun käyttäjille tehtiin 2013–2014 palautekysely, joka lähetettiin jokaiselle palveluun kysymyksen lähettäneelle. Siinä selvitettiin muun muassa sitä, mitä käyttäjät tekevät palvelussa ja kokivatko he saamastaan vastauksesta olevan hyötyä. Tämä kysely ei yksinään riitä käyttäjäkokemuksen arvioimiseen ja sitä varten toteutetaan tämä opinnäytetyönä tehtävä tutkimus. Kysy.fi-palvelun edeltäjän iGS Tietohuoltoaseman asiakkaille tehtiin myös asiakaskysely. Tämä kysely toteutettiin 2009 ja se oli Kysy.fi-palvelun kyselyä laajempi. Asiakaskyselyllä selvitettiin, mitä käyttäjät tekevät palvelussa ja miten usein he siellä vierailevat, mutta myös, millaista palvelun käyttö on ja mitkä ovat sen ongelmia ja parhaita puolia. Käytän iGS Tietohuoltoaseman

kyselyn yhtä osaa myös tässä tutkimuksessa verratakseni, onko palvelun muuttuessa tullut muutoksia myös käyttäjien mielikuviin.

Kiinnostuin käytettävyydestä jo opintojeni alussa, kun eräällä opintojaksolla oli puhetta käytettävyydestä ja esteettömyydestä. Mielestäni se oli tärkeä ja kiinnostava aihe, jota kuitenkin korostettiin mielestäni liian vähän opintojen aikana. Käyttäjäkokeussuunnittelu on jo nykypäivää ja se on tärkeä osa myös tulevaisuutta. Halusin kartuttaa tietämystäni ja saada kokemusta käyttäjäkokeuksen arvioinnista ja käytettävyydestä, joten päätin tehdä aineesta opinnäytetyöni.

2.2 Tutkimusongelma ja rajaus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko Helsingin kaupunginkirjaston Kysy.fi-palvelussa käytettävyysoongelmia ja millainen sen käyttäjäkokeus on. Tavoitteena on tunnistaa mahdolliset ongelmat palvelussa ja löytää niihin mahdollisia ratkaisuja. Tutkimus rajataan käsittelemään ainoastaan palvelun loppukäyttäjien kokemusta. Tutkimuksessa ei selvitetä esimerkiksi kirjastonhoitajan käyttäjäkokeusta tai käyttöliittymän käytettävyyttä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on seuraava: **Millainen on Kysy.fi-palvelun loppukäyttäjän käyttäjäkokeus?** Se on luonteeltaan kuvaileva, sillä se kuvaa tutkittavan ilmiön tai joukon ominaisuuksia. Päättökysymyksen näkökulmana on käyttäjäkokeus. Alatutkimuskysymykset taas etsivät vastausta käytettävyyteen. Ne ovat seuraavat:

- Miten helposti käyttäjä löytää palvelusta etsimänsä?
- Miten sujuvasti käyttäjä käyttää palvelua?

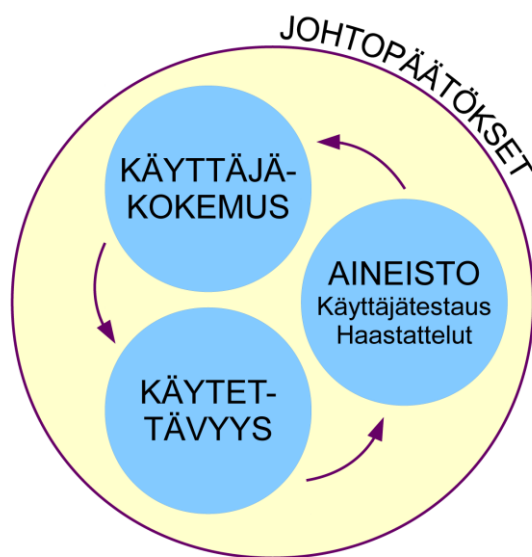
2.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja siinä hyödynnetään deduktiivista lähestymistapaa. Kuitenkin joitakin

tutkimuksen aineistonhankintamenetelmiä käytetään tyypillisesti kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa niitä käytetään vahvistamaan tai selittämään kvalitatiivisin menetelmin saatuja tuloksia.

Suurimman osan aineistosta kerään käyttäjätestauksella. Käyttäjätestauksen yhteydessä ja sen jälkeen myös haastattelen testikäyttäjiä sekä puolistrukturoidulla että strukturoidulla haastattelulla. Käyttäjätestauksessa hyödynnän within-subject-mallia ja ääneenajattelumenetelmää.

Aineiston analysoinnissa käytetään sisällönanalyysimenetelmää. Kerättyä aineistoa tutkitaan sekä käyttäjäkokemuksen että käytettävyyden näkökulmasta. Käyttäjäkokemuksen arvioinnissa otetaan huomioon kaikki tutkimuksessa saadut tulokset. Vertailen myös tämän tutkimuksen mielikuvakyselyn tuloksia iGS Tietohuoltoaseman asiakaskyselyn vastaaviin tuloksiin.



KUVIO 1. Tutkimuksen prosessi ja johtopäätösten kehittyminen.

Kuviossa 1 näkyy koko tutkimusprosessi pääpiirteittäin teoria-aineistosta johtopäätöksiin. Kuvan lukeminen tulee aloittaa kuplasta, jossa on käyttäjäkokemus. Nuolet osoittavat prosessin suunnan. Ensimmäiseksi kerätään teoriaa siitä, mitä on käyttäjäkokemus ja käytettävyys sekä miten nämä liittyvät toisiinsa. Sitten kerätään aineisto, joka koostuu

käyttäjätestauksen ja haastatteluiden tuloksista. Aineisto analysoidaan ja verrataan alussa koottuun teoriaan käyttäjäkokemuksesta ja käytettävyydestä. Tästä muodostuvat tutkimuksen johtopäätökset.

2.4 Viitekehys ja keskeiset käsitteet

Viitekehys muodostuu käyttäjäkokemuksesta ja käytettävyydestä. Esittelen nämä käsitteet työn teoriaosassa. Työn keskeisimpiin käsitteisiin kuuluu käyttäjäkokemus. Se tarkoittaa karkeasti ilmaistuna tuotteen tai palvelun käytöstä käyttäjälle muodostunutta kokemusta. Myös termiä käytettävyys käytetään työssä paljon. Tämä tarkoittaa lyhyesti sanottuna sitä, kuinka onnistuneesti, miellyttävästi ja tehokkaasti käyttäjä saavuttaa tavoitteensa käyttäessään tuotetta tai palvelua. Tutkin työssä verkkopalvelua, joka puolestaan tarkoittaa Internetissä olevaa tietojärjestelmän tarjoamaa palvelua. Näkökulma tutkimuksessa on loppukäyttäjän käyttäjäkokemus. Loppukäyttäjä on käyttäjä, joka viime kädessä käyttää tuotetta tai palvelua.

3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS JA KÄYTETTÄVYYS

Tässä luvussa esitellään ja määritellään sekä käyttäjäkokemus että käytettävyys. Nämä käsitteet ovat myös sidoksissa toisiinsa, joten luvussa pohditaan myös sitä, miten käytettävyys vaikuttaa käyttäjäkokemukseen.

3.1 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemus, englanniksi user experience (lyhenne UX), on termi, joka on laajalti käytetty, mutta jota on vaikea määritellä vain yhdellä tavalla. Se ymmärretään eri tavoin ja jokainen määrittelee sen omasta näkökulmastaan. Tästä syystä käyttäjäkokemukselle on useita eri määritelmiä. Nykyisissä määritelmissä vaihtelevat psykologinen ja liiketoiminnan näkökulmat sekä arvo- ja laatu keskeisyys. (Roto, Law, Vermeeren & Hoonhout 2011.)

Käyttäjäkokemus on vaikea määriteltävä useammastakin syystä. Käyttäjäkokemukseen liitetään monia epämääräisiä ja dynaamisia käsitteitä, kuten tunneperäisyys, kokemuksellisuus, hedonistisuus, tunteisiin vaikuttavuus ja esteettisyys. Henkilön taustoista ja kiinnostuksen kohteista riippuu, miten hän näitä asioita määritelmässään painottaa. Käyttäjäkokemuksen analyysiyksiköt ovat myös liian venyviä. Ne voivat vaihdella yksittäisen loppukäyttäjän yhdestä näkökulmasta useiden loppukäyttäjien moniin näkökulmiin. Tutkimus on pirstoutunut ja monimutkaista useiden erilaisten teoreettisten mallien vuoksi. Malleilla voi olla painopisteenä esimerkiksi tunteet, kokemus, ilo tai kauneus. (Law, Roto, Hassenzahl, Vermeeren & Kort 2009.)

International Organization for Standardization (ISO) on maailmanlaajuinen kansallisten standardoimisliittojen liitto. Sen standardit ovat asiakirjoja, jotka tarjoavat vaatimuksia, määritelmiä, suosituksia ja tunnusmerkkejä ja ne kattavat laajasti tekniikan ja liiketalouden alat. (ISO 2015.) Vuonna 2010 saatiin myös käyttäjäkokemukselle oma määritelmänsä. ISO 9241-210:2010 standardin mukaan käyttäjäkokemus tarkoittaa havaintoja ja reaktioita, jotka syntyvät tuotteen, järjestelmän tai palvelun käytöstä tai sen

odotetusta käytöstä. Lisäksi sille annetaan kolme lisähuomautusta. Ensimmäisessä huomautuksessa sanotaan, että käyttäjäkokemukseen sisältyvät kaikki käyttäjän tunteet, uskomukset, mieltymykset, havainnot, fyysiset ja psyykkiset reaktiot, käyttäytyminen ja aikaansaannokset, jotka ilmenevät ennen käyttöä, sen aikana ja sen jälkeen.

Toisessa huomautuksessa luetellaan asioita, joiden seurauksena käyttäjäkokemus muodostuu. Kyseiset asiat voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat järjestelmä, käyttäjä ja asiayhteys, jossa tuotetta käytetään. Järjestelmään liittyviä asioita ovat tuotokuva, esittely, toiminnallisuus, järjestelmän suorituskyky, vuorovaikutteisuus ja järjestelmän valmiudet käyttäjän avustamiseen. Käyttäjäkokemuksen syntyyn vaikuttaa myös käyttäjän henkinen ja fyysinen tila, joka on tulosta hänen aikaisemmista kokemuksista, asenteista, taidoista ja persoonallisuudesta. (ISO 9241-210:2010.)

Kolmannessa huomautuksessa kerrotaan, että käytettävyyttä arvioitaessa käyttäjän henkilökohtaisten tavoitteiden perspektiivistä käytetään sellaisia aisti- ja tunnepohjaisia näkökulmia, jotka tyypillisesti yhdistetään käyttäjäkokemukseen. Käytettävyyden kriteerejä voidaan käyttää myös käyttäjäkokemuksen arvioimiseen. (ISO 9241-210:2010)

ISO standardin määritelmä on erittäin laaja ja se käsittää jopa käyttäjän aikaansaannokset. Aikaansaannos voisi olla esimerkiksi sähköisen lippujärjestelmän e-lippu, joka taas ei itsessään ole enää kokemus. Toisessa huomautuksessa on esitetty asioita, jotka vaikuttavat käyttäjäkokemuksen muodostumiseen. Näitä asioita on tätäkin enemmän, sillä mikä tahansa ennen käyttöä, sen aikana ja sen jälkeen käyttäjän kokema asia voi vaikuttaa käyttäjäkokemukseen. Jos esimerkiksi työvoimatoimiston asiakaspäätteelle on asetettu epämukava tuoli, se voi vaikuttaa työnhakujärjestelmän käyttäjäkokemukseen negatiivisesti.

Lauralee Alben oli vuonna 1996 yksi ensimmäisistä käyttäjäkokemuksen määritelleistä. Hänen määritelmänsä keskittyy käyttäjän tuntemuksiin ja käyttäjän ja tuotteen väliseen vuorovaikutukseen. Artikkelissaan Quality of

experience Alben (1996) kirjoittaa, että kokemuksella tarkoitetaan kaikkia näkökulmia siinä, miten ihmiset käyttävät vuorovaikutteista tuotetta: miltä tuote tuntuu käsissä, miten hyvin he ymmärtävät sen toiminnan, mitä he tuntevat käyttäessään tuotetta, miten hyvin se palvelee heidän käyttötarkoituksiaan ja miten hyvin se sopii asiayhteyteen, missä he käyttävät tuotetta. Jos nämä kokemukset ovat onnistuneita, tuote on käyttäjälleen arvokas.

Yhden monista määritelmistä käyttäjäkokemukselle ovat tehneet myös Jakob Nielsen ja Don Norman (2012). He kiteyttävät käyttäjäkokemuksen määritelmänsä yhteen virkkeeseen: käyttäjäkokemus käsittää kaikki näkökulmat loppukäyttäjän vuorovaikutuksessa yrityksen, sen palveluiden ja tuotteiden kanssa. Heidän mukaansa ensimmäinen vaatimus hyvälle käyttäjäkokemukselle on, että tuote vastaa tarkasti käyttäjän tarpeisiin ilman turhaa vaivannäköä. Seuraavaksi tulee yksinkertaisuus ja tyylikkyys, jotka luovat tuotteen, jota on ilo käyttää. Laadukas käyttäjäkokemus vaatii kuitenkin muutakin kuin antaa käyttäjälle, mitä tämä haluaa. Se syntyy yrityksen kaikkien osien saumattomasta yhteistyöstä. Näitä ovat suunnittelu, markkinointi, graafinen ja teollinen muotoilu ja käyttöliittymän suunnittelu. Nielsen ja Norman muistuttavat vielä, että on tärkeää ymmärtää käyttäjäkokemuksen ja käyttöliittymän ero. Vaikka esimerkiksi verkkosivut toimisivat täydellisesti, mutta eivät palvele käyttäjän tarpeita, käyttäjän saama kokemus on siitä huolimatta heikko.

Suomalainen käyttäjäkokemusasiantuntija Virpi Roto (2015) määrittelee käyttäjäkokemuksen lyhyesti tarkoittamaan sitä, miltä tuotteen tai palvelun käyttö käyttäjästä tuntuu. Hänen mukaansa käyttäjäkokemukseen vaikuttavat tuotteen tai palvelun, käyttäjän tai ympäristön ominaisuudet sekä tilat. Näitä ominaisuuksia ja tiloja on olemassa valtava määrä.

Oman määritelmäni mukaan käyttäjäkokemus tarkoittaa tuntemuksia, ajatuksia ja mielikuvia, jotka syntyvät käyttäjän käyttäessä tuotetta tai palvelua ja hän ollessa tekemisissä yrityksen kanssa.

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat kaikki käyttäjän kokemat asiat tuotteeseen tai palveluun liittyen. Näitä asioita voivat olla esimerkiksi se,

miltä tuote näyttää ulkoisesti ja tuntuu käsissä, kuinka hyvin se toimii ja miten selkeää ja miellyttävää sen käyttö on.

3.2 Käytettävyys

Käytettävyys, englanniksi usability, on käyttäjäkokemusta helpompi määriteltävä, vaikka näkemys siitäkin vaihtelee tutkijoiden välillä. ISO 9241-11:1998 standardin mukaan käytettävyys mittaa sitä, miten hyvin määrätyt käyttäjät saavuttavat määrätyt tavoitteet vaikuttavasti, tehokkaasti ja miellyttävästi määrätyssä asiayhteydessä. Määritelmä keskittyy käytettävyyden ytimeen; siihen, että käyttäjä saavuttaa tavoitteensa laadukkaasti.

Usein viitataan tanskalaisen käytettävyysasiantuntija Jakob Nielsenin käytettävyyden määritelmään. Teoksessaan Usability Engineering (1993, 26) hän kirjoittaa, että käytettävyys ei ole yksittäinen yksinkertainen käyttöliittymän ominaisuus vaan se koostuu useista osasista, jotka ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheet ja tyytyväisyys.

- **Opittavuus:** Järjestelmän tulee olla helposti opittavissa, jotta käyttäjä saa asiansa nopeasti hoidettua.
- **Tehokkuus:** Kun käyttäjä on oppinut järjestelmän käytön, tuottavuuden tulisi olla korkea.
- **Muistettavuus:** Järjestelmän tulisi olla helposti muistettava. Silloin satunnainen käyttäjä voi palata järjestelmän pariin joutumatta opetella sen käyttöä uudelleen.
- **Matala virhealttius:** Järjestelmässä pitäisi olla matala virheiden määrä, jolloin käyttäjä tekee käytön aikana vain vähän virheitä, mutta virheistä myös tulee palautua nopeasti. Tuhoisia virheitä ei saa tapahtua lainkaan.
- **Tyytyväisyys:** Järjestelmän tulisi olla miellyttävä käyttää, jotta käyttäjä on käytön aikana tyytyväinen.

Wille Kuutti (2003, 13–14) puolestaan jakaa käytettävyyden kahteen osaan, tuotteen ominaisuudeksi ja tieteenalaksi. Tuotteen ominaisuutena

käytettävyys kuvaa sitä, miten sujuvasti käyttäjä käyttää tuotteen erilaisia ominaisuuksia päästäkseen päämääräänsä. Siinä on siis kyse tuotteen ja ihmisen vuorovaikutuksesta. Käytettävyys tieteenalana taas Kuutin mukaan tutkii niitä ominaisuuksia, jotka tekevät tuotteen käytettävyydestä hyvän tai huonon.

Suurelta osin se, mikä tekee jostakin käytettävän, on Jeff Rubinin ja Dana Chisnellin (2008, 4) mukaan turhautumisen puuttuminen käytön aikana. Heidän määritelmänsä mukaan käytettävyys on sitä, että käyttäjä voi tehdä esteettä, epäröimättä ja kyseenalaistamatta, mitä hän haluaa, tavalla, jolla hän uskoo voivansa sen tehdä. Ollakseen käytettävä tuotteen tai palvelun tulee olla hyödyllinen, tehokas, vaikuttava, tyydyttävä, opittava ja saavutettava.

Oma määritelmäni käytettävyydelle on, että se on mitta, joka mittaa sitä, miten laadukkaasti käyttäjä saavuttaa tavoitteensa käyttäessään palvelua tai tuotetta. Tuotteessa tai palvelussa tulee olla mahdollisimman vähän virheitä eivätkä ne saa olla sellaisia, että käyttäjä joutuu aloittamaan käytön alusta tai ei pysty jatkamaan sitä lainkaan. Käyttö on myös oltava helposti opittava ja sen tulisi noudattaa yleisiä periaatteita.

3.3 Käytettävyys osana käyttäjäkokemusta

Käyttäjäkokemus on käytettävyyttä laajempi käsite. Käyttäjäkokemus pitää sisällään erilaisia osia, joista yksi on käytettävyys. Käytettävyys vastaa kysymykseen: Saavuttaako käyttäjä tavoitteensa? Käyttäjäkokemus taas vastaa kysymykseen: Saako käyttäjä niin miellyttävän kokemuksen kuin mahdollista? (Spool 2007.) Tähän miellyttävään kokemukseen liittyy olennaisesti käytettävyys.



KUVA 1. Peter Morvillen hunajakennomalli (Morville 2004).

Peter Morville (2004) on luonut hunajakennomallin (kuva 1), joka kuvaa käyttäjäkokemussuunnittelun osa-alueita, mutta hänen mukaansa malli sopii myös käyttäjäkokemuksen hahmottamiseen. Mallista löytyy käytettävyys nimellä usable (suomeksi käyttökelpoinen). Käytettävyys on yksi käyttäjäkokemuksen tärkeimmistä osista, mutta ei ole sellaisenaan riittävä.

Huono käytettävyys voi vahingoittaa muuten hyvää käyttäjäkokemuksesta. Hyvä käytettävyys ei kuitenkaan automaattisesti tuota hyvää käyttäjäkokemusta, koska käyttäjä ei kiinnitä niin paljon huomiota virheettömään käyttöliittymään kuin sellaiseen, joka vilisee ongelmia. (Roto 2015.) Silloin muiden käyttäjäkokemuksen osien tärkeys korostuu ja ne voivat vaikuttaa merkittävästi siihen, tuleeko kokemuksesta hyvä vai huono. Huonosti käytettävä palvelu tai tuote on kuin polkupyörä ilman jarruja. Sen käyttäjälle tulee paha mieli eli sen käyttäjäkokemus on silloin heikko, vaikka pyöräliikkeen asiakaspalvelu olisi ensiluokkaista. Kuitenkin tässäkin esimerkissä laadukas asiakaspalvelu ja pyörän takuu korvaavat käytettävyydelle menetettyä käyttäjäkokemusta.

4 HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO JA KYSY.FI

Tutkimuksen toimeksiantaja on Helsingin kaupunginkirjasto. Kirjaston palvelu Kysy.fi on tutkimuksen kohde. Tässä luvussa näiden lisäksi Kysy.fi-palvelun edeltäjä iGS Tietohuoltoasema.

4.1 Helsingin kaupunginkirjasto

Helsingin kaupunginkirjasto on Suomen suurin julkinen kirjasto. Se on noin 600 000 ihmisen kotikirjasto ja sillä on 37 kirjastoa eri puolilla Helsinkiä. Niissä työskentelee yhteensä noin 500 henkilöä. Helsingin kaupunginkirjasto ilmoittaa arvoikseen asiakaslähtöisyyden, luottamuksellisuuden, luovuuden, moniarvoisuuden, moniulotteisuuden, taloudellisuuden ja tasa-arvoisuuden. (Helsingin kaupunginkirjasto 2014.)



KUVA 2. Helsingin kaupunginkirjaston logo (Helsingin kaupunginkirjasto 2013).

Helsingin kaupunginkirjasto on perustettu vuonna 1860, sen nimi oli tuolloin Helsingin kansankirjasto. Sen tehtävänä oli kansan lukuinnostuksen kasvattaminen ja köyhien kansanluokkien nostaminen sivistykseen. Nimi muuttui nykyiseksi vuonna 1910. (Helsingin kaupunginkirjasto 2014.) Kuvassa 2 on Helsingin kaupunginkirjaston nykyisin käytössä oleva logo.

4.2 Kysy.fi-palvelu

Kysy.fi-palvelu on Helsingin kaupunginkirjaston verkkokirjastoyksikön ylläpitämä maksuton verkkotietopalvelu, jonka päätoimittaja on suunnittelija Jukka Uotila. Se on osa kirjaston perinteistä tietopalvelua. Palvelun tarkoituksena on, että sen käyttäjät löytävät tietoa pohtimiinsa kysymyksiin. Samalla palvelu pyrkii olemaan viihdyttävä ja mielenkiintoinen, jotta käyttäjä viihtyisi sen parissa pitkään. Palvelu on

julkaistu tammikuussa 2013. (Uotila 2014a.) Tällä hetkellä palvelussa on yhteensä noin 85 000 vastattua kysymystä, joista valtaosa on peräisin 11 vuotta toimineelta Kysy.fi-palvelun edeltäjältä.



KUVA 3. Kysy.fi-palvelun logo (Kysy.fi 2014).

Palvelu on kaikille avoin ja se tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden kysyä mitä vain ja lukea vanhojen kysymysten vastauksia. Halutessaan käyttäjä voi myös rekisteröityä käyttäjäksi, jolloin hänelle avautuu mahdollisuus vastata itse vapaasti vastattavana oleviin kysymyksiin. Palvelussa on mahdollista kysyä suomenkielen lisäksi englanniksi ja ruotsiksi. Englannin- ja ruotsinkielisiä kysymyksiä tulee palveluun kuitenkin melko harvoin. Kysymyksiin vastaavat ensisijaisesti kirjastonhoitajat, mutta osa kysymyksistä annetaan rekisteröityneiden käyttäjien vastattavaksi. (Kysy.fi 2014.) Vastaajia kirjastolla on noin 120, mutta aktiivisia heistä on noin 20 (Uotila 2014a). Kuvassa 3 on Kysy.fi-palvelun logo.

Kysy.fi-palvelun kohderyhmä on laaja. Siihen kuuluu erilaiset ihmiset eri puolilta Suomea tai ulkomaita, joilla on halu etsiä tietoa tai kysyä jotakin (Uotila 2014a). Verkkokirjastoyksikkö on määritellyt palvelusta neljä erilaista käyttäjäryhmää:

- satunnainen selailija ja tiedonhakija
- kysyjä
- rekisteröitynyt käyttäjä
- kirjaston työntekijä (Uotila 2014a).

Näistä kahdella ensimmäisellä tiedonhakijalla ja kysyjällä on täysin samantyyppiset käyttöliittymät. Rekisteröityneellä käyttäjällä on muuten samantyyppinen käyttöliittymä kuin kahdella edellisellä, mutta sillä on käyttöliittymä vastaamiseen sekä oma profiili. Kirjaston työntekijällä taas on muista täysin eroava käyttöliittymä. Kysy.fi-palvelun pohjana toimii Drupal 7. Se on avoimen lähdekoodin sisällönhallintajärjestelmä, johon on

saatavilla lähes 17 000 moduulia, joiden avulla sivustoa voi muokata omiin tarpeisiin sopivaksi (Drupal 2015).

Kysy.fi-palvelussa vierailee päivittäin keskimäärin 6 400 käyttäjää. Heistä noin 85 % saapuu palveluun hakukoneiden kautta. Viikonpäivävaihtelu on kävijämäärissä huomattava. Alkuvuokosta kävijöitä on eniten, jopa 8 000 kävijää päivässä. Torstaina ja perjantaina kävijämäärä alkaa laskea ja lauantaina se on matalimmillaan, noin 5 000 kävijää vuorokaudessa. Sunnuntaina liikenne palvelussa kasvaa jälleen, kunnes seuraava viikonloppu lähestyy ja sama rytmi alkaa alusta. (Kysy.fi käyttäjäseurantatiedot 2014.)

Tietoa palvelusta Kuuntele Rekisteröidy Kirjaudu sisään Palaute

Kysy.fi
HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO Kysy mitä vain

Etsi kysymyksistä ja vastauksista Etsi

Kysymykset Aiheet Kysy Pä svenska In English

Kysy mitä vain! Vastaus julkaistaan verkossa ja lähetetään sinulle halutessasi sähköpostiin. Helsingin kaupunginkirjasto vastaa useimpiin kysymyksiin, mutta myös lukijat voivat vastata. Kirjautumalla palveluun sinäkin voit vastata ja kommentoida.

Uusimmat vastaukset

- > Näyttelijä Birgit Nuoto.
- > Miksi englannin kielessä ei juuri ole taivutusta?
- > Eikö koira tarvitse viiksään?
- > 100% täysmehu
- > Ratikka 2 (ja 3)

[Lisää kysymyksiä](#)

Vastaa kysymyksiin

- > Mikä pikkueliö mahtaa olla kyseessä liitteenä olevassa kuvassa?
- > Tilastoja sytostaatti- ja sädehoidoista kiellettyneiden syöpäpotilaiden elinajanennusteesta?
- > Mistä johtuu, että toisissa kansoissa on enemmän alkoholisimia kuin toisissa?
- > Mikä paikka on kyseessä videossa oleva kuva? <https://www.youtube.com/watch?v=6hTFq3km894>
- > Löytyykö mistään vikinglottaoharavoiden takuulaskutaulukkoa?

[Lisää avoimia kysymyksiä](#)

KUVA 4. Kysy.fi-palvelun etusivu kirjautumattoman käyttäjän näkökulmasta.

Kuva 4 esittää sitä, miltä Kysy.fi-palvelun etusivu näyttää siihen kirjautumattoman käyttäjän näkökulmasta. Kun käyttäjä kirjautuu sisään, sivun yläreunassa olevat linkit muuttuvat ja valittavaksi tulee myös oman käyttäjätilin sivu.

