

Kt 3: Käyttäjätarkkailu (2 p.)

Palautus: ma 25.10. klo 10.00 mennessä paperitilusteena huoneen C237 lötteröön

Tehtävän tavoite

Kotitehtävässä 1 teit käyttäjähaastattelun, jonka avulla sait selville kaksi ravintolatilannetta. Tässä tehtävässä haastattelun sijaan mennään tarkkailemaan, millainen ravintolatilanne käyttäjälle tulee eteen ja mitä tilanteessa tapahtuu. Voit valita tarkkailtavaksi henkilöksi kenet tahansa **Unicafe:hen syömään menevän opiskelijan**, lukuunottamatta tämän syksyn Käli II -kurssin osallistujia.

Tarkkailun tavoitteena on selvittää yksi konkreettinen käyttötapaus Unicafen nykyisen web-sivuston www.unicafe.fi parantamiseksi. Tässä tehtävässä ei kuitenkaan käsitellä web-sivustoa vaan tehdään pelkkä käyttötapausselvitys. Työn seurauksia käyttöliittymäsuunnitteluun käsitellään vasta luennolla 5 (ke 27.10.).

Termit ja käsitteet

Käyttäjien todellisessa toimintaympäristössä tapahtuvia selvityksiä kutsutaan kirjallisuudessa *kenttätutkimuksiksi* (field study, site visit).

- *Kontekstuaalisella haastattelulla* (contextual interview) tarkoitetaan käyttäjän omassa työympäristössä tehtävää haastattelua, jonka aikana käyttäjää pyydetään myös näyttämään, miten hän suorittaa työtehtäviään.
- Jos tutkija menee käyttäjän luo ensisijaisesti tarkkailemaan tämän toimintaa yrittäen olla häiritsemättä työskentelyä, kyse on *käyttäjätarkkailusta* (user observation).

Käytännössä kontekstuaalista haastattelua ja käyttäjätarkkailua kannattaa yhdistää sopivassa suhteessa. Näin tehdään esimerkiksi Beyerin ja Holtzblattin kehittämässä *Contextual Inquiry* -menetelmässä (joka kuuluu osana heidän *Contextual Design* -menetelmänsä).

Tässä tehtävässä tarkkailtava henkilö käy oikeasti syömässä Unicafessa, ja tarkkailija selvittää, mitä tarkkailtavalle henkilölle tapahtuu ja millaista päätöksentekoa hän tekee tai on ennen tarkkailutilannetta jo tehnyt. Tehtävässä tehdään siis **kenttätutkimus**, joka perustuu **ensisijaisesti käyttäjätarkkailuun**. Tarkkailun lisäksi tarkkailija esittää selventäviä kysymyksiä ymmärtääkseen tilannetta paremmin, joten tarkkailuun yhdistetään **kontekstuaalista haastattelua**.

Tehtävänanto

Ennen käyttäjätarkkailua **perehdytään aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen** (taulukko 1; materiaali jaettu myös luennolla 2). Tarkkailun tekemisen jälkeen tilanteesta laaditaan **tavoitepohjainen käyttötapaus** ja **vastataan taulukon oikeanpuoleisen sarakkeen kysymyksiin**.

Tarkkailun aikana: Sovi käyttäjäsi kanssa, että aloitat tarkkailun Unicafe-ruokailua edeltävässä paikassa, esimerkiksi jossakin luentosalissa, jossa käyttäjän luento on vielä kesken (noin 15 min), tai vaikkapa käyttäjän kotona. Kun käyttäjä menee Unicafehen, älä syö itse. Tarvitset kaiken tarkkaavaisuutesi tilanteen ymmärtämiseen ja muistiinpanojen tekemiseen, mikä ei onnistu, jos samalla yrität miettiä omaa ruokaasi ja esimerkiksi suoritua kassalla maksamisesta. Tee muistiinpanoja jokaisesta yksityiskohdasta ja kysele tarvittaessa. Jatka tarkkailua siihen asti, kunnes käyttäjä on aloittanut uuden tehtävän, esim. istuu bussissa matkalla tenttiin keskustaan (mene mukaan bussiin). Seuraa uutta tehtävää noin 15 minuuttia.

Taulukon 1 kirjallisuuskatkelmat on valittu teoksesta Hackos J. T., Redish J. C., *User and Task Analysis for Interface Design*. John Wiley & Sons, USA, 1998.

Luettava kirjallisuus	Kysymykset
Tarkkailutilanne	
Asking the user to talk to you and to think aloud (s. 258-259)	a) Anna yksi esimerkki käyttäjäsi <u>päätöksen-teosta</u> (yhdenlainen 'mental task'), jonka sait selville. Mitä käyttäjä teki ja missä? Miten sait sen selville? Mihin vaihtoehtoon hän lopulta päätyi ja miksi?
Noting what triggers the task (s. 260-261)	b) Mikä <u>käynnisti</u> (trigger) Unicafessa syömisen tässä tapauksessa, jota tarkkailit? Kun <u>lopetit tarkkailun</u> , missä olit ja mitä käyttäjä teki?
Käyttäjän toiminnan ymmärtäminen kyselemällä	
Knowing what you are trying to learn (s. 278)	
Realizing the power of different types of questions (s. 279-280)	c) Anna yksi esimerkki <u>suljetusta</u> (closed) ja <u>avoimesta</u> (open) kysymyksestä, joita käytit, sekä molempien vastaukset.
Asking neutral questions (s. 281-287)	d) Anna esimerkki <u>johdattelevasta kysymyksestä</u> (leading question), jonka teit vahingossa. Jos et tehnyt yhtään johdattelevaa kysymystä, anna esimerkki sellaisesta kohdasta, jossa se oli lähellä: millainen johdatteleva kysymys tähän kohtaan olisi voinut tulla? Anna lisäksi <u>vastaava neutraali kysymys</u> (neutral question). e) Esititkö vahingossa <u>syöttävän kysymyksen</u> (blaming question)? Anna esimerkki. Jos et esittänyt, kirjoita esimerkki syöttävästä kysymyksestä, jonka olisit saattanut esittää tälle käyttäjälle vahingossa.
Muistiinpanot	
Separating observations and inferences (s. 264-267)	f) Kuvaa hyödyllisin <u>havainto</u> (observation), jonka teit tarkkailun aikana. Laadi vastaavaan havaintoon liittyvä <u>johdopäätös</u> (inference).
Capturing exactly what the user says (s. 290-291)	g) Muunsitko mielessäsi käyttäjän käyttämiä ilmauksia ja termejä (translating what the user said)? Anna esimerkki jostakin <u>käyttäjän omasta termistä tai ilmaisutavasta</u> (user's actual words) suorana lainauksena sekä <u>vastaava oma ilmauksesi</u> (translation).

Taulukko 1. Luettava kirjallisuus ja sitä käsittelevät kysymykset.

Palautettava vastaus

Lisää työsi ensimmäisen sivun yläosaan seuraavat tiedot:

- Käyttöliittymät II (syksy 2004) / Sari A. Laakso
- Helsingin yliopisto, tietojenkäsittelytieteen laitos
- **Kt 3: Käyttäjätarkkailu**
- **Ville Romppainen** <- *Oma nimesi*

Laadi otsikkotietojen jälkeen vastaukseesi seuraavat osat:

- Tarkkailun aikana selville saamasi Unicafe-tilanne **tavoitepohjaisena käyttötapauksena**, jonka olet tarkistanut luennolla 2 jaetulla *käyttötapauksen tarkistuslistalla*.
- Vastaukset taulukon 1 **kysymyksiin a-g**.