

## **Kt 4: Käyttäjätarkkailu (1 p.)**

Palautus: **ke 4.10. klo 10.00** mennessä paperitulosteena huoneen C237 lötteröön

---

### **Tehtävän tavoite**

Kotitehtävässä 3 teit käyttäjähaastattelun, jonka avulla sait selville kaksi ravintolatilannetta. Tässä tehtävässä haastattelun sijaan mennään tarkkailemaan, millainen ravintolatilanne käyttäjälle tulee eteen ja mitä tilanteessa tapahtuu.

Ennen käyttäjätarkkailua **perehdytään aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen** (taulukko 1; materiaali jaettu myös luennolla). Tarkkailun tekemisen jälkeen tilanteesta laaditaan **tavoitepohjainen käyttötapaus** ja vastataan taulukon oikeanpuoleisen sarakkeen **kysymyksiin**. Lopuksi laaditaan **optimikäyttöliittymä** haastattelusta saadun tavoitepohjaisen käyttötapauksen tukemiseksi.

### **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* -menetelmäänsä).

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**.

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
<b>Tarkkailutilanne</b>	
Asking the user to talk to you and to think aloud (s. 258-259)	<b>a)</b> 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>b)</b> Mikä <u>käynnisti</u> (trigger) Unicafessa syömisen tässä tapauksessa, jota tarkkailit? Kun <u>lopetit tarkkailun</u> , missä olit ja mitä käyttäjä teki?
<b>Käyttäjän toiminnan ymmärtäminen kyselemällä</b>	
Knowing what you are trying to learn (s. 278)	
Realizing the power of different types of questions (s. 279-280)	<b>c)</b> Anna yksi esimerkki <u>suljetusta</u> (closed) ja <u>avoimesta</u> (open) kysymyksestä, joita käytit, sekä molempien vastaukset.
Asking neutral questions (s. 281-287)	<b>d)</b> 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). <b>e)</b> Esititkö vahingossa <u>syöttävän kysymyksen</u> (blaming question)? Anna esimerkki. Jos et esittänyt, kirjoita esimerkki syöttävästä kysymyksestä, jonka olisit saattanut esittää tälle käyttäjälle vahingossa.
<b>Muistiinpanot</b>	
Separating observations and inferences (s. 264-267)	<b>f)</b> Kuvaa hyödyllisin <u>havainto</u> (observation), jonka teit tarkkailun aikana. Laadi vastaavaan havaintoon liittyvä <u>johtopäätös</u> (inference).
Capturing exactly what the user says (s. 290-291)	<b>g)</b> Muunsitko mielessäsi käyttäjän käyttämiä ilmauksia ja termejä (translating what the user said)? Anna esimerkki jostakin <u>käyttäjän omasta termistä</u> tai ilmaisutavasta (user's actual words) suorana lainauksena sekä <u>vastaava oma ilmauksesi</u> (translation).

**Taulukko 1.** Luettava kirjallisuus ja sitä käsittelevät kysymykset.

## Tehtävän tekemisen vaiheet

**1. Kirjallisuuteen perehtyminen.** Lue taulukon 1 vasemmassa sarakkeessa esitetty kirjallisuus. Perehdy myös oikeanpuoleisen sarakkeen kysymyksiin.

**2. Tarkkailuun valmistautuminen.** Valitse tarkkailtavaksi henkilöksi kuka tahansa Unicafe:hen syömään menevä opiskelija, lukuunottamatta syksyn 2004 tai 2006 Käli II -kurssin osallistujia. Sovi käyttäjäsi kanssa, että aloitat tarkkailun Unicafe-ruokailua edeltävässä paikassa, esimerkiksi luentosalissa, jossa käyttäjän luento on vielä kesken (noin 20 min), tai vaikkapa käyttäjän kotona.

**3. Tarkkailutilanteen aikana toimiminen.** Tarkkaile käyttäjäsi ennen Unicafe-ruokailua noin 20 minuutin ajan ja tee muistiinpanoja. Kun käyttäjä menee Unicafehen, älä syö itse. Tarvitset kaiken tarkkaavaisuutesi tilanteen ymmärtämiseen ja muistiinpanojen tekemiseen, mikä ei onnistu kunnolla, jos samalla yrität miettiä omaa ruokaasi ja esimerkiksi suoriutua 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 20 minuuttia.

**4. Tarkkailun jälkeen kysymykset ja tavoitepohjainen käyttötapaus.** Vastaa taulukon 1 kysymyksiin. Laadi tavoitepohjainen käyttötapaus siitä käyttötilanteesta, jota tarkkailit, ja tarkista se luennolla jaetulla *käyttötapausten tarkistuslistalla*.

**5. Kuvasarja optimikäyttöliittymästä.** Piirrä optimikäyttöliittymä tukemaan haastattelun avulla selville saamaasi tavoitepohjaista käyttötapausta ja sen ilmeisiä variaatioita (jotka pysyvät saman käyttötapausten sisällä). Esitä tavoitepohjaisen käyttötapausten suorittaminen kuvasarjana. Voit piirtää kuvat käsin tai käyttää Unicafe:n web-sivuilta löytyvää materiaalia hyödyksi ja rakentaa esimerkiksi PowerPoint-kuvasarjan. (Kuvasarjan laatiminen, ks. Käyttöliittymät-kurssin luentomonisteen s. 22-23.)

## Palautettava vastaus

Lisää työsi ensimmäisen sivun yläosaan seuraavat tiedot:

- Käyttöliittymät II (syksy 2006)
- Helsingin yliopisto, tietojenkäsittelytieteen laitos
- **Kt 4: Käyttäjätarkkailu**
- **Ville Romppainen** <- *Oma nimesi*

Laadi otsikkotietojen jälkeen vastaukseesi seuraavat osat:

- Tarkkailun aikana selville saamasi Unicafe-tilanne **tavoitepohjaisena käyttötapausena**, jonka olet tarkistanut *käyttötapausten tarkistuslistalla*.
- Vastaukset taulukon 1 **kysymyksiin a-g**.
- **Optimikäyttöliittymästä kuvasarja**, jossa käyttäjä suorittaa tavoitepohjaisen käyttötapautesi.