The screenshot shows the Kysy.fi website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Tietoa palvelusta', 'Kuuntele', 'Rekisteröidy', 'Kirjaudu sisään', and 'Palaute'. The main header includes the Kysy.fi logo, the text 'Kysy mitä vain', a search bar with the placeholder 'Etsi kysymyksiä ja vastauksista', and buttons for 'Kysymykset', 'Aiheet', and 'Kysy'. There are also language options for 'På svenska' and 'In English'.

The main content area features a question: 'Miten saada vanhat PC-muumipelit toimimaan?' (How to get old PC emulators to work?). The question text reads: 'Ei toimi 64-bittisellä koneella. Ei toimi vaikka vaihtaisi yhteensopivuustilaa. Mikä neuvoksi?' (Doesn't work on a 64-bit machine. Doesn't work even if I change compatibility settings. Any tips?). Below the question are tags for 'tietokonepelit' and 'emulointi'.

There is a 'Vastaus' (Answer) section with a link to a DOSBox article: 'Jos yhteensopivuustilaan vaihtamisesta ei ole apua, voit kokeilla emulaattoria. Esim. DOSBoxin asentamalla saa koneen leikkimään 90-lukua ja monet vanhat pelit pyörimään. Lisätietoja: http://www.retropelit.com/haeartikkelit.php?id=4'. The answer is dated 11.03.2016 at 15:36 from Helsingin kaupunginkirjasto.

On the right side, there is a 'Katso myös nämä' (Also see these) section with related questions like 'Mikä on Sims 2 rahakoodi?? HALUUN TIETÄÄ!' and 'Miksi tietokonepeleihin jää koukkuun?'. Below that is a 'Suosituimmat tagit' (Most popular tags) section with a list of tags and their counts: sanat (2879), musiikki (1522), Suomi (1473), elokuvat (1221), Helsinki (1171), kieli (1153), Suomen kieli (909), and televisio (813).

KUVA 5. Kysymyssivu kirjautumattoman käyttäjän näkymänä.

Kuvassa 5 näkyy palvelun kysymyssivu käyttäjälle, joka ei ole kirjautunut palveluun sisään. Käyttäjän kirjaututtua sivu pysyy muuten samanlaisena, mutta viimeisimmän vastauksen tai kysymyksen alle ilmestyy kenttä, jonka avulla voi kirjoittaa kysymykselle oman vastauksen.

4.3 iGS Tietohuoltoasema

iGS Tietohuoltoasema (information Gas Station) oli vuonna 2001 perustettu verkkotietopalvelu, jonka toimintaa Kysy.fi-palvelu jatkaa. Vuonna 2000 Helsingin kaupunginkirjasto sai Bill & Melinda Gates Foundationilta Access to Learning-rahapalkinnon. Tämän palkinnon turvin iGS avattiin. Se aloitettiin projektina, mutta sen saavutettua suosiota palvelun toimintaa päätettiin jatkaa. Toimintavuosiensa aikana se vastasi yli 80 000 kysymykseen. Palveluun pystyi lähettämään kysymyksiä palvelun verkkosivujen kautta tai tekstiviestillä. Lisäksi kysymyksiä käytiin läpi Ylen Aikaisen Kysy mitä vain -radio-ohjelmassa vuosina 2003–2013. Alkuvaiheessa radio-ohjelman kysymykset soitettiin suoraan lähetykseen ja kysymys ratkaistiin studiossa. Myöhemmin radio-ohjelman kysymykset lähetettiin verkkosivujen kautta etukäteen ja vastaukset valmisteltiin

lähetystä varten. (Uotila 2014b.) iGS:n aikaiset kysymykset on myöhemmin siirretty uuteen Kysy.fi-palveluun.

Kysy mitä vain

HELINGIN KAUPUNGINKIRJASTO

Etusivu | Keskustelut | Taustaa | Yhteystiedot | Palaute | Me vastaamme | På svenska | In English | Mobiili

iGS

Tietohuoltoasema

Voiko valkojalkala aiheuttaa syöpää ja lapsettomuutta?

Imusolmukkeiden tuntuminen nivusissa

Hienon naisen pukeutuminen vuonna 1912

Minkä linnun ääntä on käytetty usein jännityselokuissa?

Milloin 100-vuotias Pitkäsilta avattiin liikenteelle?

>Uusimmat kysymykset ja vastaukset
>Hae arkistosta

Tilaa RSS-syötteenä

iGS Tietohuoltoasemalla Helsingin kaupunginkirjaston tietopalvelun ammattilaiset vastaavat kysymyksiin, jotka askarruttavat mieltäsi. Vastaus lähetetään sähköpostiisi, ja se tallennetaan myös arkistoon. Lue vastausperiaatteet. Lähetä yksi kysymys kerrallaan.

94,0 MHz

iGS radiossa
maanantaina 11.15

Lähetä kysymyksiä

Sähköpostiosoitteesi

Lähetä Tyhjennä

Helsingin kaupunginkirjasto 2012

KUVA 6. iGS Tietohuoltoaseman etusivu vuodelta 2012.

Kuvassa 6 näkyy iGS:n etusivu vuodelta 2012. Keskeisin ero Kysy.fi-palvelun ja iGS:n välillä on se, että Kysy.fi-palvelussa loppukäyttäjät voivat itse osallistua kysymyksiin vastaamiseen. Toisin kuin iGS:ssa Kysy.fi-palvelun kysymyksillä on myös omat verkko-osoitteet, joten niitä on helppo jakaa erilaisissa palveluissa. Kysy.fi-palvelun ulkoasu ja varsinkin etusivu pyrkii olemaan houkutteleva, kun taas iGS:n ulkoasu oli aika pelkistetty ja muuttumaton. Yksi näkyvin ero on myös nimi. Kysy.fi on helpommin ymmärrettävä kuin iGS. (Uotila 2015.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimusmenetelmät ovat empiirisen tutkimuksen aineistonhankinta- ja analyysitekniikoita. Tämän tutkimuksen päätutkimusmenetelmä on käyttäjätestaus. Sen lisäksi käytetään kahta muuta aineistonkeruumenetelmää. Tämä luku esittelee tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät.

5.1 Käyttäjätestaus

Käyttäjätestaus nähdään usein samana asiana kuin käytettävyydestaus ja se onkin yksi tärkeimpiä käytettävyyden tutkimisen menetelmiä.

Esimerkiksi Rubin ja Chinell (2008, 21) käyttävät teoksessaan Handbook of Usability Testing käyttäjätestauksesta termiä ”usability testing”. He kirjoittavat, että käyttäjätestaus on prosessi, joka työllistää ihmisiä testikäyttäjiksi, jotka edustavat tuotteen todellista kohderyhmää.

Testikäyttäjien avulla arvioidaan, kuinka hyvin tuote vastaa käytettävyyden kriteereitä. Testauksen aikana testikäyttäjät suorittavat joukon erilaisia tehtäviä, jotka ovat tyypillisiä palvelussa tehtäviä toimintoja.

Käyttäjätestausta voi käyttää myös käyttäjäkokemuksen arviointiin, tällöin testauksen aikana kerätään tietoa myös käyttäjäkokemuksesta (All About UX 2015).

Ennen testiä:

Varmista, että kaikki on valmista ennen kuin testikäyttäjät saapuvat paikalle.
 Korosta, että testissä testataan järjestelmää, ei häntä.
 Tee testikäyttäjälle selväksi, että he voivat lopettaa milloin tahansa.
 Selitä testikäyttäjälle, miten eri tavoin testausta tarkkaillaan.
 Kerro käyttäjälle, että testitulokset pidetään luottamuksellisina.
 Pidä huoli, että olet vastannut kaikkiin testikäyttäjän kysymyksiin ennen kuin jatkat.

Testin aikana:

Yritä antaa testikäyttäjälle varhainen onnistumisen kokemus.
 Ojenna tehtävät testikäyttäjälle yksitellen.
 Ylläpidä testihuoneessa rentoa ilmapiiriä ja tarjoa kahvia ja/tai taukoja.
 Vältä ylimääräisiä häiriöitä. Sulje ovi, laita ovelle Varattu-lappu ja sulje puhelimet.
 Älä koskaan ilmaise mitenkään, että käyttäjä tekee virheitä tai on liian hidas.
 Pidä testin tarkkailijoiden määrä mahdollisimman pienenä.
 Älä päästä testikäyttäjän esimiehiä tarkkailemaan testiä.
 Jos testaus käy liian epämiellyttäväksi, keskeytä testi.

Testin jälkeen:

Lopeta sanomalla, että testikäyttäjä on auttanut sinua löytämään kehityskohteita.
 Älä koskaan raportoi tuloksia siten, että yksittäiset testikäyttäjät voidaan tunnistaa.
 Esitä videonauhoitteita testiryhmän ulkopuolisille vain testikäyttäjien luvalla.

LUETTELO 1. Jakob Nielsenin ohjeita testitilaisuuteen (Nielsen 1993, 184).

Jakob Nielsen (1993, 165) toteaa, että käyttäjättestaus on olennaisin käytettävyyden tutkimisessa käytetty menetelmä, ja se on myös usein ainoa menetelmä löytää tiettyjä ongelmia käyttöliittymässä tai saada tietää, miten käyttäjä käyttää palvelua. Tutkin työssäni Kysy.fi-palvelun loppukäyttäjien kokemusta. Tämän vuoksi valitsin käyttäjättestauksen tutkimukseni tärkeimmäksi tutkimusmenetelmäksi. Käyttäjättestauksen avulla saan tietoa siitä, onko palvelussa käytettävyyso ongelmia ja miten loppukäyttäjät käyttäytyvät käyttäessään palvelua. Luettelossa 1 on esitettyä Nielsenin ohjeita ja eettisiä neuvoja käyttäjättestaukseen.

Vaikka käyttäjättestaus on ensisijaisesti käytettävyyden tutkimisen menetelmä, analysoin testauksen tuloksia myös käyttäjäkokemuksen näkökulmasta. Kuten luvussa 3.3 on selvitetty, että käytettävyys on

käyttäjäkokemuksen yksi tärkeimpiä osia, joten käyttäjätestauksen valinta on tässä tapauksessa sopiva.

Käyttäjätestauksessa käytän within-subject -mallia, missä jokainen testiin osallistuva testaaja tekee samat tehtävät. Tämä on hyvä menetelmä silloin, kun testihenkilöitä on vähän. Jotta estän tehtävien vaikutuksen toisiinsa, käytän myös tasapainotustekniikkaa, englanniksi counterbalancing. Siinä tehtävät sekoitetaan siten, että kukin testikäyttäjä suorittaa tehtävät eri järjestyksessä. (Rubin & Chisnell 2008, 75–76.)

5.1.1 Ääneenajattelu

Thinking aloud eli ääneenajattelu on yksinkertainen tekniikka, jolla on mahdollista tallentaa, mitä testikäyttäjä ajattelee testauksen aikana. Tätä varten testikäyttäjän tulee tarjota suora selostus ajatusprosessistaan hänen suorittaessaan annettuja tehtäviä. Testikäyttäjien tulee ilmaista erilaiset tunteensa kuten hämmennys, turhautuminen ja ilo. Hyvin tehtynä ääneenajattelumenetelmä tarjoaa kurkistuksen testikäyttäjän mieleen ja lukemaan tämän ajatuksia. (Nielsen 1993, 204.) Jotta ääneenajattelu onnistuisi, sitä on hyvä harjoitella testikäyttäjän kanssa ennen varsinaisen testin alkua. Harjoittelu voi tapahtua esimerkiksi päässälaskutehtävien avulla. (Kuutti, 2003; Seitamaa-Hakkarainen 1999.)

Käytän ääneenajattelumenetelmää tässä tutkimuksessa, koska se on ainutlaatuinen keino saada selville, mitä testikäyttäjä ajattelee tehdessään tehtäviä. Testikäyttäjän ajatuskulun selviäminen auttaa sekä käytettävyyden että käyttäjäkokemuksen arvioimisessa. Sovellan ääneenajattelua käyttäjätestauksessa suoritettavien tehtävien aikana.

5.1.2 Haastattelu

Haastattelu on yksi tavallisimmista aineistonhankintamenetelmistä. Siinä tutkija ja haastateltava keskustelevat haastattelutyypistä riippuen enemmän tai vähemmän vapaamuotoisesti tai laajasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Tutkimuksessani käytän

haastattelutyyppeinä puolistrukturoitua ja strukturoitua haastattelua. Puolistrukturoitu haastattelu on avoimen teemahaastattelun ja järjestelmällisen lomakehaastattelun välimuoto. Siinä tutkija kysyy haastateltavalta samoja tai lähes samoja kysymyksiä samassa järjestyksessä. Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu eli kysely on muodollisin haastattelutyyppi. Siinä haastateltava täyttää kyselyn, jossa voi olla sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä on vastausvaihtoehdot, joista haastateltava valitsee mieleisimmän. Avoimissa kysymyksissä taas hän vastaa kysymykseen omin sanoin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tutkimuksessani käytän puolistrukturoitua haastattelua kerätäkseni testiin testikäyttäjien taustatietoja ja heidän ajatuksia testauksen jälkeen. Koska testitilaisuus on luonteeltaan rento, en halua, että testikäyttäjä joutuu täyttämään liikaa kyselylomakkeita. Siksi valitsin tyyliltään vapaamman puolistrukturoidun haastattelun. Lisäksi haluan jokaiselta testikäyttäjältä vastaukset samoihin kysymyksiin, mikä ei välttämättä toteudu teemahaastattelussa. Strukturoidun haastattelun valitsin, koska vertaan testikäyttäjien mielikuvia suhteessa aikaisemmin tehtyyn tutkimukseen. Aikaisemmassa tutkimuksessa on mielikuvakysely toteutettu strukturoituna haastatteluna. Haastattelen testikäyttäjiä myös noin kaksi viikkoa testitilaisuuden jälkeen, joten halusin, että haastattelu on digitaalisella kyselylomakkeella ja että testikäyttäjällä on mahdollisuus miettiä vastauksiaan rauhassa kotonaan.

Haastattelen puolistrukturoiduilla kysymyksillä testikäyttäjiä testitilaisuudessa ennen ja jälkeen tehtävien suorittamisen. Ennen testiä kysyn heiltä perustiedot (ikä, sukupuoli, ammatti, asuinkunta), IT-kokemuksen tason ja sen hetkisestä oloilasta. Lisäksi kysyn heiltä, millaisia odotuksia heillä on Kysy.fi-palvelua kohtaan, ja ovatko he käyttäneet aikaisemmin jotain muuta samankaltaista palvelua tai kirjaston tietopalvelua. Testauksen jälkeen kysyn heiltä vielä testin jälkeisiä ajatuksia ja tuntemuksia sekä sitä, miten hyvin palvelu vastasi heidän odotuksiaan. Kysyn nämä asiat kaikilta testikäyttäjältä lähes samanlaisin kysymyksin samassa järjestyksessä.

Strukturoitua haastattelua hyödynnän sekä testaustilaisuudessa että sen jälkeen. Testitilaisuudessa tehtävien ja puolistrukturoidun haastattelun jälkeen annan testikäyttäjälle täytettäväksi Google Formsillä luodun mielikuvakyselyn. Sama kysely oli myös osa iGS:lle tehtyä asiakaskyselyä. Noin kaksi viikkoa testitilaisuuden jälkeen testikäyttäjä täyttää vielä laajemman kyselylomakkeen. Kyselyssä selvitän muun muassa sitä, millaisena testikäyttäjä koki erilaiset asiat palvelun käytössä, kuinka tyytyväinen hän on saamaansa vastaukseen, kuinka kauan vastauksen saamisessa kesti ja millaisen vaikutelman palvelu itsestään antoi.

5.2 Käyttäjätestauksen testisuunnitelman laatiminen

Käyttäjätestauksen testisuunnitelmaan kuuluu Rubinin ja Chisnellin (2008, 67) mukaan tarkoitus, päämäärät ja tavoitteet, tutkimuskysymykset, testikäyttäjien ominaisuudet, menetelmä, tehtävälista, testiympäristö ja välineet, testin valvojan rooli, kerättävät tiedot ja raportointi.

Ensimmäisessä kohdassa tarkoitus, päämäärät ja tavoitteet kuvaillaan, mitä tutkimuksella halutaan saavuttaa. Kuvailu voi olla tässä melko suuripiirteistä, sillä seuraavat kohdat, esimerkiksi tutkimuskysymys, täydentää tarkoitusta ja päämääriä. Seuraava kohta tutkimuskysymykset on tärkein yksittäinen asia testisuunnitelmassa. Siinä kerrotaan ne asiat ja ongelmat, jotka tutkimuksessa tulisi saada selvitetyksi.

Tutkimuskysymysten tulisi olla mahdollisimman tarkkoja ja selkeitä sekä mitattavissa olevia. Epätarkat tutkimuskysymykset voivat saattaa tutkijan hankalaan tilanteeseen. Esimerkiksi kysymys, onko nykyinen palvelu käytettävä, on epäselvä. Parempi kysymys olisi esimerkiksi, kuinka helposti ja onnistuneesti käyttäjät löytävät verkkosivuilta etsimänsä tiedon. (Rubin ym. 2008, 67–69.)

Kolmannessa kohdassa määritetään palvelun loppukäyttäjien ominaisuudet, jotka määrittelevät myös testiin testikäyttäjien ominaisuudet. Ominaisuuksia ovat esimerkiksi käyttäjän sukupuoli, ikä ja kokemus. Tässä kohdassa määritetään myös testikäyttäjien lukumäärä. Tilastollisesti neljästä viiteen testikäyttäjää löytävät noin 80 prosenttia palvelussa

olevista ongelmista. Kuitenkin, jos käytettävissä on riittävästi resursseja, testiajia voi olla useampia ja silloin voi olla mahdollista löytää vielä loput 20 prosenttia ongelmista. (Rubin ym. 2008, 72.)

Kohdassa menetelmä kuvataan yksityiskohtaisesti se, miten tutkimus tehdään testikäyttäjien kanssa ja miten se etenee. Tämä kohta antaa yleiskuvan siitä, mitä tapahtuu, kun testikäyttäjä saapuu päätyen siihen, kun hän lähtee. Kuvailun tulisi olla niin tarkka, että ulkopuolinen tarkkailija tietäisi suunnilleen, mitä on tapahtumassa. Menetelmän kuvaus perustuu tutkimuksen tavoitteisiin ja siihen vaikuttaa käytettävissä olevat resurssit, rajoitukset ja tutkijan luovuus. (Rubin ym. 2008, 73–74.)

Tehtävälista sisältää ne tehtävät, joita testikäyttäjien tulee tehdä testauksen aikana. Tehtävät ovat realistisia skenaarioita, jotka testaaja pystyy suorittamaan ilman valvojan puuttumista tehtävän suoritukseen. Tehtäväskenaariot voivat koostua useammista tehtävistä.

Testisuunnitelmaa varten tehtävälista sisältää lyhyet kuvaukset tehtävästä ja onnistuneesta tehtävän suorituksesta. Testikäyttäjää varten tehtäviä tarkennetaan. Käyttäjälle annettavissa tehtävissä ei saa olla ammattikieltä ja tehtävässä kannattaa antaa vain sen tavoite ja antaa testaajan hoitaa välivaiheet. (Rubin ym. 2008, 79–80, 184.)

Seuraavaksi kuvaillaan testiympäristö ja välineet. Tässä kohdassa tulee kertoa, millaisissa olosuhteissa palvelua testataan ja mitä välineitä se vaatii. Jos palvelua käytetään normaalisti jollain tavalla poikkeuksellisissa olosuhteissa, kannattaa sitä ympäristöä matkia myös testitilanteessa. Tämä helpottaa testikäyttäjän eläytymistä oikeaan rooliin ja parantaa testituloksen luotettavuutta. Välineet, jotka tässä kohdassa kuvaillaan, ovat vain ne, joita testikäyttäjä itse käyttää testin aikana. (Rubin ym. 2008, 87.)

Sitten määritellään testin valvojan rooli eli se, mitä testin valvoja tekee, miten toimitaan poikkeavissa tilanteissa ja missä tilanteissa valvoja voi auttaa testaajaa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi ongelma, joka ei liity palveluun itseensä, vaan esimerkiksi käytettäviin välineisiin. Roolin

määritys on tärkeää erityisesti silloin, jos valvoja esittää testitilanteessa jotain roolia, esimerkiksi vihaista asiakasta. (Rubin ym. 2008, 87–88.)

Lopuksi kerrotaan, mitä tietoja kerätään ja millainen raportti tutkimuksesta laaditaan. Saatetaan kerätä esimerkiksi tietoja testaajaan mielipiteistä ja ajatuksista sekä hänen vastauksia annettuihin kysymyksiin. Kerättävien tietojen tulisi perustua tutkimuskysymykseen. Raportissa ilmoitetaan tutkimuksen tuloksista eri osapuolille. (Rubin ym. 2008, 88, 90.)

6 KÄYTTÄJÄTESTAUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen Kysy.fi-palvelun käyttäjätestauksen testisuunnitelman eli tutkimuksen toteutuksen. Sovellan omaan tutkimukseeni sopivaksi Rubinin ja Chisnellin esimerkkiä testisuunnitelmasta, joka on esitelty luvussa 5.2.

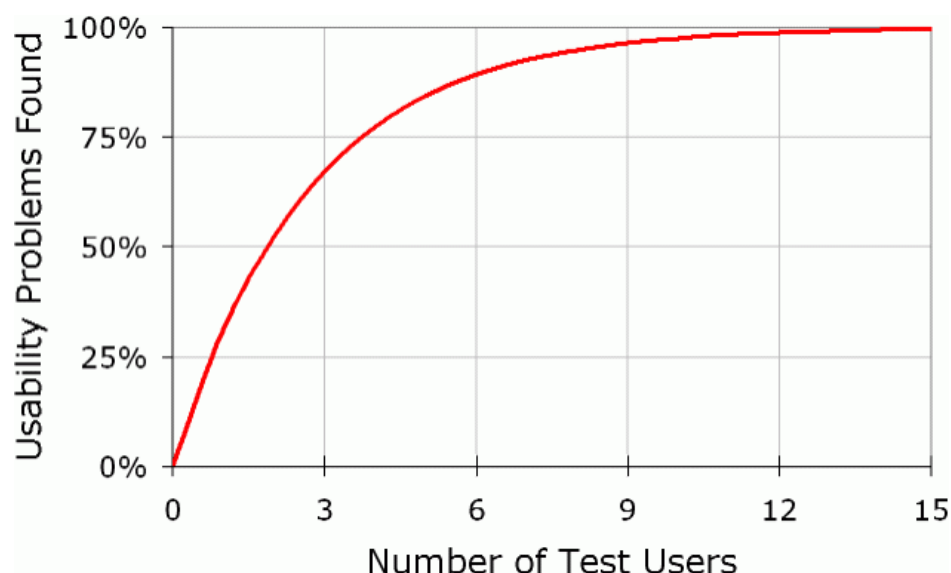
Tämän käyttäjätestauksen tarkoituksena on selvittää, onko Kysy.fi-palvelussa käytettävyysoongelmia ja millainen sen käyttäjäkokemus on. Testissä kerään tietoa palvelun yleisestä tehokkuudesta ja toiminnasta käyttäjän suorittamissa palvelulle tyypillisissä tehtävissä. Tavoitteena on tunnistaa mahdolliset ongelmat palvelun käytössä.

6.1 Testikäyttäjien valinta

Jakob Nielsenin (2000) mukaan parhaan tuloksen testauksessa saa, kun käyttää enintään viittä testikäyttäjää. Tämä perustuu hänen ja Tom Landauerin laskukaavaan, joka laskee löydettyjen käytettävyysongelmien määrän tietyllä määrällä testikäyttäjiä:

$$N(1-(1-L)^n)$$

Kaavassa n on testikäyttäjien määrä, N on ongelmien kokonaismäärä ja L on osuus löydettyistä ongelmista, kun testataan yhdellä testikäyttäjällä. L :n tyypillinen arvo on 31 % eli 0,31. Kun tämä asetetaan kaavaan, saadaan kaavion 1 mukainen käyrä.



KAAVIO 1. Löydetyjen käytettävyysongelmien määrä suhteessa testiin testikäyttäjien määrään. X-akselilla on testikäyttäjien määrä ja Y-akselilla löydetyjen ongelmien määrä prosentteissa. (Nielsen 2000.)

Kaaviosta 1 nähdään, että löydetyjen ongelmien nousu tasaantuu ja käyrä taittuu noin viiden testikäyttäjän kohdalla. Tämä tarkoittaa sitä, että jos testaa yli viidellä testikäyttäjällä jokainen heistä paljastaa aina vain vähemmän uusia ongelmia. Viidellä testikäyttäjällä paljastuu noin 84 % palvelussa olevista ongelmista. Tämän vuoksi valitsin tutkimukseeni viisi testikäyttäjää.

Testikäyttäjiksi käyttäjätestaukseen valitsin täysi-ikäisiä ihmisiä, jotka olivat kiinnostuneita tutustumaan Kysy.fi-palveluun. Kysy.fi-palvelun käyttäjistä suurin osa asuu pääkaupunkiseudulla, joten testikäyttäjät valitsin tällä alueella asuvista ihmisistä. Palvelun käyttäjien ikäjakauma on hyvin laaja ja tämän vuoksi myös testauksen testikäyttäjät ovat eri-ikäisiä. (Kysy.fi Palautekysely 2014.) Kysy.fi-palvelun käyttäjien sukupuolijakaumaa ei ole tutkittu, mutta palvelun edeltäjän iGS Tietohuoltoaseman käyttäjistä oli 53 % miehiä ja 47 % naisia (iGS Asiakaskysely 2009). Olettaen, että Kysy.fi-palvelun käyttäjät ovat samankaltaisia kuin iGS:n, valitsin testikäyttäjiksi 60 % on miehiä ja 40 % naisia. Tärkeimpänä kriteerinä testikäyttäjien valinnassa oli kuitenkin se, että testikäyttäjä ei ole aikaisemmin käyttänyt Kysy.fi-palvelua, koska halusin saada tietää, miten uusi käyttäjä palvelussa toimii ja millaisena hän sen kokee. Tottunut käyttäjä olisi voinut tulla sokeaksi mahdollisille virheille ja toimia siten, ettei virheitä synny.

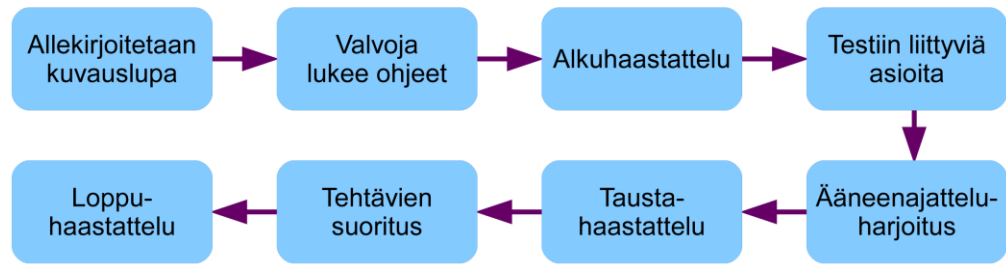
Valitsin myös tietokonetaidoiltaan eritasoisia testikäyttäjiä, jotta näen, onko taidoilla vaikutusta palvelun onnistuneen käytön kannalta. Testikäyttäjät valitsin henkilöistä, jotka tuntevat minut. Sen ansiosta he voivat käyttäytyä testitilanteessa mahdollisimman luonnollisesti, mikä parantaa tulosten luotettavuutta.

Kysy.fi-palvelun kohderyhmään kuuluvat kaikki ihmiset, jotka haluavat kysyä jotain tai etsiä tietoa (Uotila 2014a). Koska tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisen käyttäjäkokemuksen palvelun käyttäjä Kysy.fi-palvelusta saa, on luontevinta testata palvelua nimenomaan sen kohderyhmään kuuluvien testikäyttäjien kanssa. Varmistin kaikilta valituilta testikäyttäjiltä, että he ovat kiinnostuneita tutustumaan tällaiseen palveluun, joten voin olettaa heidän kuuluvan palvelun kohderyhmään.

Testikäyttäjistä siis miehiä on kolme ja naisia kaksi. Ikäjakaumaltaan he ovat 24–62 vuotta. Henkilö A on 24-vuotias mies, joka opiskelee tietotekniikan insinööriksi. Henkilö B on 26-vuotias mies, joka on koulutukseltaan sähkövoimatekniikan insinööri. Henkilö C on 27-vuotias nainen, joka on koulutukseltaan sosionomi. Henkilö D on 62-vuotias mies, joka on koulutukseltaan ylisähköasentaja. Henkilö E on 61-vuotias nainen, joka on koulutukseltaan merkonomi.

6.2 Testin kulku

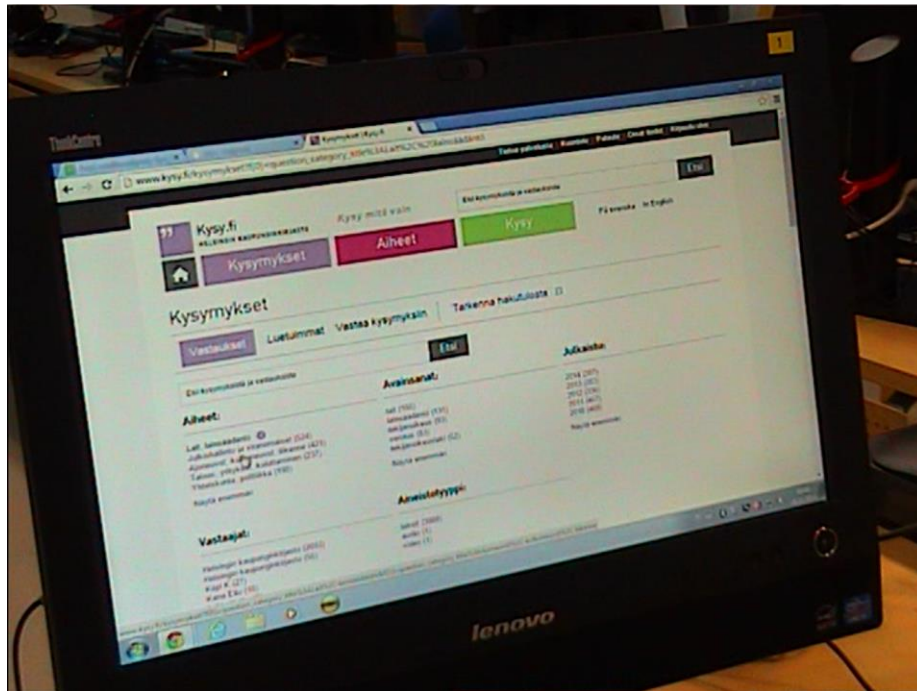
Jaan tehtävät testikäyttäjien kesken eri järjestyksiin, jolloin poistuu riski siitä, että edellinen tehtävä vaikuttaa seuraavaan esimerkiksi siten, että mahdollinen käytettävyysoongelma jää piiloon. Tehtävien suorituksen aikana tarkkailen testaajan käytöstä ja puheita. Kunkin session pituus on noin 90 minuuttia. Testaukset suoritetaan Helsingin kaupunginkirjaston opetustilassa Dino. Seuraavaksi esittelen testin kulun.



KUVIO 2. Testitilaisuuden kulku.

Ennen testitilaisuuteen saapumista testikäyttäjille on lähetetty kirjallisena lyhyet ennakko-ohjeet. Ohjeistus on liite 1. Ennakko-ohjeissa on ennakotehtävä, jossa testikäyttäjän tulee miettiä etukäteen kysymys, jota hän on ehkä pohtinut pitkään ja johon hän ei tiedä vastausta. Testitilanteet tallennetaan videolle ja lisäksi ääni tallennetaan varmuuden vuoksi erikseen sanelimeen. Tämän vuoksi ennen testiä testikäyttäjät allekirjoittavat luvan kuvaukseen osallistumissuostumuksen lisäksi. Sopimus on työn lopussa liite 2. Ennen testiä kyselen testikäyttäjältä hänen perustiedot (ikä, ammatti ja asuinpaikka) sekä testiin mahdollisesti vaikuttavia asioita, esimerkiksi kuinka kokenut tietokoneen käyttäjä hän on ja mikä on hänen sen hetkinen olotila (esimerkiksi sairaus, väsymys tai nälkä). Lopuksi selvitän vielä testikäyttäjän odotukset palvelua kohtaan.

Kuvion 2 prosessikaavio esittää, miten testitilaisuus etenee. Tilaisuuden jälkeen tuleva loppukysely ei ole merkittynä tähän kaavioon, koska se ei kuulu enää testitilaisuuteen vaan testikäyttäjä täyttää sen kotonaan 1-2 viikon kuluttua tilaisuudesta. Kuvassa 7 on kuvakaappaus erään testikäyttäjän tehtävänsuorituksesta.



KUVA 7. Kuvakaappaus tehtävävideosta.

Seuraavaksi johdattelen testikäyttäjän testiin ja selvitän hänelle testaukseen liittyviä asioita. Aluksi esittelen huoneen ja testauksen aikana käytettävät välineet, kuten tietokoneen, videokameran ja sanelimen. Luen testikäyttäjälle ääneen valmiiksi kirjoitetun ohjeen, jonka jätän myös testin ajaksi testikäyttäjän saataville. Ohjeissa on selvitettynä testin kulku, testitilanteeseen ja tehtävien tekemiseen liittyviä asioita ja erityisen tärkeänä ääneenajattelumenetelmä, jota testissä käytetään. Tämä ohjeistus löytyy työn lopusta liiteluettelosta. Selvitän myös testikäyttäjälle oman roolini tarkkailijana.

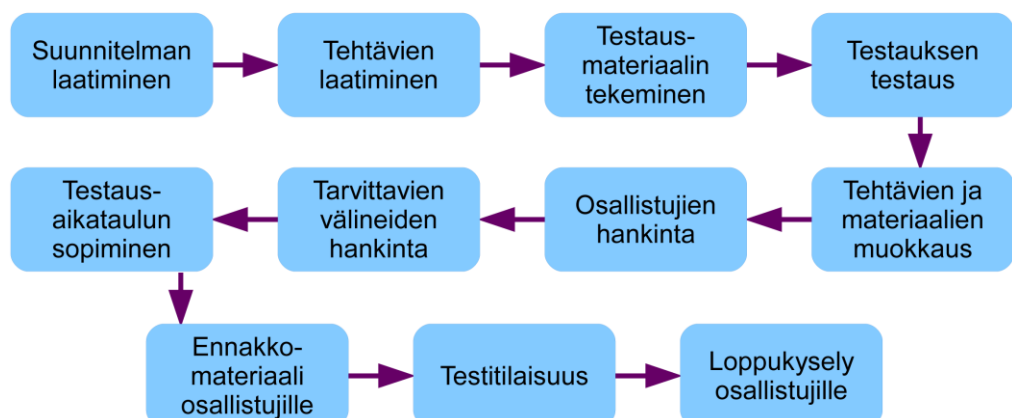
Vaikka testikäyttäjälle olisi ääneenajattelumenetelmä tuttu, harjoittelen sitä hänen kanssaan ennen testausta. Harjoitus tapahtuu muutaman päässä laskutehtävän avulla, jotka testikäyttäjä laskee päässään ääneen ajatellen. (Seitamaa-Hakkarainen 1999.) Testikäyttäjä laskee seuraavat tehtävät: $3 \cdot 8 / (5 + 7) = 2$ ja $3 \cdot (13 - 8) = 15$.

Ennen varsinaista testausta haastattelen testikäyttäjää hänen aikaisemmista kokemuksistaan. Selvitän, onko hän käyttänyt aikaisemmin samankaltaista palvelua tai onko hän hyödyntänyt koskaan kirjaston tietopalvelua.

Seuraavaksi vuorossa on varsinainen testaus. Testaus tapahtuu tehtävien avulla. Niissä käsitellään palvelun keskeisimpiä ja tärkeimpiä asioita. Tehtävien aikana testikäyttäjä tulee rekisteröitymään palveluun, kysymään sieltä kysymyksen, vastaamaan kysymykseen, etsimään tiettyä kysymystä ja etsimään palvelusta erilaisia elementtejä. Otan tehtävien suoritusajat muistiin ja arvioin niitä esimerkiksi suhteessa testikäyttäjän IT-kokemukseen.

Tehtävien suorittamisen jälkeen käyn testikäyttäjän kanssa läpi, mitä tuntemuksia, ongelmia, vaikeuksia tai onnistumisia testikäyttäjä testin aikana koki. Lisäksi testikäyttäjä täyttää pienen kyselylomakkeen, jossa arvioidaan testikäyttäjän mielikuvia palvelusta. Tässä käytetään yhtä osaa Kysy.fi-palvelun edeltäjälle iGS:lle tehdyn asiakaskyselytutkimuksen lomakkeesta. Käyn vielä läpi testikäyttäjän kanssa hänen ennen testiä kertomansa odotukset ja pyydän häntä kertomaan, miten hyvin palvelu vastasi odotuksia.

Vaikka varsinainen testitilanne on jo ohi, testikäyttäjä saa kuitenkin myöhemmin vastauksen testauksen aikana lähettämänsä kysymykseen. Kun hän on saanut vastauksen, hän vastaa vielä kyselyyn, jolla selvitetään paitsi koko prosessin käyttäjäkokemusta, mutta myös sitä, miltä testikäyttäjistä tuntui saada vastaus kysymykseensä.



KUVIO 3. Käyttäjätestauksen prosessikaavio.

Kuvion 3 prosessikaavio esittää koko käyttäjättestausprosessia, joka alkaa testisuunnitelman laatimisesta ja päättyy siihen, kun testikäyttäjille on annettu loppukyselyn täytettäväksi.

6.3 Suoritettavat tehtävät

Testauksen aikana kukin testikäyttäjä tekee viisi tehtävää. Annan tehtävät heille eri järjestyksissä kuitenkin niin, että rekisteröityminen tapahtuu ennen kysymistä ja vastaamista. Tehtävien aiheet on palvelussa tyypillisesti tehtäviä toimintoja ja osa niistä on tullut toivomuksena Kysy.fi-palvelun päätoimittajalta. Kaikki tehtävät testikäyttäjälle annetussa muodossa löytyvät opinnäytetyön lopusta liitteistä 5-9.

Kaikkia tehtäviä varten testikäyttäjä käyttää pöytätietokonetta, jossa on Windows 7. Selaimena käytetään Chromea. Ennen ensimmäistä tehtävää testikäyttäjä avaa itse Kysy.fi-palvelun verkkosivut ja oman sähköpostinsa selaimessa.

6.3.1 Tehtävä 1 – Rekisteröityminen

Testikäyttäjä tekee itselleen omat käyttäjätunnukset palveluun eli rekisteröityy siihen käyttäjäksi. Lisäksi käyttäjä tarkastelee ja muokkaa omia käyttäjätietojaan.

Tehtävän aikana testikäyttäjän tulee ensin löytää verkkosivuilta rekisteröitymissivu. Siellä hänen tulee täyttää sähköpostiosoitteensa ja nimensä annettuihin kenttiin sekä keksiä itselleen salasana. Käyttäjätilin luomisen jälkeen testikäyttäjän tulee siirtyä omaan sähköpostiinsa ja avata sinne saapunut vahvistussähköposti Kysy.fi-palvelusta. Sähköpostissa on linkki, jota seuraamalla testikäyttäjä vahvistaa käyttäjätilinsä luomisen. Linkki johtaa takaisin Kysy.fi-palveluun ja samalla se kirjaa uuden käyttäjän palveluun sisään.

Tämän jälkeen käyttäjän tulee löytää Omat tiedot-sivu, jonka kautta hän pääsee muokkaamaan omia asetuksiaan. Sitten testikäyttäjän tulee

tarkistaa, onko asetuksissa jotain, mitä hän haluaa muokata. Tämän jälkeen hän tallentaa asetukset klikkaamalla painiketta "Tallenna asetukset". Tehtävän suoritus päättyy, kun tätä painiketta on painettu. Lopuksi testikäyttäjä siirtyy takaisin etusivulle.

Tehtävän suoritus on onnistunut, kun testikäyttäjä on rekisteröitynyt palveluun ja tehnyt pyydetyt muokkaukset omiin käyttäjätietoihinsa sekä tallentanut ne. Tehtävä tulkitaan onnistuneeksi, jos testikäyttäjä saavuttaa tehtävän tavoitteet, vaikka hänellä olisi ongelmia matkan varrella.

6.3.2 Tehtävä 2 – Kysyminen

Testikäyttäjä kysyy palvelussa kysymyksen, jonka hän on keksinyt etukäteen.

Testikäyttäjä siirtyy tehtävän aluksi Kysy-sivulle. Tällä sivulla on lomake oman kysymyksen lähettämiseksi. Testikäyttäjän tulee täyttää tähän lomakkeeseen oma kysymyksensä ja klikata lopuksi "Lähetä"-painiketta. Tehtävän suoritus päättyy, kun tätä painiketta on klikattu ja kysymys on lähetetty onnistuneesti. Lopuksi testikäyttäjä siirtyy vielä palvelun etusivulle.

Tehtävän suoritus on onnistunut, kun testikäyttäjä on lähettänyt haluamansa kysymyksen palveluun. Tehtävä tulkitaan onnistuneeksi, jos testikäyttäjä saavuttaa tehtävän tavoitteet, vaikka hänellä olisi ongelmia matkan varrella.

6.3.3 Tehtävä 3 – Kysymyksen ja vastauksen etsiminen

Testikäyttäjä etsii palvelusta kolme tiettyä kysymystä kolmella eri menetelmällä vihjeiden avulla.

Tehtävä koostuu kolmesta eri menetelmästä etsiä palvelusta pyydetty kysymys. Testikäyttäjä käyttää kysymysten etsimiseen Kysymykset ja Aiheet -sivuja sekä pikahakutoimintoa. Kaikkia kolmea menetelmää käyttäen päästään kuitenkin lopulta samaan paikkaan, Kysymykset-sivulle.

Kysymyksen ja vastauksen hakeminen tältä sivulta voi tapahtua eritavoin, mutta paras niistä on tarkennettu haku. Tehtävän suoritus on päättynyt, kun testikäyttäjä on löytänyt oikean kysymyksen ja avannut sen sivun auki. Tämän jälkeen hän palaa vielä takaisin etusivulle.

Kysymyksessä 1 testikäyttäjän tulee etsiä Kysymykset-sivulta tageja apuna käyttäen kysymys, jonka otsikko on ”Sauna suolle”. Kysymyksessä kysytään siitä, miten savusauna kannattaisi rakentaa suolle laadukkaasti mahdollisimman matalin kustannuksin. Kysymyksessä 2 testikäyttäjä etsii Aiheet-sivun avulla kysymyksen, jonka otsikko on ”Poikani pyyhki digikameran muistikortin puhtaaksi?”. Tässä kysymyksessä kysytään, voiko tyhjennetyn kameran muistikortin kuvat vielä palauttaa. Kysymyksessä 3 testikäyttäjä etsii hakukenttää käyttäen kysymyksen, jonka otsikko on ”Kuinka paljon turvallisempaa on lentäminen kuin autoilu?”. Kysymyksessä halutaan tietää, kummalla matkustustavalla tapahtuu enemmän onnettomuuksia eli kuinka todennäköistä on, että joutuu lento- tai auto-onnettomuuteen.

Tehtävän suoritus on onnistunut, kun testikäyttäjä on löytänyt oikean kysymyksen ja vastauksen. Tehtävä tulkitaan onnistuneeksi, jos testikäyttäjä saavuttaa tehtävän tavoitteet, vaikka hänellä olisi ongelmia matkan varrella.

6.3.4 Tehtävä 4 – Vastaaminen

Testikäyttäjä vastaa tehtävän aikana palvelussa yhteen määrättyyn kysymykseen.

Tehtävän suoritus alkaa samoin kuin kysymyksen ja vastauksen etsimistä koskenut tehtävä 3. Testikäyttäjän tulee vastata palvelussa kysymykseen, jonka otsikko on ”Mies käveli rannalla. Hän kuuli suorastaan kaunista laulua. Mikä lintu lauloi?”. Hän etsii haluamallaan tavalla palvelusta pyydetyn kysymyksen, lukee sen ja vastaa siihen mielensä mukaan kysymyksen alla olevalla lomakkeella. Tehtävä on suoritettu, kun

testikäyttäjä on kirjoittanut vastauksensa ja klikannut "Lähetä"-painiketta. Sitten hän palaa palvelun etusivulle.

Testikäyttäjän ei edellytetä eikä haluta etsivän tietoa vastaukseensa verkosta tai muista lähteistä, kuten normaalisti palvelussa kysymyksiin vastattaessa. Tehtävän tarkoitus ei ole testata vastauksen sisältöä vaan vastaamisen sujuvuutta ja siihen liittyvää kokemusta.

Tehtävän suoritus on onnistunut, kun testikäyttäjä on vastannut pyydettyyn kysymykseen. Tehtävä tulkitaan onnistuneeksi, jos testikäyttäjä saavuttaa tehtävän tavoitteet, vaikka hänellä olisi ongelmia matkan varrella.

6.3.5 Tehtävä 5 – Elementtien etsintä

Testikäyttäjän on määrä etsiä palvelun verkkosivuilta määrättyjä asioita.

Tehtävässä testikäyttäjä etsii palvelun verkkosivuilta määrättyt asiat. Niitä tulee etsiä etusivulta ja sen ympäristöstä sekä jonkin kysymyksen omalta sivulta. Tämän kysymyksen hän saa itse valita esimerkiksi etusivulla näkyvistä kysymyksistä.

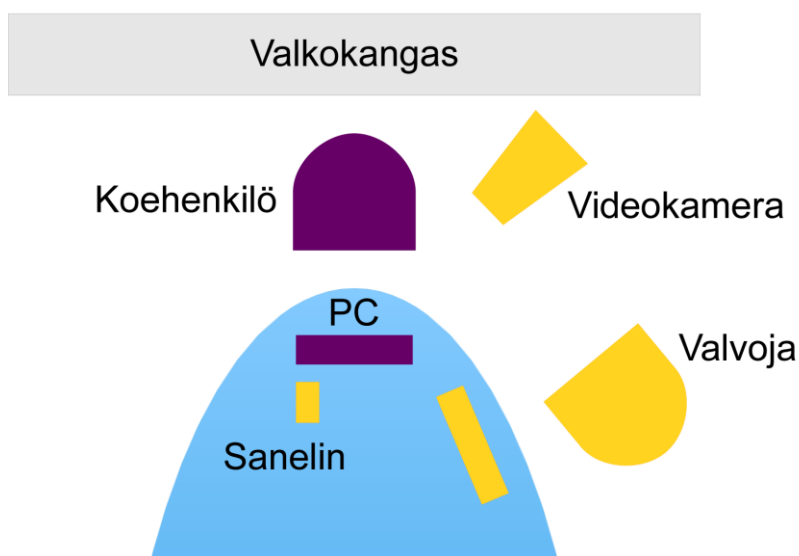
Testikäyttäjä etsii yksitellen kunkin halutun asian ja osoittaa puheillaan, että on löytänyt asian. Tämän jälkeen hän siirtyy suoraan seuraavaan kohtaan. Suoritus on valmis, kun testikäyttäjä on löytänyt kaikki toivotut asiat. Lopuksi hän vielä palaa etusivulle.

Tehtävän suoritus on onnistunut, kun testikäyttäjä on onnistunut löytämään kaikki halutut elementit. Tehtävä tulkitaan onnistuneeksi, jos testikäyttäjä saavuttaa tehtävän tavoitteet, vaikka hänellä olisi ongelmia matkan varrella.

6.4 Testiympäristö ja valvojan rooli

Testaus tapahtuu Helsingin kaupunginkirjaston tiloissa Pasilan pääkirjastossa pienessä opetustilassa Dino. Siellä on 15 tietokonetta ja päätietokoneen näkymän heijastamista varten valkokangas. Se on

hiljainen ja rauhallinen tila eikä se ole kirjaston asiakkaiden yleisessä käytössä.



KUVA 8. Suunniteltu testiasetelma.



KUVA 9. Toteutunut testiasetelma.

Testikäyttäjä käyttää testin aikana tietokonetta ja Internet-yhteyttä. Opetustila Dinon tietokoneissa on käyttöjärjestelmänä Windows 7 ja selaimena testauksessa käytetään Google Chromea. Lisäksi testikäyttäjän pöydällä on sanelin. Se tallentaa testitilanteessa käydyt keskustelut ja testikäyttäjän puheet tehtävien aikana. Yhden tehtävän aikana käytettävän

henkilökohtaisen sähköpostin testikäyttäjä saa itse valita. Valitulla sähköpostilla ei ole merkitystä tehtävän suorittamisen kannalta. Videokamera nauhoittaa näytön tapahtumat ja tallentaa lisäksi äänet. Kuva rajataan niin, että testikäyttäjä ei näy videolla, ellei hän heilu paikallaan. Lisäksi testikäyttäjän tietokoneen näyttö heijastetaan hänen takanaan olevalle valkokankaalle, josta testin valvoja seuraa tapahtumia. Kuvat 8 ja 9 esittävät, millaiset testitilanteen suunniteltu asetelma ja toteutunut asetelma ovat. Kuvassa 10 näkyy, miten kamera sijoitetaan testikäyttäjän vierelle.



KUVA 10. Kuva testiasetelmasta videokameran näkökulmasta.

Testin valvojana minä esittelen testikäyttäjälle koko testausprosessin ja haastattelen hänet. Tehtävien suorituksen aikana jään tilaan istumaan ja huolehdin sanelimesta ja videokamerasta, ojennan tehtävät testikäyttäjälle yksitellen. Vastaan testikäyttäjän kysymyksiin tehtäviin liittyen. Jos huomaan, että testikäyttäjä on ymmärtänyt jonkin osan tehtävästä väärin tai että hän on menossa tehtävän suorituksessa selkeästi harhaan, korjaan väärinkäsityksen tai annan hänelle pienen vinkin, jotta hän pääsee

jälleen oikealle polulle. Tarkoituksena on, ettei tehtävien tekeminen mene liian epämiellyttäväksi, mutta kuitenkin niin, ettei valvoja ohjaa liikaa testikäyttäjän tekemistä. Muutoin olen testin aikana hiljaa, seuraan tapahtumia ja kirjoitan muistiinpanoja.

6.5 Aineiston käsittely

Kokoan käyttäjätestauksen aikana kerätystä videomateriaalista ja muistiinpanoista yhteenvedon. Käyn videomateriaalin läpi ja kirjaan niistä ylös testin kannalta oleellisia tapahtumia ja testikäyttäjän puheita. Videomuistiinpanoista selviää siis, mitä tehtävän aikana on tapahtunut ja mitä testikäyttäjä on puhunut katsomatta itse videota. Äänitteistä voin tarkistaa, jos videolla ei esimerkiksi kuulu kunnolla, mitä testikäyttäjä sanoo. Tämän lisäksi litteroin puolistrukturoidut haastattelut. Kokoan yhteen tekstitiedostoon kaiken kustakin testikäyttäjistä saadun aineiston.

7 KÄYTTÄJÄTESTAUKSEN TUTKIMUSAINEISTO

7.1 Testikäyttäjien taustatiedot

Käyttäjätestaukseen osallistui viisi vapaaehtoista henkilöä, kaksi naista ja kolme miestä. Heistä kolme asuu Vantaalla, yksi Helsingissä ja yksi Espoossa. Ikähaitari oli laaja, 24–62 vuotta.

Henkilö A:lla on sanojensa mukaan vankka tietotekninen kokemus sekä vapaa-ajaltaan että opiskeluistaan. Arvosanaksi IT-taidoilleen hän antoi kiitettävän. Hänen olotilassaan ei ollut tutkimuksen kannalta mitään merkittävää. Erityisempiä odotuksia hänellä ei ole, mutta hän kertoi, ettei itse ehkä tulisi käyttäneeksi kyseistä palvelua vaan hän etsisi itse tiedon verkosta. Henkilö A on käyttänyt aikaisemmin palvelua Ask.com tiedonhakuun, mutta ei ole kysynyt sieltä itse mitään. Kirjaston tietopalvelua hän on käyttänyt opiskeluihin liittyvissä töissä.

Henkilö B kertoi, että hänellä on aika laaja tietotekninen kokemus. Arvosanaksi IT-taidoilleen hän antoi hyvä/kiitettävä. Hänen olotilassaan ei ollut tutkimuksen kannalta mitään merkittävää. Henkilön B odotuksena oli, että kyseessä on suhteellisen leppoisa palvelu, jossa kysytään, mitä mieleen tulee. Hän ei ole käyttänyt aikaisemmin vastaavaa palvelua, mutta hän on käyttänyt kirjaston tietopalvelua.

Tietokoneiden käytöstä henkilö C:llä on perustaidot. Hän osaa etsiä tietoa verkosta ja käyttää perusohjelmia. IT-taidoilleen hän antoi arvosanaksi tyydyttävä. Hänen olotilassaan ei ollut tutkimuksen kannalta mitään merkittävää. Hän oli hieman epäileväinen, että pystytäänköhän palvelussa oikeasti vastaamaan mihin vain, mutta kertoi odottavansa innolla palveluun tutustumista. Hän ei ole käyttänyt aikaisemmin vastaavaa palvelua, mutta hän on käyttänyt kirjaston tietopalvelua.

Henkilö D:llä on omien sanojensa mukaan hyvin ohut kokemus tietokoneiden käytöstä. Hän osaa kuitenkin käyttää sähköpostia ja etsiä verkosta tietoa. Arvosanakseen IT-taidoistaan hän antoi välttävä. Hänen olotilassaan ei ollut tutkimuksen kannalta mitään merkittävää.

Odotuksenaan hänellä on, että palvelun vastaajat selvittävät asian kuin asian. Henkilö D ei ole käyttänyt aikaisemmin vastaavaa palvelua eikä kirjaston tietopalvelua.

Henkilö E kertoi olevansa tietokoneen peruskäyttäjä ja käyttävänsä tietokonetta työssään jatkuvasti. Hän antoi arvosanakseen IT-taidoista tyydyttävä. Olotilakseen hän kertoi olevansa kylmissään, väsynyt ja nälkäinen. Hän odottaa saavansa palvelusta tietoa ja kysymyksiinsä vastaukset. Henkilö E ei ole käyttänyt aikaisemmin vastaavaa palvelua eikä kirjaston tietopalvelua.

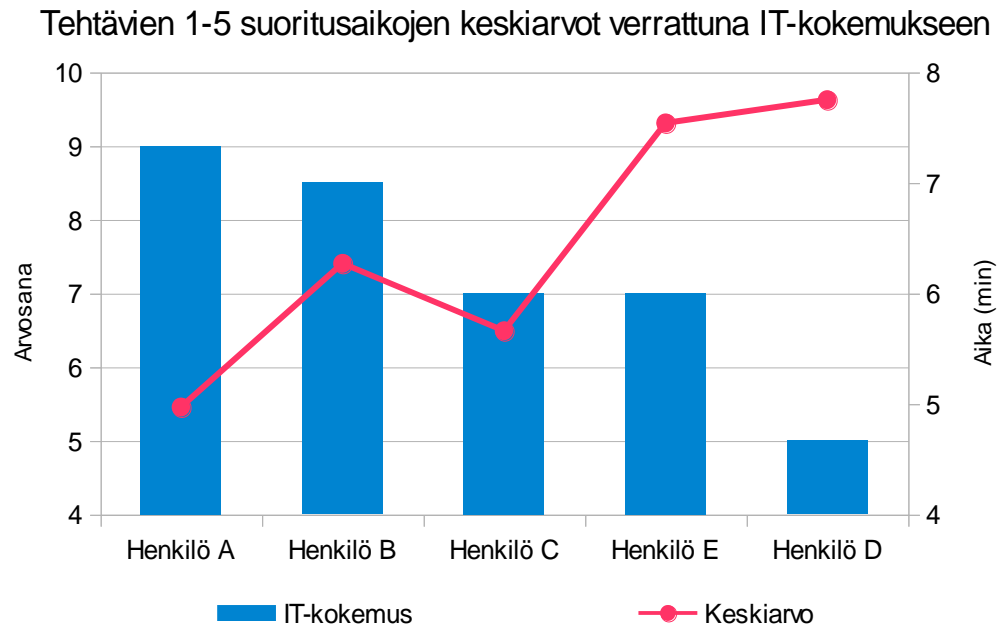
7.2 Tehtävät

Taulukossa 1 esitetään, missä järjestyksessä testikäyttäjät suorittivat tehtävät. Suunnittelin tehtäväjärjestykset manuaalisesti, koska tehtävä 1 tuli suorittaa ennen tehtäviä 2 ja 4. Tehtävässä 4 kysyttiin palvelusta kysymys ja tämän voi tehdä ilman tehtävässä 1 luotuja tunnuksia, mutta halusin, että kysymys tallentuu testikäyttäjän käyttäjätilille. Tehtävien järjestyksellä ei ollut muita rajoituksia.

| | Tehtävänumerot | | | | |
|-----------|----------------|---|---|---|---|
| Henkilö A | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| Henkilö B | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 |
| Henkilö C | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 |
| Henkilö D | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| Henkilö E | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 |

TAULUKKO 1. Tehtävien suoritusjärjestykset. Numerot ovat tehtävännumeroita ja järjestys etenee vasemmalta oikealle.

Kaaviossa 2 on esitettyinä kunkin testikäyttäjän kaikkien tehtävien suoritusaikojen keskiarvot sekä heidän IT-kokemuksensa kouluarvosanoin 4-10. IT-kokemukset ovat sinisissä pylväissä ja suoritusaikojen keskiarvot punaisessa käyrässä. Suoritusajat ovat minuutteja.



KAAVIO 2. Kaikkien tehtävien suoritusaikojen keskiarvot testikäyttäjakohtaisesti ja testikäyttäjän IT-kokemus.

7.2.1 Tehtävä 1 – Rekisteröityminen

Tehtävässä 1 testikäyttäjien tuli rekisteröityä palveluun ja katoa omat käyttäjäasetukset ja halutessaan muokata niitä. Lähes kaikki testikäyttäjät löysivät nopeasti paikan, jossa palveluun rekisteröidytään, mutta henkilöillä D ja E sen löytämisessä kesti kuitenkin hetken kauemmin kuin muilla. Henkilöillä A, B ja C rekisteröitymislomakkeen täyttäminen oli sujuvaa. Vain henkilöä A hämmensi, miksi palvelu sanoo hänen salasansa olevan lihavoitu.

Rekisteröitymislomakkeen täytössä henkilöä D ihmetytti salasana. Hän pohti melko pitkään, mikä salasana siihen pitää laittaa. Kerroin hänelle, että kyseessä on hänen uuden käyttäjätilin salasana.

”Salasana. Onks se sähköpostin salasana ku siihen laitetaan?” (Henkilö D)

Sekä henkilö D että E ihmettelivät lomakkeen kotisivukenttää.

”Mikä toi kotisivu on? Ei mikään...” (Henkilö D)

”Ootas nyt...kotisivu? Mikä ihmeen kotisivu? Ei mulla oo

mitään kotisivua.” (Henkilö E)

Henkilöt D ja E rekisteröityivät palveluun ongelmitta. Luo uusi käyttäjätili-painikkeen klikkaamisen jälkeen he eivät kuitenkaan tiedäneet, mitä tehdä seuraavaksi. Kysyin heiltä, huomasivatko he palvelun antaman ilmoituksen. Tässä ilmoituksessa kerrotaan, että käyttäjätunnukset on lähetetty sähköpostiin.

”Noniin, meniköhän se nyt sitten? Mut rekisteröidyin mä sinne sitten, kun mä painoin sen luo uusi käyttäjätili. Oliko se oikein?” (Henkilö D)

Luo uusi käyttäjätili-painikkeen klikkaamisen jälkeen henkilöille A, B ja C tuli virheilmoitus ”Viimeistelläksesi lomakelähtyksesi täytä allaoleva sanavarmistus”. Sanavarmistusta ei ollut ennen painikkeen klikkaamista. Heistä henkilö A huomasi tämän.

”Aaa, hä, ei tota ollu äskön.” (Henkilö A)

”Sanavarmistus... Ai se unohtu.” (Henkilö B)

Henkilö A täytti sujuvasti lomakkeen salasana kentän uudelleen ja täytti myös sanavarmistuksen ja klikkasi ”Luo uusi käyttäjätili”-painiketta. Henkilöt B ja C puolestaan täyttivät vain sanavarmistuksen ja klikkasivat painiketta. Tämä aiheutti heille virheilmoituksen ”Salasana on pakollinen”.

”Ööö...mulla oli salasana! Se poisti sen!” (Henkilö C)

”Ai se kato taas nollas nää kaikki. Njoo, no laitetaas sit uusiks.” (Henkilö B)

Toisella kerralla sanavarmistus jälleen kuitenkin puuttui lomakkeen lopusta. Sen puuttuminen hämmensi henkilöä B.

”No mitäs tää nytte? Tässä ei oo sitä sanaa, mikä pitäis laittaa. Katotaan valittaaks se nytte.” (Henkilö B)

Henkilöt B ja C klikkasivat uudelleen ”Luo käyttäjätili”-painiketta ja rekisteröityminen onnistui.

”No nyt se ei taas halunnu sitä sanaa. [Naurua]” (Henkilö B)

Kaikki testikäyttäjät avasivat saapuneen sähköpostin, lukivat sen ja vahvistivat tunnuksensa. Henkilölle D tämä ei kuitenkaan ollut kovin selvä asia. Hän luki sähköpostin ja siirtyi takaisin Kysy.fi-palveluun selaimen välilehdillä.

”Voit nyt kirjautua sisään klikkaamalla seuraavaa linkkiä tai kopiaamalla sen selaimesi... Joo ei kai tätä sit sen enempiä. Onks tää sit niinku valmis? Pistetään vaan tänne Kysy.fi takas?” (Henkilö D)

Sanoin hänelle, että hänen tulisi klikata sähköpostissa annettua linkkiä. Hän kävi klikkaamassa sitä, linkki vei Kysy.fi-palveluun ja vahvistaminen onnistui. Testikäyttäjä oli kuitenkin epävarma, onnistuiko vahvistaminen.

”Noniin, meniköhän se nyt valmiiks sitte. Tää tuli takas automaattisesti tänne Kysy.fi sivulle.” (Henkilö D)

Seuraavaksi tehtävässä testikäyttäjien tuli käydä tarkistamassa omat käyttäjäasetuksensa ja tehdä niihin halutessaan muutoksia. Testikäyttäjistä henkilöt A, B ja C löysivät tehtävässä mainitun sähköposti-ilmoitukset -välilehden ongelmitta. Henkilöillä D ja E oli tämän löytämisessä ongelmia. Henkilö D yritti päästä omiin tietoihinsa klikkaamalla käyttäjätilin aktivoinnista ilmoittaneen ilmoituksen vihreää ikonia.

”Ai tosta vihreestä painaa niin se...? Vai mistä?” (Henkilö D)

”Vaikeeta tämmönen kun ei ymmärrä mitään.” (Henkilö D)

Henkilö E taas löysi Omat tiedot-sivun melko nopeasti, mutta ei löytänyt käyttäjätilin asetuksia. Hekin kuitenkin löysivät lopulta tehtävässä halutut asetukset. Henkilöt A, B ja C valitsivat, etteivät halua palvelun lähettämiä ilmoituksia kysymyksistä, vastauksista tai kommentteista sähköpostiinsa. Tämä aiheutti sivun yläreunassa ilmoituksen ”Your subscriptions are suspended. Please go here to resume delivery of your notifications”.

”Englanniksi? Aijajai...” (Henkilö A)

”No mitäs mä oon tehny, kun on hyllytetty samantien. [Naurua]” (Henkilö B)

Kolme testikäyttäjistä pisti asetuksia tarkastellessaan merkille, että asetuksissa vilisee paljon englannin kieltä. Myös sivun yksi painike on englanniksi.

*”Ja asetukset on tämmöset, mistä ei ymmärrä mitään.”
(Henkilö D)*

”Olishan tää liian hyvä ollakaan suomeksi.” (Henkilö B)

*”Tää on jännä, kun osa on suomeksi ja osa englanniksi.”
(Henkilö B)*

”Nääkin on puoliks englanniks.” (Henkilö A)

Asetuksien tarkastamisen ja mahdollisten muokkausten jälkeen testikäyttäjät klikkasivat ”Tallenna asetukset”-painiketta ja palasivat etusivulle. Henkilö D ei kuitenkaan ollut löytää etusivulle takaisin.

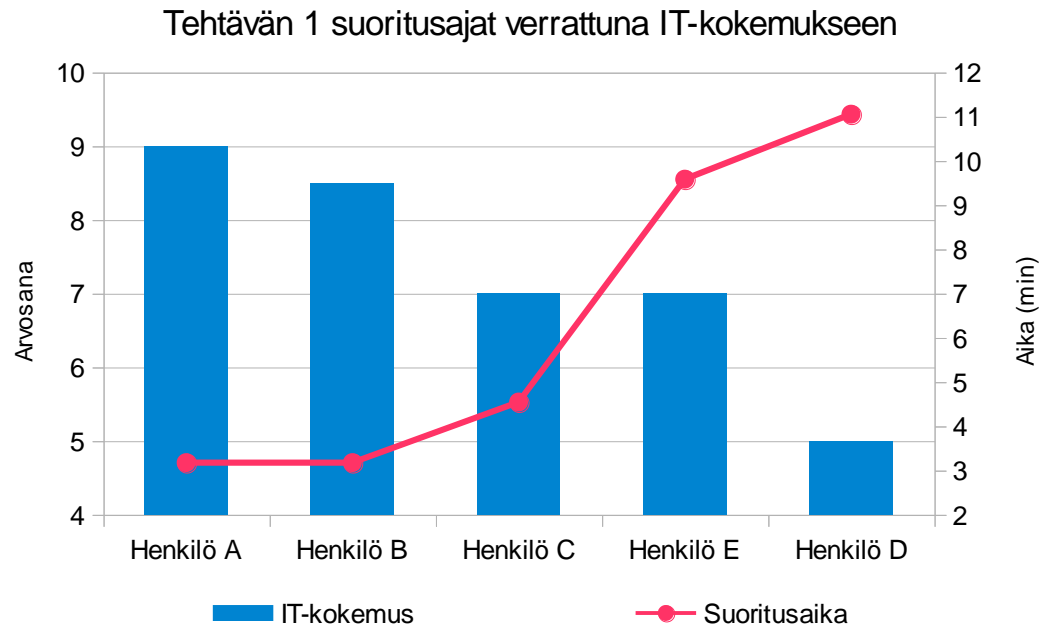
*”Takaisin etusivulle? Missä se on nyt se etusivu sitte...?
Tää ei oo etusivu. [Huokaisu]” (Henkilö D)*

Annoin hänen etsiä itse etusivua jonkin aikaa, kunnes neuvoin häntä klikkaamaan talon kuvaa.

*”Ai se oli se? En ois... Ku siinä ei lukenu mitään, että paluu etusivulle. Miksei siellä lukenu, että paluu etusivulle?”
(Henkilö D)*

”Tämmönen tyhmä ei osaa mitään.” (Henkilö D)

Kaaviossa 3 on esitettyä kunkin testikäyttäjän tehtävän 1 suoritusajat ja heidän IT-kokemuksensa kouluarvosanoin 4-10. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.



KAAVIO 3. Tehtävän 1 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritus aika punaisella.

7.2.2 Tehtävä 2 – Kysyminen

Tehtävässä testikäyttäjän oli määrä kysyä palvelusta haluamansa kysymys. Kaikilla testikäyttäjillä kysyminen sujui erinomaisesti. Henkilö C oli jopa niin nopea, että tehtävässä kesti vain 21 sekuntia. Henkilö B yritti löytää lomakkeesta paikkaa, jossa voisi lisätä itse tageja kysymykselleen. Hän kysyi, eikö niitä laiteta itse ja vastasin, että ne laittavat kysymyksen julkaiseva kirjastonhoitaja.

”Noku tässä on just se, että voisi mieluummin ainakin antaa tagiehdotuksia, että about minkälaisia, niin kaikki ole sen yhden hoitajan mielenmaailmasta kiinni, että mitä tageja se sinne heittää.” (Henkilö B)

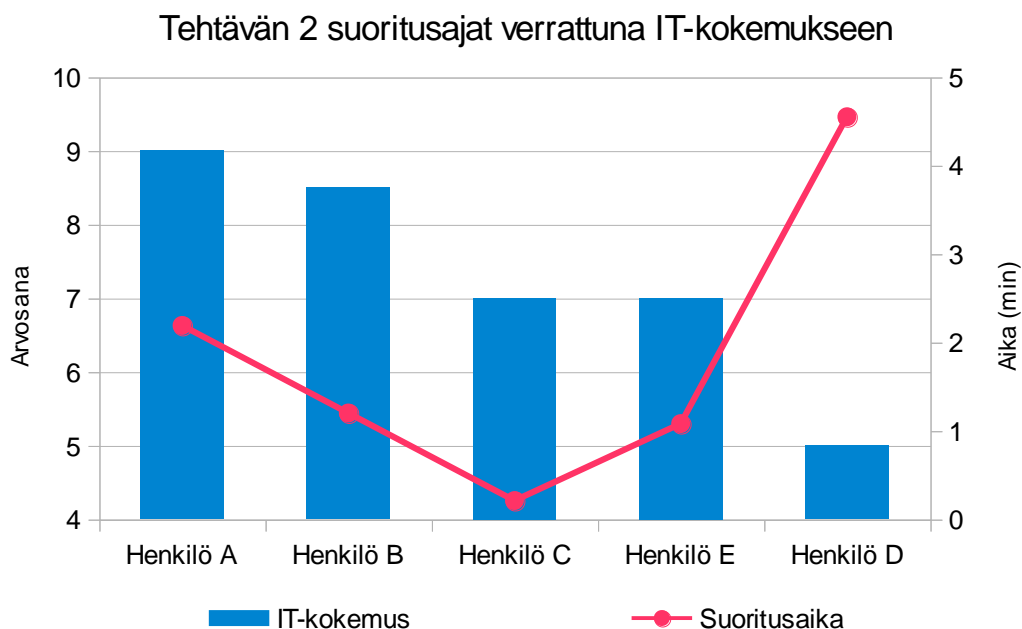
Henkilöillä D ja E oli hieman vaikeuksia löytää painiketta kysymyksensä lähettämiseksi vaikka kelasivat sivun alas asti, missä painike on. Heidän silmiin pisti vain lomakkeen otsikko, jossa lukee isolla ”Lähetä kysymyksesi”. He löysivät oikean painikkeen selailtuaan sivua jonkin aikaa.

”Lähetä! Eiks se sillä sitten mene...?” (Henkilö D)

Henkilö A kysyi, miksi ihmiset yleisesti uskovat rahan arvon pysyvyyteen ja luottavat siihen hyvänä mittarina. Henkilö B halusi tietää, miksi muumit käyttävät uima-asuja, vaikka yleensä kulkevat alasti. Henkilö C taas kysyi, mikä on elämän tarkoitus. Henkilö D:tä kiinnosti tietää, mistä vanha sanonta ”puuta heinää” juontaa alkunsa. Henkilö E kysyi, miksi flamingot ovat vaaleanpunaisia.

Kaikkien muiden paitsi henkilö D:n kysymykseen vastasi ensimmäisenä Helsingin kaupunginkirjasto. Henkilön D kysymys avattiin muille käyttäjille vastattavaksi ja siihen tuli kaksi vastausta. Myös henkilön C kysymykseen tuli kaksi vastausta, toinen rekisteröityneeltä käyttäjältä.

Kaaviossa 4 on esitetty tehtävän 2 suoritusajat ja kunkin testikäyttäjän IT-kokemus. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.



KAAVIO 4. Tehtävän 2 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritusajaksi punaisella.

7.2.3 Tehtävä 3 – Kysymyksen ja vastauksen etsiminen

7.2.3.1 Kysymys 1

Tehtävän 3 kysymyksessä 1 testikäyttäjän tuli etsiä määrätty kysymys Kysymykset-sivun kautta. Käytännössä tämä tarkoitti tarkennetun haun käyttämistä. Lähes kaikilla testikäyttäjillä kysymyksen etsimisessä oli erilaisia ongelmia ja yksi testikäyttäjistä luovutti. Henkilö D löysi kysymyksen ajassa 2 minuuttia 30 sekuntia, mikä on tehtävän paras aika.

Suurimpia ongelmia oli henkilöllä B. Hänellä ongelmana oli se, ettei haku toiminut kuten hän oli odottanut. Hän ajatteli, että haku toimii portaittain siten, että kun avaa yhden aiheen löytyvät sen alakategoriat. Hän kokeili tehtävän aikana useita erilaisia aiheita ja avainsanoja, mutta oikeaa kysymystä ei löytynyt. Kun kerroin hänelle, miten haku toimii, hän löysi haetun kysymyksen melko nopeasti.

”Jaa! Että tää ei meekään portaittain alaspäin vaan täältä pitää tätä kautta hakea tää rakentaminen. Selvä.” (Henkilö B)

Myös henkilöillä A, C ja E oli vaikeuksia ymmärtää haun toimintaperiaatetta. Kerroin siitä henkilöille C ja E ja heistä C löysi tämän jälkeen oikean kysymyksen melko nopeasti. Henkilö A keksi lopulta itse, miten haku toimii. Hän ajatteli aluksi, että aiheista on olemassa vain ne, mitä on esillä.

”Nii, nyt se näyttää sieltä lisää vaihtoehtoja, jotka oli sen alla. Okei, toi oli vähän hämmentävää. Nyt kyllä pakko myöntää oma tyhmyyteni. En olisi tota tajunnu, ellet sä olisi sitä sanonut. Aattelin, että siinä on vaan noi pelkät. Mut tietenkin noi on pääkategoriat.” (Henkilö A)

Henkilön B lisäksi tehtävän teossa turhautuivat myös A, C ja E. Henkilö E turhautui ja hermostui niin pahasti, että halusi luovuttaa. Hänestä tuntui, että kysymyksen löytäminen on mahdotonta ja että siinä tulee menemään koko ilta.

”En mä jaksa hakee, kun en mä löydä. Täs menee koko

ilta.” (Henkilö E)

”En mä jaksa ettiä, ku ei täält löydy sitä. Tää on huono. Tää on huono!” (Henkilö E)

”Täält on ihan mahdoton löytää mitään niinku tommosta kysymystä yhtäkkii. Ei löydy, en jaksa.” (Henkilö E)

Testikäyttäjistä henkilöt A ja C sanoivat, että on vaikea tietää, että mihin kategoriaan kysymys voisi liittyä. Erityisesti henkilö C käytti toisista testikäyttäjistä poikkeavia hakuehtoja, jotka hänen mielestään liittyivät aiheeseen. Omaa tyhmyyttään tai sitä, ettei vain ymmärrä, epäilivät henkilöt A ja B.

”Oonko mä jotenkin tyhmä?” (Henkilö B)

”Nyt mulla menee jotain ohi. Pakko olla joku parempi tapa...” (Henkilö A)

Henkilöitä B ja E turhautti se, ettei käytettyjä hakuehtoja voinut enää palauttaa tai valita uudestaan, kun ne oli poistanut. Henkilö B poisti kaikki hakuehtonsa ja huomasi, että joutui takaisin lähtötilanteeseen. Henkilö E taas poistui Kysymykset-sivulta, mikä tyhjensi hänen kaikki hakuehtonsa.

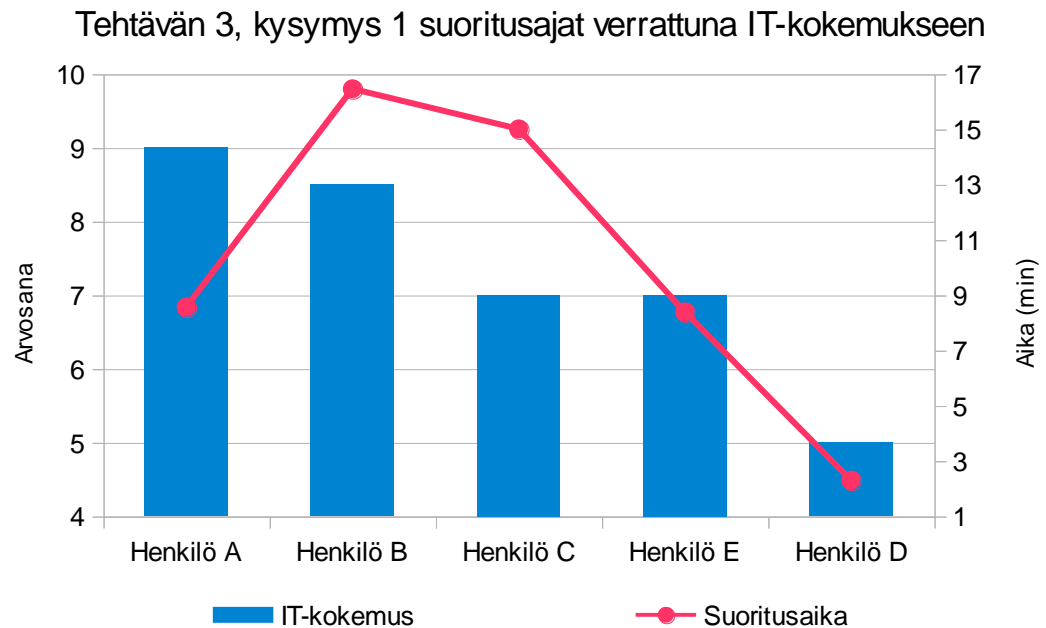
”[Syvä huokaisu] Tääkin vähän jännä, kun täs oli... just kun niksautti pois, niin nyt mä en enää löydä niitä tuloksia kun tässä näytetään vaan nää suosituimmat. Vähän meikäleistä hämää tässä.” (Henkilö B)

”Se oli ainakin toi 2014 ja sitte tota... Ku ei täällä sitä talo ja koti enää ole ollenka. Se hävis sieltä. [Turhautunut maiskahdus]” (Henkilö E)

Henkilöä E taas ihmetytti, mitä ovat tarkennetun haun vastaajien listassa lukevat Köpi K ja Kana Ellu. Henkilö B puolestaan huomasi, että avainsanalistan ollessa liian pitkä sen loppupää menee piiloon toisen palstan alle. Listan viimeisiä avainsanoja ei näe eikä listaa saa enää piiloonkaan. Kysyin häneltä, olisiko parempi, jos siihen tulisi vieritysvalikko tai pudotusvalikko, ja hän oli sitä mieltä.

”Sillai se olis paljon parempi. Nyt tää on vähän semmonen, että ensin sä menet etelään 13 askelta, sitten meet itään sen verran askelia ja sitten tuut taas takas pohjoseen sen verran kuin sanotaan.” (Henkilö B)

”Köpi, Kana Ellu, mitä noi on?” (Henkilö E)



KAAVIO 5. Tehtävän 3, kysymyksen 1 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritusaja punaisella.

Kaaviossa 5 on esitetty tehtävän 3 kysymyksen 1 suoritusajat ja kunkin testikäyttäjän IT-kokemus. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.

7.2.3.2 Kysymys 2

Tehtävän 3 kysymyksen 2 aikana testikäyttäjän tuli etsiä palvelusta määrätty kysymys aloittamalla haku Aiheet-sivulta. Aiheet-sivulta valittu kategoria vie samalle Kysymykset-sivulle kuin kysymyksessä 1, mutta erona on se, että kategoria on helpompi valita. Kysymyksen löysi vain kaksi testikäyttäjää, he olivat henkilöt B ja D. Kaikilla oli kuitenkin enemmän tai vähemmän vaikeuksia löytää haluttu kysymys.

Kaikki paitsi yksi testikäyttäjä turhautuivat siitä, kun kysymystä ei löytynyt avainsanoilla kamerat tai digitaalikamerat. He ihmettelivät sitä hyvin paljon sekä tehtävän aikana että sen jälkeen. Henkilö A kävi jopa kaikki

hakutulossivut läpi eikä oikeaa kysymystä löytynyt. Ennen luovuttamistaan henkilö C teki johtopäätöksen, että jos sitä ei löydy kameroista, sitä ei ole olemassa.

”Mä en löydä. Mä en yksinkertaisesti löydä. Nyt mua alkaa turhauttaa se, että mä en löydä. Mä olisin voinu kuvitella, että ainakin kamerassa olisi ollut. Mä olen nyt käynyt nää kaikki pelkällä kamera hakusanalla läpi, kaikki neljä sivua.” (Henkilö A)

”[Huokaisu] Mä en taas tiä, miten joku muu on järkeilly asian, mutta luulis, että kun kysytään digitaalikameroista niin se löytys digitaalikameran kohdalta.” (Henkilö B)

”Miksei muka löydy kamerat kohdasta? En ymmärrä.” (Henkilö C)

”Ku ei se oo täällä kamerassa. Niin miks joku valokuvaamiseen liittyvä ei ole kamerassa tai valokuvauksessa? En ymmärrä.” (Henkilö C)

Tunnistesanat aiheuttivat muitakin ongelmia ja ihmetyksiä. Henkilö E hermostui tehtävän loppupuolella, kun hän ei päässyt enää vanhaan hakuunsa takaisin ja hänen olisi pitänyt aloittaa kokonaan alusta. Avainsanoilla löytyvät toiset avainsanat ja hakutulokset hämmensivät henkilöä B. Hän haki avainsanalla digikamerat ja hakutuloksissa oli kysymys: Oliko Tove Jansson teosofi? Hän löysi myös avainsanan hengellisyys ja ihmetteli, miten se liittyy elektroniikkaan. Hän kokeili hengellisyyttä hakuena huvikseen, mutta löysikin haetun kysymyksen sen ansiosta.

”Menee aika henkimaailman hommiksi nää, että mistä löytyy mitäkin. Vois vähän miettiä näitä avainsanoja, että mitä laitetaan mihinkin. Vois vähän helpottaa.” (Henkilö B)

Henkilö C ajatteli, että avainsanat toimivat siten, että ne näyttävät kaikki palvelussa mitenkään asiaan liittyvät kysymykset. Tehtävässä luovuttamisen jälkeen näytin henkilölle A, mistä kysymys olisi löytynyt. Hän puolestaan ihmetteli, miksi kysymyksen yksi tageista oli tekstiiliteollisuus.

”Siis mä käsitin sen silleen, että kun mä otan täältä kamerat 15, niin se näyttää kaikki, mitkä liittyy mitenkään kameraan. Niin kuin kaikki nää, tässä on yhteensä 15.”

Mun ei tarte näitä enää erikseen valita vaan mä nään tässä ne kaikki. Kaikki 15 kameroihin liittyvää.” (Henkilö C)

”Tekstiiliteollisuus? Hääh? Miks tässä on tällainen kategoria? Millä tavalla tämä liittyy tekstiiliteollisuuteen?” (Henkilö A)

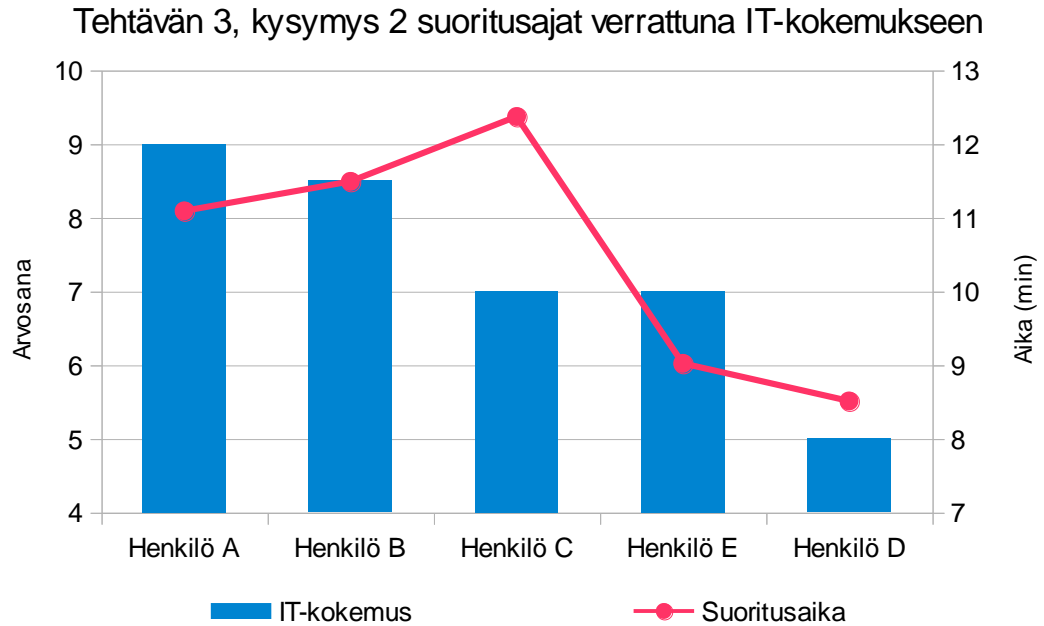
Henkilö E hermostui ja turhautui pahiten tehtävän suorituksen aikana. Hän kuvaili palvelun hakutoimintoa ja tehtävää rasittavaksi, älyttömäksi ja ärsyttäväksi. Lausahduksen ”En jaksa!” hän sanoi tehtävän aikana useita kertoja. Hänen palautteensa koski osittain hakutapaa, jota tehtävässä käytettiin.

”Siis ei helvatti nyt mä sanon! Siis hullukshan mä tulisin, jos mä tämmösestä rupeisin ettimään jotain vastausta tommoseen. Mieluummin mä jostain muualt sen kysyn. Tää on ihan sikahuono.” (Henkilö E)

”Kyl tää on niinku tosi kömpelö ohjelma, jos mä suoraan sanon. Jos täältä jotain tämmöstä pitää niinku ettii.” (Henkilö E)

”Jos mä tämmöstä kotona ettisin, niin hulluks tulisin. Jos tommost kautta pitää jotain ettii. [Syvä huokaisu]” (Henkilö E)

Kaaviossa 6 on esitettynä tehtävän 3 kysymyksen 2 suoritusajat ja kunkin testikäyttäjän IT-kokemus. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.



KAAVIO 6. Tehtävän 3, kysymyksen 2 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritus aika punaisella.

7.2.3.3 Kysymys 3

Tehtävän 3 viimeisessä osassa testikäyttäjien tuli etsiä palvelusta hakukenttää apuna käyttäen määrätty kysymys. Hakukentän käyttö johtaa samalle Kysymykset-sivulle kuin kysymyksessä 1, mutta tässä tehtävässä tarkennetun haun toimintojen käyttö saattoi vain haitata oikean kysymyksen löytämistä. Kaikki testikäyttäjät löysivät kysymyksen, mutta muutamalla heistä oli ongelmia.

Henkilön A tehtävän suorituksen aikana oli teknisiä ongelmia eikä tehtävän suoritus tallentunut videolle. Ennen ongelmien huomaamista tehtävää ehdittiin tehdä 5 minuuttia. Tehtävä aloitettiin alusta ja henkilö A löysi haetun kysymyksen 21 sekunnissa. Koska tehtävä jouduttiin aloittaa alusta, ei tätä aikaa voida pitää parhaimpana aikana. Toisella yrityksellä henkilö A löysi kysymyksen yhdellä haulla ja hän oli tästä hyvin iloinen. Henkilö C löysi kysymyksen ajassa 1 minuutti 12 sekuntia. Hänkin löysi kysymyksen ensimmäisellä haulla.

Henkilöt B ja E joutuivat tehdä useita erilaisia hakuja löytääkseen oikean kysymyksen. He käyttivät myös tarkennetun haun avainsanoja. Henkilö E

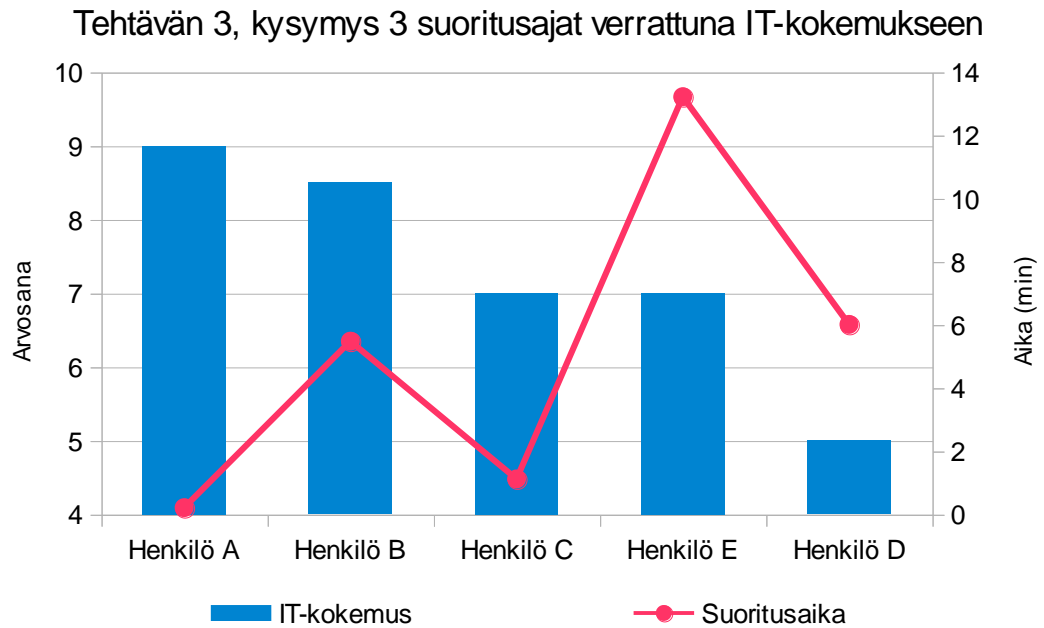
oli turhautunut jo tehtävän alussa. Hän olisi halunnut luovuttaa jo 4 minuutin jälkeen, mutta kannustin häntä jatkamaan. Tehtävän suorituksensa loppupuolella, että hän totesi, että hakeminen on ”ihan mielettömän kauheeta” ja että hän tulisi hulluksi, jos kotona etsisi jotain niin kauan. Henkilö B puolestaan harmittelee sitä, että palvelun haussa pitäisi melkein tietää, mitä sisältöä kysymyksessä tai vastauksessa on tai että millaiset tagit siihen on laitettu. Tämä voi hänen mielestään olla vaikeaa erityisesti, jos ei ole aikaisemmin käyttänyt palvelua. Henkilölle D taas oli epäselvää, kummasta ”Etsi”-painikkeesta tulisi klikata, kun sivulla niitä on kaksi. Hän teki myös monien sanojen hakuja, joten ehdotin, että hän kokeilee vain yhdellä tai kahdella sanalla ja tämä auttoi häntä löytämään kysymyksen.

”Siis täähän on ihan mielettömän kauheeta. Jos näin kauan kestää niinku ettiä jotain kun jotain etit kotona niin hullukshan täs tulee.” (Henkilö E)

”Tää on vähän tämmöstä, että Googleen kun laittaa, niin se aika vapaasti löytää. Mutta tässä pitäisi melkein samantien tietää, mitä se sivun tekijä on miettiny ja funtsannu, niin se on vähän haastavaa. Varsinkin jos ei ole aikaisemmin käyttäny ja ettiny näitä.” (Henkilö B)

”Niin että laittaa vaan autoilu esimerkiks. En mä olis millään arvannu tommosta.” (Henkilö D)

Kaaviossa 7 on esitettynä tehtävän 3, kysymyksen 3 suoritusajat ja kunkin testikäyttäjän IT-kokemus. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.



KAAVIO 7. Tehtävän 3, kysymyksen 3 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritus aika punaisella.

7.2.4 Tehtävä 4 – Vastaaminen

Tehtävässä testikäyttäjien tuli vastata määrättyyn kysymykseen omien tietojensa pohjalta. Kaikilla testikäyttäjillä vastaaminen sujui erittäin sujuvasti. Henkilöä A hämmensi lähteiden “Lisää uusi”-painike.

”Hämäävä, koska toi vois viitata, että lisää uusi vastaus, mutta siinä on alempana lähetä. Olis kiva, jos se olisi jotenkin valittu.” (Henkilö A)

Valitulla hän tarkoittanee, että vastauslomake, lähdelomake ja “Lähetä”-painike voisi olla erillisissä kehyksissä tai korostettuna siten, että “Lähetä” ja “Lisää uusi” -painikkeet erottuisivat toisistaan. Myös henkilöä D ihmetytti, kumpaa painiketta tulisi klikata.

”Painetaanks se lisää uusi? Vai lähetä? Eiku lähetä varmaankin sitten.” (Henkilö D)

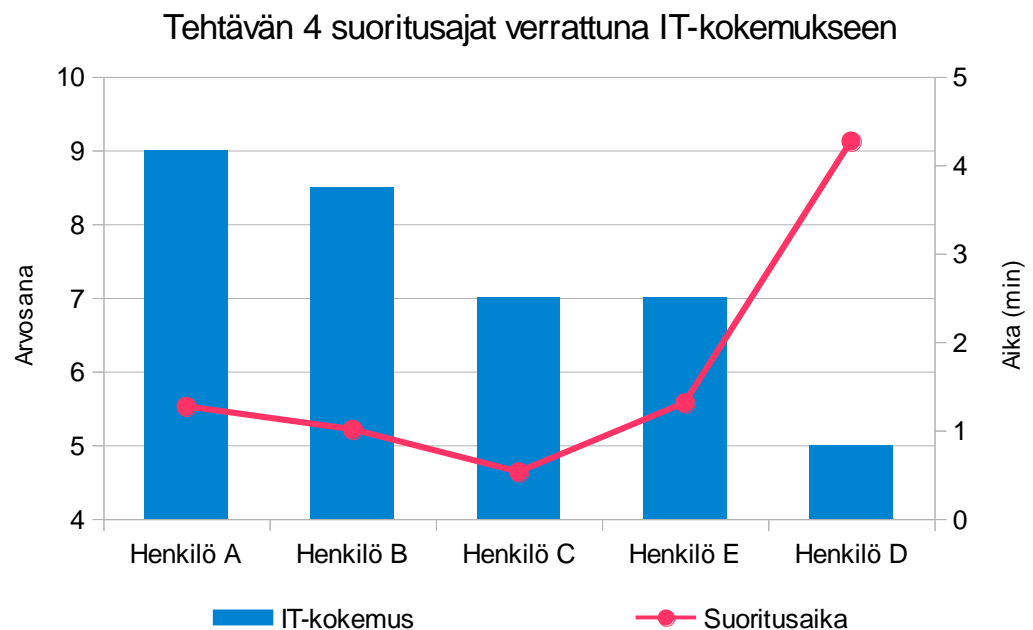
Henkilöt C ja E joutuivat vähän etsiä paikkaa, missä kysymykseen vastataan. Henkilö E joutui myös vierittää sivua edestakaisin ylhäältä alas nähdäkseen kysymyksen kirjoittamisensa aikana.

”Missäs tähän vastataan?” (Henkilö E)

Henkilö D lähetti vastauksensa vahingossa kahteen kertaan. Tämä tapahtui, koska palvelu ei vastannut ensimmäiseen klikkaukseen riittävän nopeasti, jolloin hän klikkasi painiketta uudelleen. Koska vastauksen poistaminen ei kuulunut tehtävän suoritukseen ja kyseessä oli IT-taidoiltaan heikoin testikäyttäjä, autoin häntä poistamaan ylimääräisen vastauksen. Testikäyttäjä poisti ylimääräisen vastauksensa ja palvelu ohjautui sivulle, jolla luki ”Sivua ei löydy” ja ”Pyydettyä sivua [pitkä merkkisarja] ei löytynyt”. Näiden lisäksi sivulla oli ilmoitukset ”Relations [numerosarja] have been deleted ” ja ”Vastaus [vastaus kokonaisuudessaan] on poistettu”. Testikäyttäjää ihmetytti nämä ilmoitukset, että sivua ei löydy.

”Mihis tää nyt meni?” (Henkilö D)

”No nythän se sitte poistu se toinen. Toivottavasti se toinen jäi.” (Henkilö D)



KAAVIO 8. Tehtävän 4 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritusaja punaisella.

Kaaviossa 8 on esitettynä tehtävän 4 suoritusajat ja kunkin testikäyttäjän IT-kokemus. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden

asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.

7.2.5 Tehtävä 5 – Elementtien etsintä

Tehtävässä 5 testikäyttäjien tuli katsella palvelun etusivua ja jonkin kysymyksen sivua ja löytää sieltä pyydettyjä asioita. Kaikki testikäyttäjät löysivät kaikki elementit, mutta joidenkin kohdalla oli kuitenkin hieman vaikeuksia.

Kaikki testikäyttäjät löysivät helposti etusivulta uusimmat vastaukset, painikkeen etusivulle, hakukentän, kieliversiot, palautelomakkeen, ohjeet, Aiheet ja kysymykset -sivut ja satunnaisen kysymyksen. Kysymyksen sivulta he kaikki löysivät helposti kysymyksen ja vastauksen.

Palvelun ylläpitäjän yhteystiedot löysivät helposti lähes kaikki. Henkilö E etsi niitä aluksi palautelomakkeen sivulta ja Tietoa palvelusta-sivulta. Palautelomakkeen kaikki testikäyttäjät löysivät helposti, mutta henkilölle D oli ongelma, että palautelomake siirtyi pois Kysy.fi-palvelusta. Annoin hänen ensin itse aikansa keksiä, miten hän pääsee takaisin ja sitten autoin häntä siirtymään selaimen "Takaisin"-painikkeella Kysy.fi-palveluun. Myös henkilö B kommentoi palautelomakkeen siirtymistä eri sivulle. Hän olisi kaivannut jotakin painiketta, jolla pääsisi takaisin lähtösivulle. Henkilön A mielestä taas siirtyminen eri sivulle ei haittaa.

"Ai se on sieltä! Tota en olis kyllä millään tajunnu. Tai no tietysti tota on sähköpostiski netissä käyttäny, et ehkä se olis." (Henkilö D)

"Jos vahingossa klikkaa, niin sitte pääsee samantien klikkaamalla taaksepäin." (Henkilö B)

Rekisteriseloste tuotti vaikeuksia muutamalle testikäyttäjälle. Kaikki testikäyttäjät eivät välttämättä tiedäneet, mikä on rekisteriseloste. Henkilö E etsi sitä omista tiedoistaan ja henkilö A yritti löytää sen käyttämällä hakukenttää. Henkilö D taas etsi sitä oikeasta paikasta, mutta sen löytäminen vaati sivun koko sisällön lukemista.

"Noniin, hyvä, se löyty! Mut oli aika vaikee kyl sielt niinku vaan...täytyy niinku tuolt vaan ymmärtää, että rekisteriseloste on tietoa palvelusta." (Henkilö D)

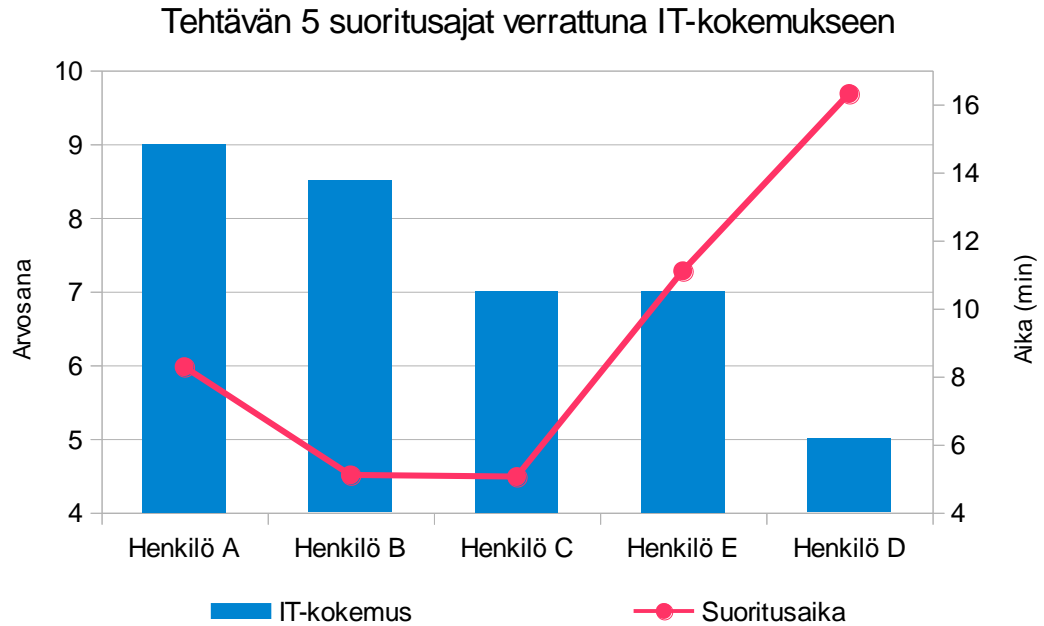
"Se on hassua, kun se on tuolla tekstin seassa. Se vois olla ehkä parempi korostettuna jollain tavalla. Toi linkki on vähän häilyvä." (Henkilö A)

Aiheet-sivun löytävät lähes kaikki testikäyttäjät helposti, mutta henkilölle E se tuotti lieviä vaikeuksia. Hän arveli aluksi sen olevan etusivulla näkyvän Stadi.TV:n linkki "Aihetta käsittelevä vastaus Kysy.fissä". Hän löysi Aiheet-sivun kuitenkin helposti, kun tarkasteli sivua paremmin.

Kommenttien etsinnässä vaikeuksia oli vain henkilöllä A. Hän arveli kysymyslistassa olevan puhekuplamerkin tarkoittavan kommenttien lukumäärää. Hän avasi tällaisen kysymyksen ja alkoi etsiä siitä kommentteja. Koska kommentteja ei löytynyt, hän ajatteli, että pitäisi olla kirjautuneena sisään palveluun nähdäkseen ne. Hän siirtyi takaisin kysymyslistaan ja tutki tarkemmin puhekuplamerkkiä ja huomasi sen merkitsevän vastausten lukumäärää.

"Toi ikoni on vähän hassu, se on mun mielestä enemmän kommenttikuvake." (Henkilö A)

Tagit aiheuttivat hieman hämmennystä henkilöille D ja E. Henkilö D ajattelee ensin, että tagit ovat vastauksen seassa olevia linkkejä. Myös henkilö E yritti etsiä tageja vastauksen seasta. Henkilöllä E oli ongelmia myös aiheeseen liittyvien kysymysten löytämisessä. Hän ajatteli, että ne ovat tagit, mikä ei ole aivan väärin, mutta ei sitä, mitä tehtävässä kaivattiin.



KAAVIO 9. Tehtävän 5 suoritusajat ja testikäyttäjien IT-kokemus. Testikäyttäjän IT-kokemus on esitetty sinisellä ja suoritus aika punaisella.

Kaaviossa 9 on esitetty tehtävän 5 suoritusajat ja kunkin testikäyttäjän IT-kokemus. Sinisissä pylväissä on IT-kokemus ja niiden asteikko on vasen Y-akseli. Punaisessa käyrässä taas ovat suoritusajat ja niiden asteikko on oikea Y-akseli. X-akselilla on testikäyttäjät kokeneimmasta vähiten kokeneeseen.

7.3 Odotusten toteutuminen ja testin jälkeisiä ajatuksia

Useimpien testikäyttäjien kohdalla odotukset toteutuivat täysin tai lähes täysin. Parhaiten palvelu vastasi henkilön D odotuksiin.

”Kaikkea hölmöä siellä on kysytty. Et jokaisen tommoseen tiettyyn tarkkaan kysymykseen pyritään vastaamaan. On hieno juttu.” (Henkilö D)

Myös henkilö C oli tyytyväinen palveluun ja siihen, että siellä ihan oikeasti voi kysyä mitä vain ja kuka tahansa voi vastata mitä vain. Hän kuitenkin mietti myös sitä, että onko vastaus aina kuitenkaan luotettava.

”Mut sit tietysti, onks se vastaus oikea, hyvä tai pätevä niin se on sitte eri asia. Mut sitte taas riippuu vähän siitä kysymyksestäki, että jos kysyy jotain eksaktia, tarkkaa

asiaa niin siihen tietysti tarttee oikeen vastauksen. Ei varmaan semmoseen kukaan mitään huuhaata vastaakaan.” (Henkilö C)

Henkilö A sanoi jo ennen testiä, että ei ehkä tulisi kuitenkaan käyttäneeksi Kysy.fi-palvelua tiedonhakuun. Myös testin jälkeen hän sanoi, että mieluummin kysyy palvelussa oman kysymyksen kuin etsii tietoa. Hänen mielestään hakutoiminnot eivät ole palvelun vahvimmat puolet.

Henkilön E odotuksia palvelu vastasi lähes täysin. Hän oli odottanut, että palvelusta saa tietoa ja kysymyksiinsä vastaukset. Häntä kuitenkin ihmetytti palvelussa se, että ihmiset ovat kysyneet siellä leikkimielisiäkin kysymyksiä.

”Noku tuolla oli kaikenlaisia ihan hassuja kysymyksiä. Et tietysti ihmiset laittaa mitä laittaa. Mä aattelin, että noi on vähän asiallisempia juttuja.” (Henkilö E)

”Onks tässä mitään suodatinta, et jos ihan jotain törkeitä kysyy tai jotain?” (Henkilö E)

Heikoiten odotukset täytyivät henkilö B:llä. Hänen mielestään Kysy.fi-palvelu on kyllä muuten leppoisa palvelu, mutta kysymysten hakeminen teki siitä turhauttavan. Häntä harmitti erityisesti se, että tarkennetun haun avainsanoja ja aiheita ei voinut selata laajemmin.

”Muuten joo vaikutti lepposalta, mut alko vaan tosiaan veekäyrä nousemaan kun piti enemmän mieltä, että mitä kirjastotädin sielunelämässä on liikkunu ku etsi itse kysymystä. Se ku piti mieltii vaikeemman kautta, että millä hakusanoilla kirjastonhoitaja on laittanu tietyn kysymyksen. Ja se, että näki vaan ne suosituimmat hakusanat sun muut, että niit ei pystyny yhtään skrollaamaan nii se sitte vaikeutti tosi paljon ku piti löytää omat polkunsä ja sitä kautta vahingossa eksyä oikeeseen hakusanaan mitä ettii tai yrittää ettii.” (Henkilö B)

Kun kysyin testikäyttäjältä heidän testin jälkeisiä ajatuksia ja tuntemuksia, kaikki henkilöt mainitsivat, että palvelun hakutoiminnot kaipaisivat jotain parannuksia. Lähes kaikilla heistä oli myös siihen parannusehdotuksia. Erityisesti haussa heitä häiritsivät aiheet ja avainsanat.

”Näit vois koittaa ehkä jollain tapaa niinkun selkeyttää.

Mulle se ainakin oli tosi vaikee saada mitään fiksum kuvaa siitä heti.” (Henkilö A)

”Sieltä oli tosi vaikee löytää sitä omaa aihealuetta, jos se ei mahtunut siihen suosituimman joukkoon. Että semmonen millä selataan niitä helpottais tosi paljon elämää.” (Henkilö B)

”Periaatteessa siihen pitäis varmaan niinku pakolliseksi laittaa se, että siinä pitää olla joku tägi, että sä saat niinkun sen laitettua tai kysyttävä tai silleen, niin sitten ne helpommin löytää ne kysymykset.” (Henkilö C)

”Olihan siinä tietysti vähän noi kun oli hakuja ni ei oikeen tahtonu heti löytyä.” (Henkilö D)

”Se oli hankala, koska sieltä ei löytynyt niitä sanoja tarpeeks helpolla. Sieltä pitäis löytyä niinku sillai suoraan, et ku laittaa siihen hakukenttään sen et jos on tai ei sellasia. Niin vaikee löytää mitään sieltä. Se pitäis tarkentua sillai niinku Google hakuki.” (Henkilö E)

Henkilön C mielestä kysyminen ja vastaaminen olivat yksinkertaisia ja erilaiset asiat löytyivät sivuilta selkeästi. Henkilöllä A taas jäi yleisesti ajatuksena, että sivut ovat aika yksinkertaiset. Hänellä oli kuitenkin parannusehdotus myös kysymyssivun jäsentelyyn.

”Ehkä jotain niin tää lista ei oo välttämättä kysymyksille kaikista yksinkertanen. Kun nopeesti vilkasee niin siel tulee paljon informaatiota kerralla ja sitä ei oo mitenkään niinku selkeesti jäsenelty. Esimerkiks joku erivärinen tausta tai vastaava tekis siitä helpomman.” (Henkilö A)

Käyttäjän ominaisuuksien vaikutusta palvelun hakutoimintojen käyttöön pohtivat henkilö D ja E.

”Mut ehkä löytää paremmin semmosia, mitkä on itselle enemmän tuttua aluetta, niitä hakusanojakin sitte sieltä osaa paremmin varmaan. Jos on itselle vähän vieras juttu, niin voi olla vaikeeta ku ei oikeen tiedä, mikä liittyy.” (Henkilö D)

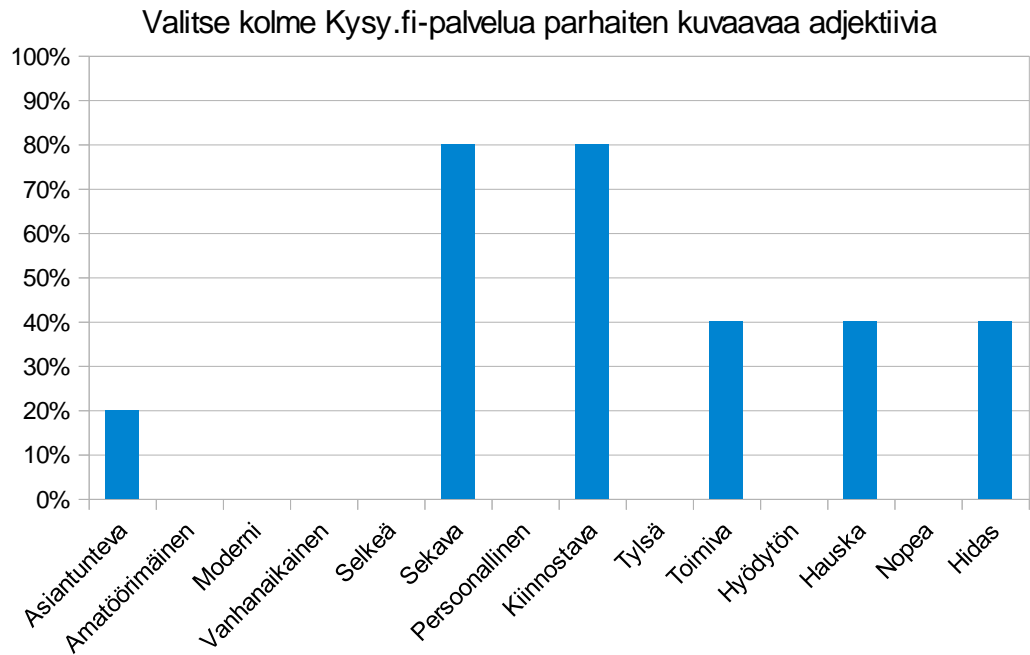
”Sit jos on vähänkin sellanen ihminen, et se ei jaksa keskittyä, niinku minä, niin ei jaksa oikeesti hakea niitä vastauksia eikä kysymyksiä. Tai kysymyksiä voi tietysti niin, mut jos jotain niinku hakee semmosta tietoa jostain niin pitäis olla helpommin löydettävissä ne.” (Henkilö E)

7.4 Mielikuvakysely

Mielikuvakyselyssä kaikkien viiden testikäyttäjän tuli valita annetuista adjektiiveista kolme, jotka kuvaavat hänen mielestään Kysy.fi-palvelua parhaiten. Vastauksia saatiin tällöin yhteensä 15. Taulukossa 2 näkyy käyttäjätestauksen testikäyttäjien antamat vastaukset ja kaaviossa 10 on esitettyä mielikuvakyselyn tulokset pylväsdiagrammina. Kuten taulukosta voi nähdä, on testikäyttäjistä neljä valinnut adjektiivin sekava kuvaamaan Kysy.fi-palvelua. Myös kiinnostavan on valinnut neljä testikäyttäjää. Testikäyttäjistä kaksi on valinnut adjektiivit toimiva, hauska ja hidas. Lisäksi yksi testikäyttäjistä on valinnut asiantuntevan.

| Vastaus | Lukumäärä | Prosentti |
|----------------|-----------|-----------|
| Asiantunteva | 1 | 20 % |
| Amatöörimäinen | 0 | 0 % |
| Moderni | 0 | 0 % |
| Vanhanaikainen | 0 | 0 % |
| Selkeä | 0 | 0 % |
| Sekava | 4 | 80 % |
| Persoonallinen | 0 | 0 % |
| Kiinnostava | 4 | 80 % |
| Tylsä | 0 | 0 % |
| Toimiva | 2 | 40 % |
| Hyödytön | 0 | 0 % |
| Hauska | 2 | 40 % |
| Nopea | 0 | 0 % |
| Hidas | 2 | 40 % |
| Yhteensä | 15 | |

TAULUKKO 2. Mielikuvakyselyn vastaukset ja prosenttiosuudet. Prosentit osoittavat, kuinka suuri osa testikäyttäjistä on valinnut kyseisen adjektiivin.



KAAVIO 10. Mielikuvakyselyn tulokset prosentteina. Prosentit osoittavat, kuinka suuri osa testikäyttäjistä on valinnut kyseisen adjektiivin.

7.5 Loppukysely

Kaikki testikäyttäjät saivat ennen tutkimuksen päättymistä vastaukset kysymyksiinsä. Kahdella siinä kesti kuitenkin sen verran pitkään, että he täyttivät loppukyselyn ennen vastauksensa saapumista. Tällöin he vastasivat kyselyn osaan, joka käsitteli palvelussa kysymistä ja sitä, ettei vastausta ole tullut. Vastauksen saamisen jälkeen he vastasivat vielä erikseen kyselyn kysymyksiin, jotka oli suunnattu vastauksen saaneille.

Henkilö A:n kysymykseen kesti 21 päivää tulla vastaus. Hän vastasi kyselyyn, kun aikaa oli kulunut 18 päivää. Henkilö D:n kysymykseen tuli vastaus 74 päivän kuluttua ja hän vastasi kyselyyn, kun aikaa oli kulunut 25 päivää. Muut testikäyttäjät saivat vastaukset 2-14 päivässä (taulukko 3). Helsingin kaupunginkirjasto vastasi henkilön A kysymykseen, kun taas henkilö D:n kysymys avattiin toisille käyttäjille vastattavaksi ja siihen vastasi kaksi rekisteröitynyttä käyttäjää. Heistä A olisi kaivannut jotakin selitystä siihen, miksei vastausta ole tullut, mutta D ei tätä kaivannut.

| | Henkilö A | Henkilö B | Henkilö C | Henkilö D | Henkilö E | Keskiarvo |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Vastauksen saamiseen kulunut aika | 21 | 14 | 3 | 74 | 2 | 22,8 |

TAULUKKO 3. Vastauksen saamiseen kulunut aika henkilöittäin. Ajat ovat päiviä.

Kyselyn kysymykseen ”Miltä sinusta tuntuu, ettet ole saanut vastausta kysymykseen?” henkilö D vastasi, että hän olisi sitä osannut odottaakin, koska hänen kysymys oli tehty huumorimielellä. Myöskään henkilö A ei ollut yllättynyt, ettei vastausta ollut tullut. Hän selitti tätä sillä, että hänen kysymys on luonteeltaan abstrakti eikä siihen löydy vastausta kirjoista. Henkilö A olisi kuitenkin ollut tyytyväinen vähempäänkin ja kirjoitti, että mitä kauemmin vastaaminen kestää, sitä paremman vastauksen hän odottaa kysymykseensä saavansa.

”Rehellisesti sanottuna en pitänyt kovin korkeaa odotustasoa vastauksesta, mutta olisin kuitenkin ollut tyytyväinen vähempäänkin. Hivenen ehkä hämmentää, sillä miten kauemmin asia venyy, sitä paremman vastauksen odotan saavani.” (Henkilö A)

7.5.1 Kysyminen ja vastauksen saaminen

Kyselyn osiossa nimeltä Kysyminen ja vastauksen saaminen kysyttiin, että millaisena testikäyttäjä koki palvelussa kysymisen. Henkilö B:n mielestä kysyminen oli helppoa, henkilö E kirjoittaa kysymisen olleen miellyttävä kokemus ja henkilö D koki sen mukavana ja asiallisena asiana. Henkilö C:lle kysyminen oli hänelle mielenkiintoinen kokemus, koska hän oli alussa epäillyt, voiko palvelussa kysyä oikeasti mitä vain.

”Mielenkiintoinen kokemus, koska alussa olin hieman epäileväinen siihen, että palvelussa voisi kysyä ihan mitä vaan.” (Henkilö C)

Henkilö A sanoo kokeneensa kysymisen hieman persoonattomaksi. Hän olisi kaivannut vuorovaikutusta vastaajien kanssa, jotta hän voisi esimerkiksi esittää lisäkysymyksiä. Hän kirjoittaa, että nyt hänen täytyi vain luottaa siihen, että kysymys ja ongelman kuvaus ovat riittävän tarkat, jotta

vastaus on sitä, mitä hän kaipaa. Kokonaisuutena hän kuitenkin voisi kuvitella kysyvänsä palvelusta toistekin.

*”Kokonaisuutena voisin itsekkin joskus turvautua kysy.fi:n palveluihin, mutta koen saavani tehokkaammin tietoa kohderyhmän keskustelufoorumeilta tai tuttaviltani.”
(Henkilö A)*

Kysymykseen ”Miltä sinusta tuntui saada vastaus kysymykseesi?” henkilö E vastasi, että vastauksen saamisesta tuli hieno tunne. Henkilö D kirjoittaa olleensa iloisesti yllättynyt, koska hänen humoristiseen kysymykseen tuli asiallinen vastaus. Elämän tarkoitusta kysynyt henkilö C kirjoittaa, että hän oli tyytyväinen, kun sai jonkinlaisen vastauksen, koska hänen kysymyksensä oli niin laaja. Henkilöstä B vastauksen saaminen ei tuntunut mitenkään erikoiselta. Henkilö A tunsivat olevansa hieman pettynyt samaansa vastaukseen. Hänen mielestään vastaus oli liian yleispätevä eikä vastannut kunnolla hänen kysymykseen.

”Pitkän odotuksen jälkeen olin täynnä mielenkiintoa, koska omasta mielestäni kysymykseni oli hyvin moniulotteinen ja odotin jännittyneenä toisen ihmisen ajatuksia. Kysymyksen vastaus kuitenkin tuntui mielestäni ehkä hivenen liian yleispätevältä ja objektiiviselta, kun mitä osasin odottaa, eikä ensimmäisen lauseen jälkeen vastaus enää suoranaisesti vastannut enää kysymykseeni.” (Henkilö A)

*”Olin iloisesti yllättynyt, kun minun ihan leikkimielellä esittämäni kysymykseen kuitenkin tuli järkevä vastaus.”
(Henkilö D)*

Kun kyselyssä kysyttiin mielipidettä, vastasiko testikäyttäjän saama vastaus hänen esittämään kysymykseen, kolme testikäyttäjää vastasi tähän myöntävästi. Henkilö A:n mielestä vastaus vastasi kysymykseen vain osittain. Hän epäilee tähän syyksi sitä, ettei hän joko osannut muotoilla kysymystään riittävän selkeästi tai vastaaja ajatteli asiaa eri näkökulmasta. Henkilö B oli samaansa vastaukseen pettynyt. Se ei vastannut kysymykseen hänen mielestä lainkaan ja vastaus oli hänestä ympäröörä.

”Aika ympäröörä vastaus mun mielestä oli se. Et jos kysyy jotain ja saa ympärööräitä takas nii ei se mun

mielestä oo kunnon vastaus.” (Henkilö B)

| | Henkilö A | Henkilö B | Henkilö C | Henkilö D | Henkilö E | Keskiarvo |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Tyytyväisyys vastaukseen | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3,4 |

TAULUKKO 4. Testikäyttäjien tyytyväisyys saamaansa vastaukseen. 1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen.



KAAVIO 11. Testikäyttäjien tyytyväisyys saamaansa vastaukseen. 1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen.

Kyselyn tässä osiossa oli vielä suljettu kysymys, jossa testikäyttäjän tuli arvioida tyytyväisyyttään saamaansa vastaukseen. Taulukossa 4 ja kaaviossa 11 on esitetty kyseisen kysymyksen vastaukset. Tyytyväisyys arvioitiin asteikolla 1-5, 1 = erittäin tyytymätön ja 5 = erittäin tyytyväinen. Testikäyttäjistä kaksi vastasi 5, ja yksi 4, 2 ja 1. Vastauksien keskiarvo on 3,4

7.5.2 Vastaukset

Kyselyn osassa Vastaukset selvitettiin sitä, millaisena testikäyttäjä itse koki vastaamisen toisen käyttäjän kysymykseen ja sitä, miten luotettavina hän pitää kirjaston vastaajien ja toisten käyttäjien vastauksia. Henkilön E

mielestä vastaaminen oli hauska kokemus. Henkilöiden A, B ja C mielestä vastaaminen oli helppoa ja yksinkertaista.

”Se ei vaatinut käyttäjältä kovin monimutkaista tietoteknistä osaamista ja se oli simppelempi ja nopea prosessi.” (Henkilö A)

”Vastaaminen on helppoa, mutta vaatii sen, että vastauksen antaja on todella perehtynyt asiaan, jotta vastaus olisi asiallinen/oikea.” (Henkilö C)

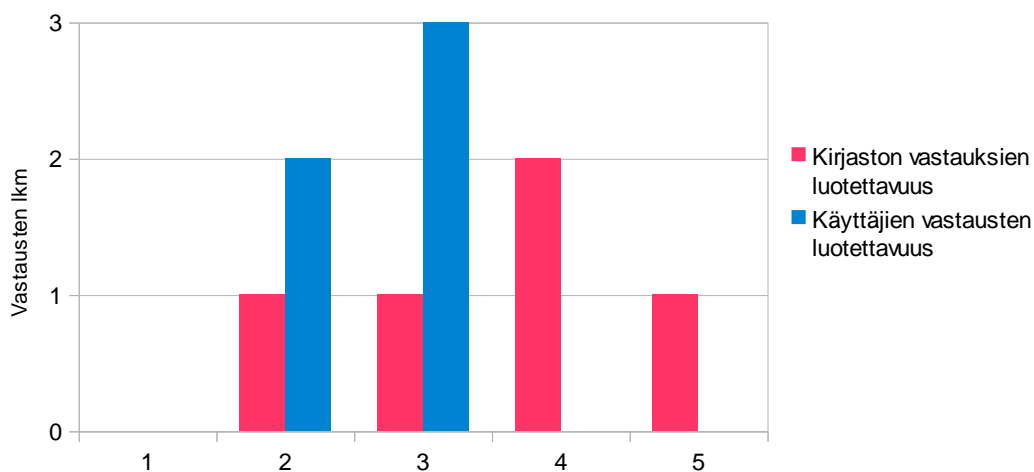
Henkilön A mielestä se, ettei vastauksia tarkisteta, voi koitua käyttäjistä riippuen ongelmaksi tai hyödyksi. Hän piti siitä, että vastauslomakkeessa käytetään WYSIWYG-editoria (”What You See Is What You Get”, ”mitä näet sitä saat”) ja tarjotaan mahdollisuus lisätä lähteitä.

| | Henkilö A | Henkilö B | Henkilö C | Henkilö D | Henkilö E | Keskiarvo |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Kirjaston vastauksien luotettavuus | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3,6 |
| Käyttäjien vastausten luotettavuus | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2,6 |

TAULUKKO 5. Testikäyttäjien kokemus kirjaston työntekijöiden ja toisten käyttäjien vastausten luotettavuus, 1 = epäluotettavina, 5 = luotettavina.

Millaisina koet kirjaston työntekijöiden ja muiden käyttäjien vastaukset?

1 = epäluotettavina, 5 = luotettavina



KAAVIO 12. Testikäyttäjien kokema kirjaston työntekijöiden ja toisten käyttäjien vastausten luotettavuus, 1 = epäluotettavia, 5 = luotettavia.

Taulukossa 5 ja kaaviossa 12 esitetään tulokset, kun testikäyttäjät arvioivat Helsingin kaupunginkirjaston ja muiden käyttäjien vastausten luotettavuutta. Arvosteluasteikko oli 1-5, 1 = epäluotettavia ja 5 = luotettavia. Diagrammissa on sinisellä toisten käyttäjien vastausten ja punaisella kirjaston vastausten luotettavuus. Testikäyttäjät arvostelivat kirjaston vastaukset luotettavuudeltaan keskitasolle, keskiarvo 3,6. Toisten käyttäjien vastaukset taas sai heiltä arvosanan 2,6.

7.5.3 Palvelun antama vaikutelma

Tässä osassa kyselyä selvitettiin, millainen vaikutelma testikäyttäjälle palvelusta jäi. Testikäyttäjän tuli kertoa, mitä asioita hänellä tulee mieleen, kun näkee palvelun etusivun. Kaikilla testikäyttäjillä tuli mieleen jotain positiivista. Henkilö C kirjoitti, että huomio kiinnittyy ensimmäiseksi etusivulla vaihtuviin kuviin. Ne herättävät hänessä mielenkiintoa, koska näissä kuvissa ja kysymyksissä voi olla häntä kiinnostavia asioita. Henkilö B puolestaan kirjoittaa, että ulkoasu antaa viimeistellyn ja informatiivisen vaikutelman. Samansuuntaista mainitsi myös Henkilö D. Hänen mielestään palvelun sivut ovat ammattimaisesti tehdyt ja asialliset.

Henkilön A ensimmäinen mielikuva sivusta on yksinkertainen, moderni ja rauhallinen.

”Ammattimaisesti laadittu sivu, asiallinen.” (Henkilö D)

”Se on selkeä ja tärkeimmät funktiot ovat eroteltuna hyvin. Kokonaisuus on hyvin johdattelua ja toimintafokusoitunut, mikä mielestäni sopii hyvin tämän kaltaisille sivuille.” (Henkilö A)

”Kaikenlaista voi näköjään kysyä, hyvä sivu.” (Henkilö E)

Neljä testikäyttäjää mainitsi palvelun parhaimmaksi puoleksi se, että siellä voi kysyä mitä vain. Yksi testikäyttäjä mainitsi yksinkertaisuuden ja tehokkuuden sekä sen, että sivusto noudattaa samaa toimintamallia jokaisella näkymällä.

”Voi kysyä mitä aihetta tahansa.” (Henkilö E)

”Voi kysyä kaikkea maan ja taivaan väliltä.” (Henkilö D)

”Saa vapaasti kysyä laidasta laitaan.” (Henkilö B)

”Monipuolisuus ja laajuus. Voi oikeasti kysyä ihan mistä aihealueesta vaan ja saada siihen edes jonkinlaisen vastauksen.” (Henkilö C)

”Yksinkertaisuus ja tehokkuus. Sivustolla on yksi toimintamalli, mitä se noudattaa jokaisella näkymällä.” (Henkilö A)

Testikäyttäjistä kaksi mainitsi palvelun heikoimmiksi puoliksi kysymysten hakemisen ja avainsanojen käytön. Henkilön B mielestä tarkennetun haun avainsanoja tulisi voida selata helpommin. Hän myös toivoo, että avainsanoja voisi ehdottaa jo kysyessään kysymystä, jolloin ne eivät perustuisi pelkästään yhden työntekijän mielipiteeseen. Sekä henkilö B että C toivoisivat parannusta kysymyksiin liitettyihin avainsanoihin, jotta ne vastaisivat paremmin kysymyksen sisältöä.

”Kaikkia kysymyksiä/vastauksia ei välttämättä löydä, jos niihin ei ole tagattu tiettyjä sanoja, joiden perusteella palvelusta etsii tietoa.” (Henkilö C)

”Avainsanoja pitäisi voida selata helpommin (näkee vain ensimmäiset 10–15 avainsanaa ja loppuja ei voi selata).

Avainsanat oli myös välillä aivan asian vierestä.” (Henkilö B)

Sosiaalisen median integraatiota palveluun toivoi henkilö A. Tämä tarkoittaisi sitä, että käyttäjä voisi halutessaan kirjautua palveluun käyttämällä esimerkiksi Facebook-tunnuksiaan sen sijaan, että loisi palveluun uudet tunnukset. Henkilö A uskoo, että se voisi tuoda lisää kävijöitä ja vastausten saaminen voisi nopeutua.

Henkilön E mielestä palvelu vaikutti ensimmäisen käyttökerran jälkeen sekavalta, mutta uskoo osaavansa käyttää sitä paremmin myöhemmillä kerroilla. Henkilöllä D ei tullut mitään heikkoja puolia mieleen.

”Vähän sekavan oloinen ensinäkemältä, ehkä osaa käyttää paremmin kun käy toisen kerran.” (Henkilö E)

Osion viimeisessä kysymyksessä testikäyttäjän tuli kertoa, millä sanoin hän kuvailisi Kysy.fi-palvelua ystävälleen. Testikäyttäjistä suurin osa kuvailisi palvelua ystävälleen positiiviseen sävyyn kertoen sen olevan palvelu, jossa voi kysyä mitä vain. Yksi testikäyttäjistä suosittelisi kuitenkin ystävää käyttämään mieluummin Googlen hakua.

”Yksinkertainen palvelu, jossa voi kysyä apua ongelmiinsa ja auttaa ihmisiä heidän kysymystensä kanssa. Hyvin asiallinen, jossa ei vaadita sosiaalisia taitoja ja varsinaista kontaktia.” (Henkilö A)

”Voit kysyä ihan mitä vaan...oikeasti.” (Henkilö C)

”Kannattaa kokeilla ja tutustua siihen, jos ystävällä on askarruttava kysymys.” (Henkilö D)

”Kertoisin, että se on sivu, josta saattaa saada oikean vastauksen nopeasti itseään askarruttavaan kysymykseen.” (Henkilö E)

”Kattava kysymyspalvelu, hankala käyttää, käytä mieluummin googlea.” (Henkilö B)

7.5.4 Tunteet

Kyselyn osassa Tunteet testikäyttäjien tuli pohtia, missä tilanteissa palvelun käytön aikana he mahdollisesti kokisivat kysymyksessä listattuja

tunteita. Iloa kaikki testikäyttäjät kertoivat tuntevansa erilaisissa kysymyksiin ja vastauksiin liittyvissä asioissa. Henkilö D kertoi tuntevansa iloa palvelun käytössä jonkin verran, muttei eritellyt tätä tarkemmin.

”Tiedon saaminen” (Henkilö E)

”Humoristiset kysymykset ja vastaukset” (Henkilö B)

”Saadessani tyydyttävän vastauksen kysymykseeni” (Henkilö A)

”Löytää vastauksen mielenkiintoiseen kysymykseen.” (Henkilö)

Surua sanoivat henkilöt B ja E kokevansa palvelun käytettävyydestä ja siitä, jos palvelun käyttö ei onnistu. Henkilö A kirjoitti, että surua voisi aiheuttaa häntä loukkaavan kommentin tai vastauksen näkeminen. Henkilöt D ja B eivät koe tuntevansa surua käyttäessään palvelua.

Henkilö A kirjoitti tuntevansa pelkoa, kun hän miettii, voiko kyseistä asiaa kysyä. Muut testikäyttäjät eivät ilmoittaneet tuntevansa pelkoa palvelun käytössä. Rohkeutta henkilö E kokisi, kun hän uskaltaa kysyä palvelussa ja henkilö A saadessaan hyvän vastauksen arveluttavaan kysymykseensä. Henkilö D kertoi kokevansa rohkeutta palvelun käytössä vähän, mutta ei eritellyt tätä tarkemmin. Muut eivät koe kokevansa rohkeutta palvelun käytössä.

Henkilöt A ja B vastasivat kokevansa hämmennystä käyttäessään palvelua. Henkilö B kokisi hämmennystä etsiessään oikeita avainsanoja ja henkilö A silloin, kun hänen kysymykseen ei vastata. Häpeää ilmoitti henkilö A kokevansa, jos hän kysyy jotain tyhmää ja saa siihen vähättelevän vastauksen. Muut testikäyttäjät eivät ilmoittaneet kokevansa hämmennystä tai häpeää palvelun käytössä.

Ylpeyttä ilmoittivat kokevansa henkilöt A ja E osatessaan vastata johonkin.

”Osatessani vastata vaikeaan kysymykseen oikein ja saaden siitä positiivista kommenttia” (Henkilö A)

He kertoivat kokevansa myös innostusta palvelun käytössä. Henkilö A olisi innoissaan, kun hän huomaa osaavansa auttaa ihmisiä ja henkilöä E

innostaisi hyvä kysymys ja vastaus. Henkilö D ilmoitti kokevansa innostusta vähän, muttei kertonut asiasta sen tarkemmin. Muut testikäyttäjät eivät kertoneet tuntevansa ylpeyttä tai innostusta palvelun käytössä.

7.5.5 Palvelun myöhempi käyttö

Kyselyn viimeisessä osassa kysyttiin testikäyttäjiltä, tulevatko he käyttämään Kysy.fi-palvelua tämän testiprosessin jälkeen sekä annettiin tilaisuus kertoa vielä jotain, mikä ei muualla kyselyssä tullut esille.

| | Henkilö A | Henkilö B | Henkilö C | Henkilö D | Henkilö E | Keskiarvo |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| Tuleeko käyttämään palvelua | Ehkä | En tule | Ehkä | Luultavasti | Ehkä | |

TAULUKKO 6. Testikäyttäjien vastaukset siihen, tulevatko he käyttämään palvelua tulevaisuudessa.

Kuten taulukosta 6 ja kaaviosta 13 nähdään, kolme testikäyttäjää vastasivat käyttävänsä ehkä palvelua myöhemmin. Lisäksi yksi vastasi käyttävänsä palvelua luultavasti ja yksi, ettei tule käyttämään sitä



KAAVIO 13. Testikäyttäjien vastaukset siihen, tulevatko he käyttämään palvelua tulevaisuudessa.

Henkilö A antoi vielä lopuksi palautetta kysymysten hakemisesta palvelusta. Hän on sitä mieltä, että niiden hakeminen ja aiheet eivät toimi nykystandardien mukaisesti vaan vaativat käyttäjältä ylimääräisiä ponnisteluja saavuttaakseen tavoitteensa.

8 AINEISTON ANALYYSI

Aineiston analysointi tapahtui sisällönanalyysimenetelmällä. Siinä tekstimuotoista aineistoa tutkitaan yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia etsien sekä tiivistäen ja eritellen sitä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Kävin aineiston kokonaisuudessaan läpi, etsin sen joukosta samanlaisuuksia ja eroja ja kirjasin tekemiäni havainnot ylös. Havaintojeni pohjalta tein luokittelut, joiden sisällön esittelen tässä luvussa.

8.1 Käytön sujuvuus

Testikäyttäjät kokivat palvelussa kysymisen selkeänä, helppona ja miellyttävänä kokemuksena. Tämä kävi ilmi sekä käyttäjätestauksen että loppukyselyn tuloksista. Yksi testikäyttäjistä jopa hyräili iloisesti kysymystä kirjoittaessaan. Myös palvelussa kysymyksiin vastaaminen koettiin helppoja ja yksinkertaisena.

”Tää on ainakin yksinkertainen.”

”Ihan mukava ja asiallinen juttu.”

Sen sijaan testikäyttäjät kuitenkin kokivat kysymysten hakemisen palvelun yhdeksi heikoimmista puolista. Tämä nousi esiin sekä haastatteluissa että käyttäjätestauksessa. Testikäyttäjät toivoivat, että palvelun haku toimisi kuten verkon suurissa hakukoneissa. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi hakusanalla lentokone löytyisi muitakin lentokoneaiheisia kysymyksiä kuin pelkästään ne, joissa esiintyy sana lentokone juuri tässä muodossa. Yhdeltä testikäyttäjältä tuli myös ehdotus, että tarkennetun haun hakuehtojen listan kasvaessa liian suureksi viereen ilmestyisi vierityspalkki, jolloin sanoja voisi selata helposti. Muutaman testikäyttäjän käyttäjätestauksessa tuli esille, että he olisivat halunneet palata vanhoihin hakuehtoihinsa, mutta tämä ei ole mahdollista. Kaksi testikäyttäjää arveli kuitenkin, että palvelusta löytää helpommin sellaisia aiheita, mistä on itse henkilökohtaisesti kiinnostunut. Silloin tietää paremmin, mitkä aiheet ja avainsanat liittyvät etsittyyn aiheeseen.

”Tää on vähän tämmöstä, että Googleen kun laittaa, niin

se aika vapaasti löytää. Mutta tässä pitäisi melkein samantien tietää, mitä se sivun tekijä on miettiny ja funtsannu, niin se on vähän haastavaa. Varsinkin jos ei ole aikaisemmin käyttäny ja ettiny näitä.”

Käyttäjätestauksessa ilmeni myös, että palvelun tunnistesanat eli tagit eivät aina vastaa kysymyksen ja vastauksen sisältöä. Tämän koki ongelmaksi lähes kaikki testikäyttäjät. Väärät tagit vaikeuttavat haun käyttöä ja kysymysten löytämistä. Testikäyttäjillä oli tähänkin kehitysehdotus. Ratkaisuna ongelmaan he ehdottivat, että käyttäjälle annetaan mahdollisuus ehdottaa tageja kysymyksen lähettämisen yhteydessä, jolloin tagit eivät perustuisi vain yhden ihmisen käsitykseen asiasta.

Kolmen ensimmäisenä testinsä tehneellä testikäyttäjän rekisteröitymisessä vaadittiin sanavarmistus, joka ei kuitenkaan ollut esillä ennen kuin testikäyttäjä lähetti rekisteröitymislomakkeen. Lisäksi kaksi heistä ei huomannut sitä, että virhe tyhjensi heidän jo kirjoittamansa salasanan, joten he joutuivat lähettämään lomakkeen kolmeen kertaan ennen kuin se onnistui. Ongelma on kuitenkin korjattu, koska sitä ei ilmennyt kahden viimeisen testikäyttäjän rekisteröitymisessä. Käyttäjätestauksessa ilmeni myös, että rekisteröityneen käyttäjän käyttäjätilin asetuksissa sekaisin käytetty suomi ja englanti hämmensivät testikäyttäjiä. Heistä kaikki eivät olleet edes varmoja, mitä asetuksissa tarkoitettiin.

”No ei nyt oteta mitään automaattisesti, jos mä oikein ymmärsin.”

”Ja asetukset on tämmöset, mistä ei ymmärrä mitään.”

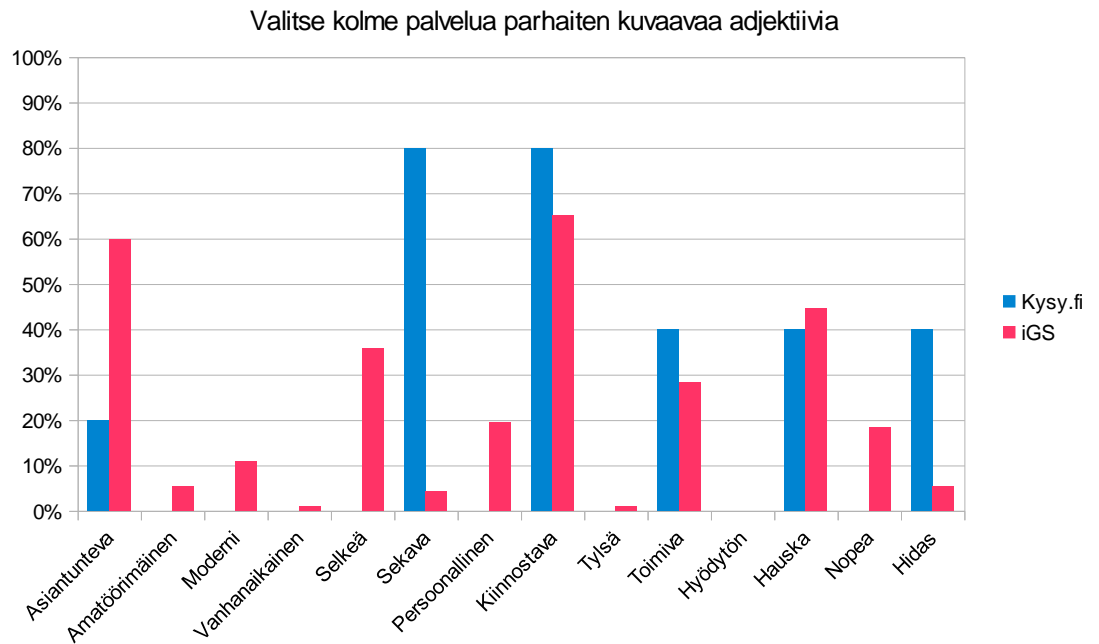
Käyttäjätestissä selvisi, että kaikki testikäyttäjät löysivät palvelusta helposti sen tärkeimmät elementit ja toiminnot. Rekisteriselosteen löytäminen tuotti kaikille testikäyttäjille enemmän tai vähemmän vaikeuksia. Syynä voi olla se, että he eivät kaikki välttämättä tienneet, mikä se on ja mistä sen yleensä löytyy. Etusivulle takaisin löytäminen aiheutti ongelmia testikäyttäjälle, joka oli IT-taidoiltaan heikoin.

Kun tarkastelin tehtävien suoritusajoja ja vertasin niitä testikäyttäjien IT-kokemukseen, huomasin, että tehtävän 3 kaikissa osissa testikäyttäjistä

heikoimmin tietokoneita käyttävä pärjasi paremmin tai yhtä hyvin kuin häntä huomattavasti kokeneemmat testikäyttäjät. Tähän voi olla syynä kokeneempien käyttäjien aikaisemmat kokemukset. Kokeneilla käyttäjillä on jo ennakkokäsitys, miten haku mahdollisesti toimii ja he pyrkivät toimimaan oletuksensa mukaisesti. Kokemattomalla käyttäjällä ei ole kokemusta monesta muusta hakutoiminnosta, joten hänen on helpompi sopeutua poikkeavaan kuin kokeneiden. Tätä teoriaa tukee se, että molemmat taitavimmista tietokoneen käyttäjistä yrittivät käyttää haku toisin kuin se todellisuudessa toimii. He epäilivät omaa ymmärrystään ja olivat hyvin hämmentyneitä, kun haku ei tuottanut haluttuja tuloksia. Tähän tulokseen voi myös vaikuttaa muut tekijät, esimerkiksi testikäyttäjien kiinnostuksenkohteet. Vastaavasti tehtävissä 1, 2, 4 ja 5 menestyi paremmin IT-taidoiltaan kokeneemmat testikäyttäjät. Tähän voi olla syynä se, että kyseisissä tehtävissä käsiteltiin asioita, jotka toimivat Kysy.fi-palvelussa pitkälti samoin kuin suurimmassa osassa muissakin verkkopalveluissa. Kokeneella käyttäjällä on näin ollen jo ennestään käsitys, miten sivusto toimii ja on rakennettu.

8.2 Palvelun antama vaikutelma

Loppukyselyn tulosten perusteella testikäyttäjät näkivät palvelun ulkoasun asiallisena ja ammattimaisesti tehtynä. Mielikuvakyselyn tulosten perusteella lähes kaikki testikäyttäjistä kokivat palvelun sekavana ja kiinnostavana, mutta osa heistä myös toimivana, hauskana ja hitaana. Henkilöt, jotka kokivat käyttäjätestauksen tehtävän 3 kaksi ensimmäistä osaa vaikeana ja turhauttavana, vastasivat mielikuvakyselyssä palvelun olevan hidas.



KAAVIO 14. Tämän tutkimuksen ja vanhan iGS Tietohuoltopalvelun asiakaskyselyn mielikuvakyselyn tulokset. Y-akselilla on esitetty, kuinka monta prosenttia kyselyyn tai käyttäjätestaukseen testikäyttäneistä valitsi kyseisen adjektiivin.

Vertailen myös mielikuvakyselyn tuloksia vuonna 2009 tehtyyn iGS Tietohuoltopalvelun asiakaskyselyyn. Kyseisessä asiakaskyselyssä oli vastaava kohta ja käytin samaa myös tässä tutkimuksessa. Kaaviossa 14 on nähtävillä mielikuvakyselyn tulokset pylväsdiagrammina. Sininen pylväs merkitsee tämän tutkimuksen kyselyssä saatuja tuloksia ja punainen pylväs näyttää iGS:n kyselyn tulokset. Diagrammista voidaan nähdä, että adjektiivit kiinnostava, toimiva ja hauska ovat saaneet hyvin samankaltaiset kannatukset molemmissa kyselyissä. Erityisesti hauska on pitänyt asemansa molemmissa palveluissa. Asiantunteva ei ole saanut tämän tutkimuksen kyselyssä samanlaista kannatusta kuin iGS:n kyselyssä. Sekava ja hidas taas ovat saaneet merkittävästi suuremmat kannatukset nyt kuin aikaisemmin. Hyödytön ei ole saanut lainkaan kannatusta kummassakaan palvelussa, mikä tarkoittaa sitä, että käyttäjät kokevat palvelut hyödyllisinä.

8.3 Testikäyttäjien kokemukset palvelusta

Loppukyselyn vastauksista nousi esille, että kysytyn kysymyksen haastavuudella ei ollut merkitystä siinä, miten tyytyväinen testikäyttäjä oli

saatuun vastaukseen. Merkitystä ei ollut myöskään vastauksen saamiseen kuluneella ajalla. Vähiten vastaukseen tyytyväisiä olivat IT-taidoiltaan kokeneemmat testikäyttäjät. Testikäyttäjät, jotka eivät olleet tyytyväisiä saamiinsa vastauksiin, tunsivat olevansa pettyneitä. He kertoivat, että vastaus ei vastannut heidän kysymykseensä tai se oli liian epämääräinen. Vastaukset eivät siis vastanneet sitä tasoa, mitä he odottivat saavansa. Yli puolet testikäyttäjistä oli kuitenkin tyytyväisiä saamaansa vastaukseen. Heidän odotuksensa vastauksen suhteen eivät olleet niin korkeat kuin toisten ja he olivat iloisia jo pelkästään siitä, että kysymykseen vastattiin.

Testikäyttäjät kokivat Helsingin kaupunginkirjaston vastaukset luotettavammiksi kuin toisten käyttäjien vastaukset. Tässä ei ollut testikäyttäjien välillä suurta vaihtelua, mutta oman kysymyksensä vastaukseen tyytymättömin testikäyttäjä piti kirjaston vastauksia epäluotettavampina kuin toiset testikäyttäjät. Rekisteröityneiden käyttäjien vastauksien luotettavuudesta testikäyttäjät olivat tasaisesti samaa mieltä. Ne ovat heidän mielestään keskitasoa tai hieman sen alle. Rekisteröityneiden käyttäjien vastausten luotettavuutta heikensi testikäyttäjien mukaan muun muassa se, että kuka tahansa voi rekisteröityä palveluun ja vastata mihin tahansa kysymykseen, mitä tahansa. Vastauksissa ei myöskään ollut esitarkastusta vaan kaikki lähetetyt vastaukset julkaistiin.

Kaikkien testikäyttäjien odotukset täyttyivät ainakin osittain eikä kenelläkään ollut ennen testiä negatiivisia odotuksia. Heidän kaikkien odotukset koskivat kysymistä ja tiedonsaantia eikä esimerkiksi palvelun ominaisuuksia tai käytettävyyttä. Odotukset olisivat kuitenkin voineet olla erilaisia, jos testikäyttäjät olisivat olleet käyttäneet vastaavia palveluita aikaisemmin tai jos he olisivat kuulleet palvelusta aikaisemmin tuttaviltaan tai mediasta.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, onko Kysy.fi-palvelussa käytettävyyssongelmia ja millainen sen käyttäjäkokemus on. Tavoitteena oli tunnistaa mahdolliset ongelmat ja löytää niihin ratkaisuehdotuksia. Tutkimus paljasti Kysy.fi-palvelussa joitain käytettävyyssongelmia ja käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Käyttäjäkokemus on hyvin subjektiivinen elämys ja sitä on vaikeaa ulkopuolisen arvioida. Sain kuitenkin tutkimustuloksien perusteella käsityksen siitä, millaisena testikäyttäjät kokivat palvelun käytön.

Päättökysymys tutkimuksessa on seuraava: Millainen on Kysy.fi-palvelun loppukäyttäjän käyttäjäkokemus? Koska käyttäjäkokemus muodostuu lukemattomista eri tekijöistä, tähän kysymykseen vastatakseni tarkastelin kaikkia tutkimuksen tuloksia kokonaisuutena. Tuloksista tein johtopäätöksen, että Kysy.fi-palvelun käyttäjäkokemus on kokonaisuutena positiivinen. Palvelussa on kuitenkin tekijöitä, jotka heikentävät käyttäjäkokemusta ja voivat pahimmillaan laskea sen negatiiviseksi. Ihmiset kokevat ja ajattelevat asioista eritavoin, joten sama asia voi tuottaa erilaisen kokemuksen toiselle ihmiselle. Tämä näkyi myös tutkimustuloksissa. Kaikki testikäyttäjät tekivät samat tehtävät, mutta tuloksena oli kaksi ääripäätä. Heillä molemmilla oli ongelmia tehtävien aikana, mutta toinen heistä sai erinomaisen kokemuksen ja toinen hyvin heikon.

Tutkimuksen alatutkimuskysymyksistä ensimmäinen on: Miten helposti käyttäjä löytää palvelusta etsimänsä? Lähestyin kysymystä kahdelta suunnalta, toinen on perustoimintojen löytämisen helppous ja toinen kysymysten ja vastausten löytämisen helppous. Perustoiminnot käyttäjä löytää helposti. Kysymykset, kategoriat ja itse kysyminen ovat palvelussa hyvin esillä ja käyttäjä vieraillee niissä todennäköisesti ensimmäisenä. Kysymyksiä käyttäjä ei kuitenkaan löydä palvelusta aina kovinkaan helposti. Toinen alatutkimuskysymys on: Miten sujuvasti käyttäjä käyttää palvelua? Tutkimuksen tuloksien perusteella vastaan tähän, että käyttäjä käyttää lähes kaikkia palvelun toimintoja sujuvasti. Tuloksista kävi

kuitenkin ilmi, että käytön sujuvuuteen vaikuttaa käyttäjän tietotekninen kokemus. Toiminto, jonka käyttö ei sujunut kovin hyvin yhdelläkään testikäyttäjällä, oli haku.

Eniten testikäyttäjille ongelmia aiheutti kysymysten etsiminen. Tämä nousi esille kaikkien testikäyttäjien tehtävissä ja sekä testitilaisuuden haastatteluissa että loppukyselyssä. Kysy.fi-palvelun tarkoituksena on, että käyttäjä viihtyy sen parissa ja löytää vastauksia pohtimiinsa kysymyksiin (Uotila 2014a). Käytettävän palvelun taas tulisi olla miellyttävä käyttää, helposti opittavissa ja käyttäjän tulisi saavuttaa tavoitteensa (Nielsen 1993, 26). Jos käyttäjä turhautuu ja lopulta luovuttaa etsiessään jotakin kysymystä, se ei vastaa silloin käytettävyyden vaatimukseen. Osa testikäyttäjistä teki samoja virheitä kaikissa kysymysten hakemista koskevissa tehtävissä, joten siltä osin palvelun käyttö ei ollut helposti opittavissa. Näin tapahtui siitäkkin huolimatta, että autoin ja kerroin heille, kuinka haku toimii. Käytettävyyden tunnusmerkkien lisäksi tässä tutkimuksessa ei täysin täyttynyt myöskään palvelun oma tavoite.

Tuloksista voidaan myös päätellä, että Kysy.fi-palvelusta on enemmän hyötyä tietokoneenkäytössä kokemattommille käyttäjille. Edistyneet käyttäjät kykenevät tekemään verkossa itse monimutkaisia hakuja, kun taas vähemmän kokeneet voivat kokea helpompana vaihtoehtoja kysyä asiaansa muualta. IT-taidoiltaan heikommat testikäyttäjät olivat palveluun kaikin puolin tyytyväisempiä kuin edistyneemmät tietokoneen käyttäjät. Kokeneilla käyttäjillä voi olla odotukset palvelua kohtaan korkeammalla ja he saattavat kysyä palvelusta hyvinkin vaikeita kysymyksiä, joihin on vaikea vastata kysyjää tyydyttävällä tavalla.

9.1 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotukseni perustuvat sekä testin aikana tekemiini havaintoihin että testikäyttäjien toiveisiin. Jotta Kysy.fi-palvelun käyttäjäkokemusta ja käytettävyyttä saataisiin parannettua, ehdotan palveluun seuraavia parannuksia.

Kysymykset-sivun tarkennetun haun hakuehtolistan ollessa liian pitkä mahtuakseen sille varattuun maksimitilaan sen rinnalle voisi ilmestyä vierityspalkki. Tällä selattaisiin kaikkia listassa olevia esimerkiksi avainsanoja ja käyttäjä saisi valittua harvinaisemmankin hakuehdon. Lisäksi Näytä enemmän ja Näytä vähemmän -linkkien sijaan hakuehtojen otsikon vierellä voisi mieluummin olla samanlaiset miinus- ja plusmerkit kuin Tarkenna hakutulosta -otsikon vierellä (kuva 11). Hakua voisi myös parantaa antamalla käyttäjälle mahdollisuus palata hänen aikaisemmin valitsemiin hakuehtoihin. Tarkennetussa haussa voisi näyttäytyä esimerkiksi viidestä kymmeneen viimeisintä hakuehtoa.

Kysymykset

Vastaukset Luetuimmat Vastaa kysymyksiin Tarkenna hakutulosta

Etsi kysymyksistä ja vastauksista Etsi

Aiheet:

- Kielet, kielitiede, sanat (7731)
- Musiikki (5944)
- Terveystieteet, lääketiede (5394)
- Ajoneuvot, kulkuneuvot, liikenne (4563)
- Lait, lainsäädäntö (4126)

Avainsanat:

- sanat (1162)
- musiikki (844)
- elokuvat (706)
- Suomi (656)
- Helsinki (605)

KUVA 11. Näytä enemmän -linkin sijaan plusmerkki otsikon vierellä.

Kysyjälle voisi avata mahdollisuuden ehdottaa kysymykselleen tunnistesanoja. Tämä voisi tapahtua valitsemalla listasta sopivat tagit. Sanoilla pitäisi olla kuitenkin jokin rajoite, etteivät kysyjät lisää kaikkia mahdollisia aiheeseen vähänkin liittyviä tunnisteita. Tätä ominaisuutta voisi kokeilla aluksi vain testikäyttönä ja arvioida parantuivatko tunnistesanojen laatu tänä aikana. Ehdottaisin myös, että kirjaston vastaajan käyttöliittymään lisättäisiin ominaisuus, että kysymystä ei voi julkaista ilman tunnistesanoja. Palvelussa on kymmeniä tuhansia kysymyksiä, osassa niistä ei ole lainkaan tunnistesanoja ja osassa ne ovat aiheeseen liittymättömiä. Vaatisi valtavasti henkilötyötunteja, jos palkattaisiin joku korjaamaan tageja systemaattisesti, joten ehdotan, että jo palvelussa olemassa oleviin kysymyksiin voisi rekisteröityneet käyttäjät ehdottaa

tunnistesanoja. Nämä ehdotukset siirtyisivät kirjaston työntekijöille tarkistettaviksi ja hyväksyttäväksi. Tämä parantaisi varsinkin vanhojen iGS Tietohuoltoaseman kysymysten löytymistä palvelusta.

Rekisteröityneiden käyttäjien vastaukset olisi hyvä tarkistaa ennen julkaisua ja tästä pitäisi myös ilmoittaa sivulla. Tämä ominaisuus parantaisi käyttäjien kokemaa toisten käyttäjien vastausten luotettavuutta ja estäisi asiattomien vastausten pääsyn palveluun. Tarkistus ei kohdistuisi vastauksen asiasisältöön vaan siihen, ovatko ne hyvän maun mukaisia, toisin sanoen asiattomia ja muuten arveluttavia vastauksia ei julkaistaisi. Myös kirjaston vastaajien vastauksissa tulisi suorittaa jonkin asteista laaduntarkkailua, jotta kysyjät voivat pitää vastauksia luotettavina ja laadukkaina.

Palvelussa olisi hyvä olla jonkinlaiset käyttöohjeet, joista selviäisi kysymisen lisäksi esimerkiksi opastus oman käyttäjätilin asetusten sisältöön ja mitä rekisteröitynyt käyttäjä voi palvelussa tehdä ja ohjeistus omien kysymysten ja vastausten poistamiseen ja muokkaamiseen. Erityisesti palvelun hakutoimintojen käyttöön olisi hyvä olla opastus, jotta kuka tahansa käyttäjä osaisi hakea palvelusta tietoa mahdollisimman menestyksekkäästi.

Lisäksi huomasin käyttäjätestauksen aikana muutamia pieniä asioita. Vaikka Kysy.fi-palvelu on Helsingin kaupunginkirjaston palvelu, se on kuitenkin erotettu kirjaston verkkosivuista erityisesti ulkoasullisesti. Kuitenkin palautelomake sijaitsee täysin erinäköisellä Helsingin kaupunginkirjaston sivuilla eikä Kysy.fi-palvelussa. Olisi hyvä, jos Kysy.fi-palvelulla olisi oma palautelomakkeensa vaikka palaute menisikin samaan osoitteeseen.

Jotkin palvelun antamat virheet ja muut ilmoitukset eivät ole suomeksi ja ne sisältävät koodeja, joita käyttäjä ei ymmärrä. Myös käyttäjäasetuksissa on käytetty suomea ja englantia sekaisin. Koodien poistaminen ja kieliversioiden täydellinen kääntäminen parantaisivat sekä käytettävyyttä että käyttäjäkokemusta.

Kysymyksen vastauslomakkeen kuvanlisäys painikkeet "Lisää uusi" ja "Lähetä" ovat niin lähellä toisiaan, että käyttäjä ei välttämättä heti huomaa, kumpi painike lähettää uuden vastauksen. "Lisää uusi" voisi mieluummin olla nimeltään "Lisää lähde" ja "Lähetä" voisi olla "Vastaa" tai "Lähetä vastaus". Lähteiden lisäyksen voisi myös erottaa muusta lomakkeesta esimerkiksi erilaisella taustavärillä. Vastauslomake voisi myös sijaita heti kysymyksen alla ja sen saisi näkyviin klikkaamalla painiketta "Vastaa kysymykseen". Tämä parantaisi käytettävyyttä, jos kysymykseen on tullut jo muita vastauksia tai aikaisempi vastaus on niin pitkä, että vastauslomakkeen ja kysymyksen välillä joutuu vierittämään sivua ylös ja alas. Jos vastauslomake olisi suoraan kysymyksen alla, kysymyksen näkisi vastauksen kirjoituksen aikana ilman ylimääräisiä toimia.

10 POHDINTA

Tutkimuksen tulokset ovat merkitykselliset Kysy.fi-palvelun jatkokehityksen kannalta. Kehitysehdotukseni tulevat parantamaan palvelun käyttäjäkokemusta. Mikäli ehdotuksiani kokeillaan Kysy.fi-palvelussa, näistä olisi hyvä tehdä käyttäjäkysely ja seurata, miten käyttäjät ottavat uudet ominaisuudet vastaan.

Jatkotutkimuksena palveluun voisi tehdä vielä laajemman kyselytutkimuksen, jossa keskityttäisiin erityisesti käyttäjäkokemuksen arviointiin. Kvantitatiivinen tutkimus antaisi laajemman kuvan palvelun tilanteesta kuin pieni kvalitatiivinen käyttäjätestaus.

10.1 Vastaan tulleet ongelmat

Tutkimus kulki pääasiassa suunnitelman mukaan, mutta pieniltä ongelmilta ei vältytty. Ensimmäisessä testitilaisuudessa oli teknisiä ongelmia videokameran kanssa eikä yksi tehtävän suoritus tallentunut lainkaan nauhalle. Ongelmaa ei huomattu heti ja testikäyttäjä ehti tehdä tehtävää yli 5 minuuttia. Tehtävän suoritus aloitettiin uudelleen eikä ensimmäisestä yrityksestä olemassa olevaa äänitallennetta käytetty tutkimuksessa lainkaan. Videokameran kuvanlaatu oli myös heikohko, mikä vaikeutti jonkin verran videoiden läpikäymistä. Näiltä ongelmilta olisi vältytty todennäköisesti, jos videon tallentamiseen olisi käytetty videokameran sijaan digijärjestelmäkameraa ja video olisi tallennettu muistikorteille.

10.2 Validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti kertoo, kuinka hyvin käytetyt mittausmenetelmät vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Validiteetti kertoo siis, onko tutkimus pätevä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d.) Tässä tutkimuksessa käytettyä käyttäjätestausta käytetään useimmiten käytettävyyden arviointiin, mutta sitä käytetään joskus myös käyttäjäkokemuksen tutkimiseen. Silloin käyttäjätestauksen yhteydessä kerätään tietoa myös käyttäjäkokemuksesta. (All About UX 2015.) Tässä tutkimuksessa tutkittiin

sekä käyttäjäkokemusta että käytettävyyttä loppukäyttäjän näkökulmasta, johon käyttäjättestaus sopii, joten voidaan sanoa tutkimuksen ja sen tulosten olevan valideja.

Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, miten luotettavasti mittari mittaa tutkittua ilmiötä ja onko tutkimus toistettavissa (Tilastokeskus 2015). Reliabiliteetti ilmaisee siis tutkimuksen luotettavuuden. Tämän tutkimuksen käyttäjättestauksessa käytin within-subject -mallia ja tasapainotustekniikka, jotka parantavat tutkimustulosten luotettavuutta. Luotettavuutta parantaa myös se, että kaikki testikäyttäjät tekivät kaikki samat tehtävät ja vastasivat samoihin kysymyksiin. Reliabiliteettia kuitenkin heikentää se, että käyttäjättestaus on usein luonnon tuotteen tai palvelun käyttötilanne (Ross 2011). Käyttäjättestauksen tehtävien sisältö ja se, että jouduin auttaa joitakin testikäyttäjiä tehtävien aikana, on myös voinut vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin ja näin heikentäen luotettavuutta. Käyttäjättestauksen luonnottomuutta pyrin lievittämään valitsemalla tutkimukseen testikäyttäjät tuttavapiiristäni enkä ottanut testaukseen mukaan toista valvojaa, jolloin he voivat käyttäytyä mahdollisimman luonnollisesti. Tutkimus on toistettavissa ja käytettävyyden osalta tutkimustulokset olisivat todennäköisesti samankaltaiset. Käyttäjäkokemus on hyvin subjektiivinen kokemus, joten sen osalta toisen tutkimuksen tulokset saattaisivat poiketa tämän tutkimuksen tuloksista.

10.3 Yleistettävyys

Tämän tutkimuksen tuloksia ja kehitysehdotuksia voidaan soveltaa myös muihin verkkopalveluihin siltä osin kuin palvelu vastaa Kysy.fi-palvelua. Kuitenkin kaikissa verkkopalveluissa on oma käyttäjäryhmänsä ja yksilöllinen käytettävyys ja käyttäjäkokemus, joten kaikki tutkimuksen tulokset eivät ole suoraan yleistettäessä mihinkään. Voidaan kuitenkin olettaa, että esimerkiksi IT-taidoiltaan heikommat käyttäjät ovat tyytyväisempiä Kysy.fi-palvelun kaltaisiin palveluihin kuin edistyneet tietokoneen käyttäjät.

LÄHTEET

Alben, L. 1996. Quality of experience. USA, Santa Cruz Kalifornia:
Alben+Faris Inc. Saatavissa:
<http://mx1.albenfaris.com/downloads/pdf/quality.pdf>.

All About UX. 2015. Extended usability testing. [viitattu 4.5.2015].
Saatavissa: <http://www.allaboutux.org/extended-usability-testing>.

Drupal. 2015. [viitattu 22.4.2015]. Saatavissa: <https://www.drupal.org/>.

Helsingin kaupunginkirjasto. 2013. Materiaaleja median käyttöön. [viitattu 30.6.2014]. Saatavissa:
<http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/fi/Medialle/Materiaaleja>.

Helsingin kaupunginkirjasto. 2014. Tietoa meistä. [viitattu 30.6.2014].
Saatavissa: <http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/fi/Tietoa+meista>.

iGS Tietohuoltoasema asiakaskysely. Marraskuu 2009.

ISO 9241-11:1998 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). [viitattu 21.4.2015]. Saatavissa:
http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16883.

ISO 9241-210:2010 Human-centred design for interactive systems. [viitattu 30.7.2014]. Saatavissa:
http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=52075.

ISO. 2015. Standards. [viitattu 19.4.2015]. Saatavissa:
<http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kysy.fi käyttäjäseurantaportti. Marraskuu 2014.

Kysy.fi Palautekysely. 2014.

Kysy.fi. 2014. Tietoa palvelusta. [viitattu 30.6.2014]. Saatavissa: <http://www.kysy.fi/tietoa-palvelusta>.

Law, E., Roto, V., Hassenzahl, M., Vermeeren, A. & Kort, J. 2009. Understanding, Scoping and Defining User eXperience: A Survey Approach. Saatavissa: <http://doi.acm.org/10.1145/1518701.1518813>.

Morville, P. 2004. User Experience Design. [viitattu 20.4.2015]. Saatavissa: http://semanticstudios.com/user_experience_design/.

Nielsen, J. & Norman, D. 2012. The Definition of User Experience. [viitattu 10.7.2014]. Saatavissa: <http://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience>.

Nielsen, J. 2000. Why You Only Need to Test with 5 Users. [viitattu 27.4.2015]. Saatavissa: <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. USA: Academic Press.

Ross, J. 2011. User Research Is Unnatural (But That's Okay), Part I. [viitattu 4.5.2015]. Saatavissa: <http://www.uxmatters.com/mt/archives/2011/04/user-research-is-unnatural-but-thats-okay-part-i.php>.

Roto, V. 2015. Tutkijatohtori. Aalto-yliopisto. Sähköpostihaastattelu 21.4.2015.

Roto, V., Law, E., Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011. User experience white paper: Bringing clarity to the concept of user experience [verkkodokumentti]. [viitattu 10.7.2014]. Saatavissa: <http://www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf>.

Roto, V., Rantavuo, H. & Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2009. Evaluating user experience of early product concepts. Saatavissa: <http://www.cs.tut.fi/~kaisavvm/EvaluatingEarlyConcepts.pdf>.

Rubin, J. & Chisnell, D. 2008. Handbook of Usability Testing, Second Edition: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests. USA, Indianapolis: Wiley Publishing, Inc.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 24.4.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 24.4.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 1.5.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006d. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [viitattu 4.5.2015]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html.

Seitamaa-Hakkarainen, P. 1999. Ääneenajattelumenetelmä [verkkodokumentti]. Metodix [viitattu 16.3.2015]. Saatavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikkelit/seitamaa_protokolla_analyysi/03_toteuttaminen/01_aaneenajattelukokeen_toteuttaminen.

Spool, J. 2007. The Difference Between Usability and User Experience. [viitattu 21.4.2015]. Saatavissa: <https://www.uie.com/brainsparks/2007/03/16/the-difference-between-usability-and-user-experience/>.

Tilastokeskus. 2015. Reliabiliteetti. [viitattu 4.5.2015]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>.

Uotila, J. 2014a. Päätoimittaja. Helsingin kaupunginkirjasto. Haastattelu
23.5.2014.

Uotila, J. 2014b. Päätoimittaja. Helsingin kaupunginkirjasto. Haastattelu
29.9.2014.

Uotila, J. 2015. Päätoimittaja. Helsingin kaupunginkirjasto. Haastattelu
26.2.2015

LIITTEET

LIITE 1. Ennakko-ohje testikäyttäjille, sivu 1/2

Ennakko-ohje Kysy.fi-palvelun käyttäjätestaukseen osallistuvalla

Kiitos, että olet tulossa osallistumaan Kysy.fi-palvelun käyttäjätestaukseen!

Tämä käyttäjätestaus on osa testattavalle palvelulle tehtävää käytettävyystudkimusta, joka perehtyy erityisesti käyttäjäkokemukseen. Käyttäjäkokemus on termi, jota käytetään tarkoittamaan kokonaisvaltaista kokemusta, jonka käyttäjä saa tuotteen tai palvelun käytöstä. Siihen vaikuttavat useat eri tekijät, joista vain yksi on käytettävyys. Käytettävyys taas on käsite, joka tarkoittaa tuotteen tai palvelun helppokäyttöisyyttä.

Testin onnistumisen kannalta ei ole kuitenkaan tärkeää, että testiin osallistuja tuntee nämä termit. Testissä ei myöskään ole merkitystä aikaisemmalla kokemuksella vastaavista palveluista tai tietotekniikasta yleensä. Muista, että testissä ei testata henkilöä vaan ainoastaan palvelua.

Tutkimuksen toimeksiantaja on Helsingin kaupunginkirjasto ja sen verkkokirjastoyksikkö, jonka ylläpitämä Kysy.fi-palvelu on. Tutkimus kuuluu osaltaan opinnäytetyöhöni verkkopalvelun käyttäjäkokemuksesta.

Testaus koostuu kuudesta vaiheesta. Nämä ovat ennen testiä tehtävät toimenpiteet, testin johdanto, taustahaastattelu, varsinainen testaus, testin läpikäynti ja testin jälkeiset toimenpiteet. Kokonaisuudessaan testaus kestää noin tunnin tai alle sen. Varsinaisen testaustilaisuuden jälkeen saat vielä lyhyen kyselyn, johon menee vain muutama minuutti ja joka tehdään kotona.

Testin aikana saat erilaisia tehtäviä, joita sinun tulee suorittaa palvelussa. Tehtävät käsittelevät palvelun keskeisimpiä asioita. **Tätä varten toivoisin sinun miettivän etukäteen kysymystä tai asiaa, johon olet halunnut tietää vastauksen ehkä jo pitkään.** Kysymys voi olla mistä aihealueesta tahansa. Tuo tämä kysymys mukanasi testaustilaisuuteen, tulet tarvitsemaan sitä. Tämän lisäksi et tarvitse mitään muita välineitä tai materiaaleja, saat kaiken tarvittavan paikan päällä.

Testin yksi oleellisimmista asioista on, että testin osallistujat eivät ole tutustuneet testattavaan palveluun aikaisemmin, joten ethän avaa kyseisen palvelun sivuja kotikoneellasi ennen testausta. Jos palvelu on osallistujalle vieras, se paljastaa herkemmin mahdollisia käytettävyysongelmia, koska tottunut käyttäjä ei huomaa niitä samalla tavalla. Se myös antaa rehellisimmän kuvan käyttäjäkokemuksesta. Näin varmistetaan tutkimuksen luotettavuus.

Testauspaikka on Pasilan pääkirjaston tiloissa opetustilassa nimeltä Dino. Tila sijaitsee rakennuksen 2. kerroksessa. Osoite on Kellosilta 9, Helsinki. Matkaa Pasilan rautatieasemalta kirjastolle on noin 500 metriä. Kartta alueesta on seuraavalla sivulla.

Tervetuloa!

Tiina Nylén
tiina.nylen@student.lamk.fi
+358 [REDACTED]

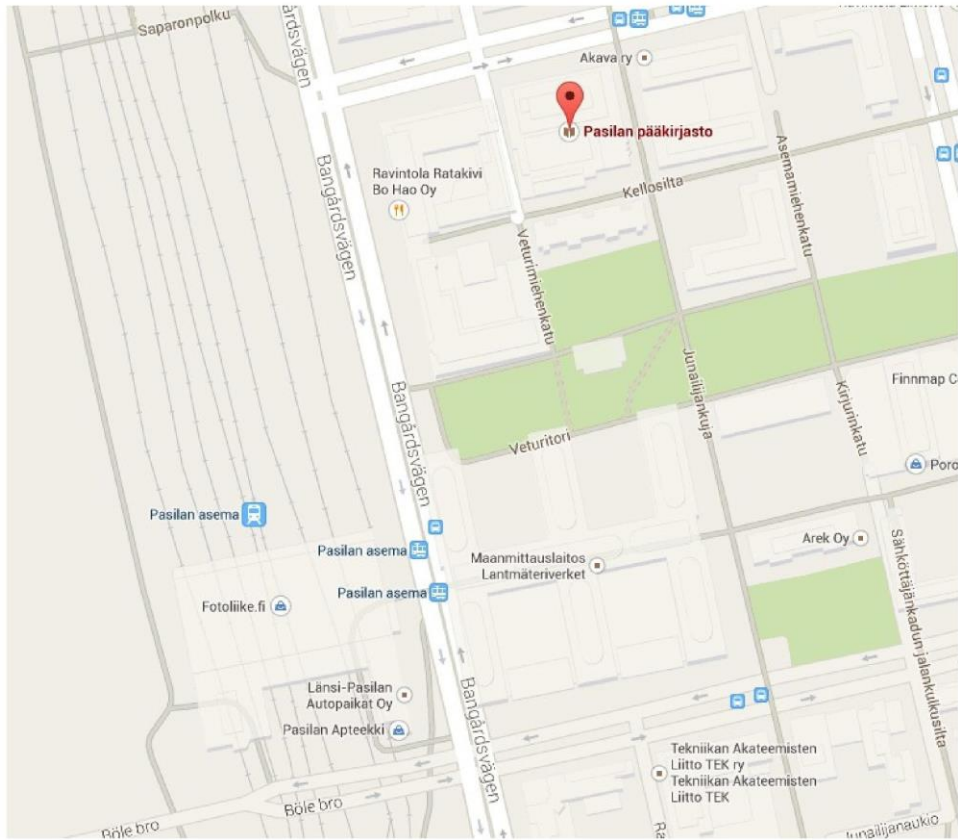
Paikka: Pasilan pääkirjasto, Kellosilta 9, Helsinki

Aika: sovitaan erikseen

Kesto: noin tunti

Valmistautuminen: Mieti sinua askarruttava kysymys ja tuo se mukana.

LIITE 1. Ennako-ohje testikäyttäjille, sivu 2/2



LIITE 2. Kuvauslupa ja tutkimussuostumus



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences



HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO
HELSINGFORS STADSBIBLIOTEK
HELSINKI CITY LIBRARY

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN Kuvauslupa

Tämä käyttäjättestaus on osa Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijan Tiina Nylénin opinnäytetyötä verkkopalvelun käyttäjäkokemuksesta. Käyttäjätestauksessa testataan Helsingin kaupunginkirjaston Kysy.fi-palvelua.

Kaikki testauksen aikana saadut tiedot esitetään tutkimuksessa nimettöminä eikä niiden perusteella voi tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tutkimusaineistoa hallitsee ja käsittelee vain Tiina Nylén.

Käyttäjättestaus videoidaan myöhempää käsittelyä varten. Varmuudeksi myös ääni nauhoitetaan sanelimella. Kuvaus toteutetaan niin, ettei osallistujaa voida siitä tunnistaa eikä hän näy kuvassa. Kuvassa näkyy ainoastaan tietokoneen näyttö ja kuuluu osallistujan ääni. Testituloksen jälkeen video siirretään tietokoneelle ja siitä kerätään tietoa. Ääni- ja videoaineistoa hallitsee ja käsittelee vain Tiina Nylén.

Allekirjoituksellani suostun osallistua käyttäjättestaukseen ja annan luvan kuvata ja äänittää testaukseni ja käyttää sitä aineistona käytettävyytutkimuksessa.

Päiväys: / 2014

Osallistuja:

Päiväys: / 2014

Tutkija:

LIITE 3. Valvojan muistilista testaukseen

Testin kulku

1. Allekirjoitetaan kuvauslupa
2. Alkuhaastattelu
 - Perustiedot (sukupuoli, ikä, ammatti, asuinpaikka, it-kokemus, sen hetkinen olotila)
 - Odotukset
3. Testiin liittyviä asioita ja ohjeistus
 - Tekniikkaesittely
 - Oma roolini
4. Harjoitellaan ääneenajattelua
 - $3 \cdot 8 / (5 + 7) = 2$
 - $3 \cdot (13 - 8) = 15$
5. Taustahaastattelu
 - Onko käyttänyt koskaan samankaltaista palvelua? Keskustelufoorumeita ei lasketa.
 - Onko käyttänyt koskaan kirjaston tietopalvelua?
6. Varsinainen testi eli tehtävien suoritus
 - Viisi tehtävää
 - Selain ja sähköposti auki ennen aloitusta
 - Tehtäväjärjestykset:
 - Henkilö A 5, 3, 1, 2, 4
 - Henkilö B 3, 5, 1, 4, 2
 - Henkilö C 3, 1, 5, 4, 2
 - Henkilö D 1, 3, 5, 2, 4
 - Henkilö E 1, 5, 2, 3, 4
7. Loppuhaastattelu
 - Mielikuvakysely
 - Tunteita, ongelmia, vaikeuksia, onnistumisia, ajatuksia
 - Miten hyvin vastasi odotuksia?
8. Loppukysely
 - Vastataan kun vastaus kysymykseen on tullut tai viimeistään 1-2 viikon kuluttua.

Kysy.fi-palvelun testitulaisuuden ohjeistus

Tämä käyttäjättestaus on osa opinnäytteenä tekemääni käyttäjäkokemus- ja käytettävyystudkimusta. Testin tarkoituksena on tutkia, miltä palvelu näyttää käyttäjän näkökulmasta eli millaisen käyttäjäkokemuksen käyttäjä siitä saa. Lisäksi testin aikana saattaa paljastua käytettävyyso ongelmia. Käyttäjäkokemus on termi, jota käytetään tarkoittamaan kokonaisvaltaista kokemusta, jonka käyttäjä saa tuotteen tai palvelun käytöstä. Siihen vaikuttavat useat eri tekijät, joista vain yksi on käytettävyyys. Käytettävyyys taas on käsite, joka tarkoittaa tuotteen tai palvelun helppokäyttöisyyttä.

Tässä ohjeessa on testiin liittyviä tärkeitä asioita, joten kysythän heti, jos jokin asia on epäselvä. Muista, että testissä ei testata sinua vaan ainoastaan palvelua ja sitä miten käyttäjä sitä käyttää. Jos sinua naurattaa, naura. Jos sinua itkettää, itke. Ole oma itsesi, älä turhaan jännitä.

Testin kulku

Testitulaisuuden kulku on seuraavanlainen:

1. Allekirjoitetaan kuvauslupa
2. Alkuhaastattelu
3. Testiin liittyviä asioita ja ohjeistus
4. Harjoitellaan ääneenajattelua
5. Taustahaastattelu
6. Varsinainen testi eli tehtävien suoritus
7. Loppuhaastattelu

Lisäksi myöhemmin saat kotona vastattavaksi kyselyn, missä selitetään koko testauksen aikana saatua kokemusta.

Tehtävien suorittaminen

Saat suoritettavaksesi viisi erilaista tehtävää. Tehtävät suoritetaan Kysy.fi-palvelussa lukuun ottamatta yhtä käyntiä omassa sähköpostissasi. Ennen tehtävien aloitusta avaa valmiiksi Mozilla Firefox -selain ja oma sähköpostisi.

Saat tehtävät yksitellen. Ennen tehtävän aloitusta, lue tehtävä ääneen ja kysy heti, jos et ymmärrä jotain kohtaa tehtävässä. Myös tehtävän suorituksen aikana voit kysyä, jos tehtävänannossa on jotain epäselvää. Autan myös, jos tietokoneessa tai muussa tekniikassa on jotain ongelmia. Voin olla tarvittaessa apuna sähköpostin käytössäkin, mutta en kuitenkaan auta, jos sinulla tulee ongelmia tehtävän suorituksessa Kysy.fi-palvelussa. Kysy.fi-palveluun liittyvissä ongelmissa autan vain, jos tilanne on sellainen, että et itse selviä ongelmasta.

Luettuasi tehtävänannon ilmoitan, kun voit aloittaa. Saatuasi tehtävän päätökseen ilmoita siitä sanomalla ”valmista”.

Ääneenajattelu

Tässä tutkimuksessa käytetään ääneenajattelumenetelmää tehtävien suorituksen aikana. Minua kiinnostaa, mitä ajattelet suorittaessasi tehtäviä. Tämän vuoksi pyydän sinua ajattelemaan ääneen tehtäviä ratkaistessasi. Tarkoitan ääneen ajattelulla sitä, että kerrot kaiken, mitä ajattelet, siitä hetkestä lähtien, kun näet tehtävän ensimmäistä kertaa suorituksesi päättymiseen saakka. Sinun ei

LIITE 4. Testitilaisuuden ohje, sivu 1/2

tule suunnitella, mitä sanot tai yrittää selittää minulle, mitä olet sanomassa. Toimit juuri niin kuin olisit yksin huoneessa puhuen itsellesi. Tärkeintä on, että jatkat puhumista koko ajan. Jos olet jonkin aikaa hiljaa, pyydän sinua jatkamaan puhumista. Ääneenajattelua harjoitellaan ennen tehtävien suoritusta päässälaskutehtävien avulla.

LIITE 5. Tehtävä 1

Tehtävä 1 – Rekisteröityminen

Tehtävän kuvaus

Olet kuullut ystävältäsi, että hän on rekisteröitynyt palveluun nimeltä Kysy.fi. Olet kiinnostunut näkemään itse, mitä kyseinen palvelu tarjoaa käyttäjälleen, joten haluat rekisteröityä sinne myös itse.

Rekisteröidy palveluun. Nimeksesi voit keksiä salanimen tai käyttää vain nimen alkukirjainta. Mene sitten omiin käyttäjätietoihisi ja tee Sähköposti-ilmoitukset -välilehdellä haluamiasi muutoksia.

Lähtötila

Kysy.fi-palvelun etusivu. Sähköposti selaimen toisessa välilehdessä.

Päätös

Tehtävä on suoritettu, kun olet rekisteröitynyt palveluun ja tarkistanut omat käyttäjätietosi sekä lopuksi palannut takaisin etusivulle.

Muista sanoa ”valmista”, kun olet saanut tehtävän päätökseen.

LIITE 6. Tehtävä 2

Tehtävä 2 – Kysyminen

Tehtävän kuvaus

Olet tutustumassa Kysy.fi-palveluun ja palat halusta päästä myös itse kysymään jotain.

Lähetä palveluun kysymys, jonka olet tuonut mukanaasi. Kun saat myöhemmin testin jälkeen vastauksen kysymykseesi, vastaa vielä loppukyselyyn.

Lähtötila

Kysy.fi-palvelun etusivu.

Lopputila

Tehtävä on suoritettu, kun olet lähettänyt kysymyksesi palveluun ja palannut takaisin etusivulle.

Muista sanoa ”valmista”, kun olet saanut tehtävän päätökseen.

Tehtävä 3 – Kysymyksen ja vastauksen etsiminen

Tehtävän kuvaus

Tehtäväsi on etsiä palvelusta kolme kysymystä ja vastausta kolmella erilaisella menetelmällä. Muista lukea ääneen löytämäsi kysymys ja vastaus kuten lukisit sen normaalistikin.

Lähtötila

Kysy.fi-palvelun etusivu.

Lopputila

Palaa jokaisen kysymyksen jälkeen palvelun etusivulle, ilmoita olevasi valmis ja siirry seuraavaan kysymykseen. Koko tehtävä on suoritettu, kun olet löytänyt palvelusta kaikki kolme kysymystä ja palannut takaisin etusivulle.

Muista sanoa ”valmista”, kun olet saanut kunkin tehtävän päätökseen.

LIITE 7. Tehtävä 3, sivu 2/2

Kysymys 1

Olet hankkinut maalta pienen tontin, jonka reunalla on suota. Rakennat tontille mökin ja olet saanut hullun idean, että haluaisit sijoittaa saunan suon päälle, jolloin voisit käydä saunomisen lomassa poimimassa lakkoja. Et ole kuitenkaan varma, onko teknisesti mahdollista rakentaa sauna suoalueelle, ja avaat Kysy.fi-palvelun.

Menetelmä

Etsi vastaus kysymykseesi klikkaamalla sanaa Kysymykset ja jatkamalla tästä eteenpäin mieleiselläsi tavalla. Älä kuitenkaan käytä hakukenttää. Vihje! Kysymys on julkaistu vuonna 2014.

Kysymys 2

Olet ollut edellispäivänä sukulaisesi häissä ja olet ottanut siellä digikamerallasi paljon upeita valokuvia, jotka olet luvannut lähettää myös hääparille. Kävi kuitenkin niin ikävästi, että loppuillasta eräs sukulaislapsi halusi ottaa itse muutaman valokuvan, mutta tulikin kameraa käsitellessään poistaneeksi kaikki kuvat kameran muistista. Mikä onnettomuus! Päätät selvittää, onko kuvia mahdollista jotenkin palauttaa ja suuntaat Kysy.fi-palveluun.

Menetelmä

Hae vastausta ongelmaan klikkaamalla sanaa Aiheet ja jatkamalla tästä eteenpäin mieleiselläsi tavalla. Älä kuitenkaan käytä hakukenttää.

Kysymys 3

Olet lähdössä ystäväsi kanssa lomamatkalle. Määränpäähän on lennettävä lentokoneella 6 tunnin matka. Muutama päivä ennen lähtöä ystäväsi kuitenkin alkaa pelätä lentämistä ja on vakuuttunut, että lentokone putoaa taivaalta. Olet kuullut jostain, että autoilu on vaarallisempaa kuin lentäminen, mutta ystäväsi vaatii saada tietää, onko asia todella näin. Yrität auttaa ystävääsi ja pelastaa matkanne vierailemalla Kysy.fi-palvelussa.

Menetelmä

Käytä vastauksen etsimiseen hakukenttää, joka löytyy esimerkiksi etusivulta.

LIITE 8. Tehtävä 4

Tehtävä 4 – Vastaaminen

Tehtävän kuvaus

Olet tutustunut Kysy.fi-palveluun ja haluat nyt päästä myös itse vastaamaan kysymyksiin.

Vastaa palvelussa kysymykseen ”Mies käveli rannalla. Hän kuuli suorastaan kaunista laulua. Mikä lintu lauloi?” Kysymyksen löydät esimerkiksi hakukentän avulla.

Lähtötila

Kysy.fi-palvelun etusivu.

Lopputila

Tehtävä on suoritettu, kun olet lähettänyt vastauksesi palveluun ja palannut takaisin etusivulle.

Muista sanoa ”valmista”, kun olet saanut tehtävän päätökseen.

LIITE 9. Tehtävä 5

Tehtävä 5 – Etsintä

Tehtävän kuvaus

Etsi tehtävän aikana palvelun sivuilta pyydetyt asiat.

Lähtötila

Kysy.fi-palvelun etusivu.

Lopputila

Tehtävä on suoritettu, kun olet löytänyt kaikki halutut asiat ja palannut takaisin etusivulle.

Muista sanoa ”valmista”, kun olet saanut tehtävän päätökseen.

Etsittävät asiat

Etusivulta ja sen ympäristöstä

- Uusimmat vastaukset kysymyksiin
- Vastaamattomat kysymykset
- Palvelun ylläpitäjän yhteystiedot
- Painike etusivulle
- Pikahaku
- Kielen vaihto
- Palautelomake
- Palvelun rekisteriseloste
- Ohjeet palvelun käyttöön
- Aiheet
- Kysymykset
- Satunnainen kysymys

Tietyn kysymyksen sivulta

- Kysymys
- Vastaus/vastaukset
- Kommentit
- Kysymyksen tagit/tunnistesanat
- Aiheeseen liittyvät kysymykset

LIITE 10. Mielikuvakysely



Pieni mielikuvakysely Kysy.fi-palvelusta

Kiitos osallistumisestasi Kysy.fi-palvelun käyttäjätestaukseen! Täytä lopuksi vielä tämä kysely siitä, millainen mielikuva sinulle palvelusta syntyi. Kysyn tässä nimesi vain voidakseni yhdistää tämän kyselyn tulokset testauksen aikana saatuun tutkimusmateriaaliin.


Nimi

Valitse kolme Kysy.fi-palvelua parhaiten kuvaavaa adjektiivia

- Asiantunteva
- Amatöörimäinen
- Moderni
- Vanhanaikainen
- Selkeä
- Sekava
- Persoonallinen
- Kiinnostava
- Tylsä
- Toimiva
- Hyödytön
- Hauska
- Nopea
- Hidas

Lähetä

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.



Kysy.fi-palvelun loppukysely

Tämä kysely on osaltasi viimeinen vaihe Kysy.fi-palvelun käyttäjätestauksessa, johon osallistuit jokin aika sitten. Kyselyssä selvitetään koko prosessin aikana saamaasi kokemusta. Keskity siis miettimään juuri tuntemuksiasi ja ajatuksiasi, älä niinkään tekemääsi tai näkemääsi.

Täytä kysely rauhassa ilman kiirettä. Ota mukava asento ja keskity tekemiseesi. Vastaa juuri niin kuin ajattelet, älä mieti vastauksiasi liikaa. Kyselyssä on 6 sivua. Kiitos osallistumisestasi Kysy.fi-palvelun käyttäjäkokemustutkimukseen!

***Pakollinen**

Nimi *


Saitko vastauksen testauksen aikana lähettämääsi kysymykseesi? *

Sain

En saanut

Jatka »

14 % valmiina

Palvelun tarjoaa  Google Forms

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.
[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kysyminen

Tässä osassa sinulta kysytään, miltä palvelussa kysyminen tuntui sekä mitä ajattelet siitä, ettet ole saanut vastausta kysymykseesi.

Milloin jätit kysymyksi palveluun? *

| | | | |
|---------|------------|--------|---------------------------------|
| Päivä ▾ | Kuukausi ▾ | 2015 ▾ | <input type="text" value="31"/> |
|---------|------------|--------|---------------------------------|

Millaisena koit palvelussa kysymisen? *

Miltä sinusta tuntuu, ettet ole saanut vastausta kysymykseen? *

Kaipaisitko palvelusta selitystä, miksei kysymykseesi ole vastattu? *

Selitys voisi tulla kysyjälle sähköpostitse kahden viikon kuluttua kysymyksen lähettämisestä. Jos palvelun toimitus päättää olla jostain syystä vastaamatta kysymykseen, tästä ilmoitettaisiin kysyjälle välittömästi.

Kyllä


En

Muu:


Kysyminen ja vastauksen saaminen

Tässä osassa sinulta kysytään, miltä palvelussa kysyminen ja vastauksen saaminen tuntui.

Milloin jätit kysymyksiä palveluun? *

Päivä ▾ Kuukausi ▾ 2015 ▾ 

Milloin sait kysymykseesi vastauksen? *

Päivä ▾ Kuukausi ▾ 2015 ▾ 

Millaisena koit palvelussa kysymisen? *

Miltä sinusta tuntui saada vastaus kysymykseesi? *

Vastasiko saamasi vastaus mielestäsi esittämäsi kysymykseen? *

Jos ei, niin miksi?

Kuinka tyytyväinen olet saamaasi vastaukseen? *

1 2 3 4 5

Erittäin tyytymätön Erittäin tyytyväinen

Vastaukset

Tässä osassa sinulta kysytään, millaisena koit palvelussa toisen käyttäjän kysymykseen vastaamisen ja kuinka luotettavina muiden vastaukset koet.

Millaisena koit palvelussa itse vastaamisen? *

Testin aikana vastasit kysymykseen, jossa haluttiin tietää, minkä linnun mies kuuli laulavan. Vastaamista varten ei vaadittu tiedonhakua tai muuta pitkällistä perehtymistä, kuten palvelussa yleensä. Tehtävässä tutkittiin vain vastaamiseen liittyvää kokemusta ja sen sujuvuutta.

Millaisina koet kirjaston työntekijöiden vastaukset? *

1 2 3 4 5

Epäluotettavina Luotettavina

Millaisina koet toisten käyttäjien vastaukset? *

1 2 3 4 5

Epäluotettavina Luotettavina

Palvelun antama vaikutelma

Tässä osassa selvitetään, millaisen vaikutelman olet palvelusta saanut. Tämän osan kysymyksiä varten voit halutessasi avata palvelun etusivun osoitteessa www.kysy.fi.

Kun näet palvelun etusivun, mitä asioita sinulla tulee mieleen? *

Millaisia tunteita ja ajatuksia ulkoasu sinussa herättää?

Mitkä ovat mielestäsi palvelun parhaimmat puolet? *

Mitkä ovat mielestäsi palvelun heikoimmat puolet? *

Jos sinun pitäisi kuvailla Kysy.fi-palvelua ystävällesi, millä sanoin sen tekisit? *

Mitä muuta kertoisit palvelusta?

LIITE 11. Loppukysely, sivu 6/7

Tunteet

Tässä osassa kyselyä käydään läpi tunteita, joita palvelu on saattanut sinussa herättää. Kunkin tunteen kohdalla mieti, missä tilanteissa voisit kuvitella sen heräävän käyttäessäsi palvelua. Jos et koe, että palvelu voisi herättää sinussa kyseisen tunteen, jätä se kohta tyhjäksi.

Ilo

Suru

Pelko

Rohkeus

Hämmennys

Häpeä

Ylpeys

Innostus

Jos haluat kertoa tunteita herättävistä tilanteista lisää, kirjoita se tähän.

Melkein valmista!

Tuletko käyttämään Kysy.fi-palvelua tämän jälkeen? *

- Ehdottomasti
- Luultavasti
- Ehkä
- En tule
- En tiedä vielä
- Muu:

Kirjoita tähän vielä, jos sinulla on mielessä jotain Kysy.fi-palveluun liittyen, mikä ei ole tullut esille tässä kyselyssä.

Kiitoksia osallistumisesta!

« Takaisin

Lähetä

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

100 %. Sait sen valmiiksi.