



Kirjan rakenne:

- **I Johdanto**
 - o Verkkopalveluiden käyttäjäkeskeisyys
 - o II Vaatimusmäärittelyn käyttäjäkeskeiset menetelmät
 - o Käyttäjätutkimuksen tekeminen
 - o Käyttäjätutkimuksen analysointi ja tulosten tiivistys
 - o Käsitteet ja terminologia
- **III Verkkopalvelun suunnittelu**
 - o Verkkopalvelun toiminnallisuuden suunnittelu
 - o Järjestelmän rakenteen suunnittelu
 - o Rautalankamalleihin prototyyppien kautta iteroiden
 - o Käyttöliittymän elementit
 - o Visuaalinen suunnittelu
 - o Sisällön tuottaminen
- **IV Käytettävyyden tarkastaminen**
 - o Käytettävyyden evaluointi
 - o Käytettävyydesti

Teksti: Helena Venäläinen

Laatua verkkopalveluihin käyttäjäkeskeisten menetelmien avulla

Kirjan esittely:

**Irmeli Sinkkonen, Esko Nuutila, Seppo Törmä (2008).
Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Tietosanoma.**

FM Helena Venäläinen on tietojenkäsittelyn ammattilainen ja tehnyt pitkän uran eri rooleissa osuuspankkien tietojärjestelmien kehittäjänä. Hän on laajentanut osaamistaan viimeisen kymmenen vuoden aikana myös kognitiiviseen ja kasvatustieteen suuntaan. Hän toimii tällä hetkellä OP-Keskuksen ICT -organisaatiossa osaamisen ja menetelmien kehittämissä tehtävissä.

Systeemyöyhdistys Sytyke ry:n johtokunnassa hän toimi vuodesta 2001 alkaen, puheenjohtajana vuosina 2004-2006. Hän on ollut perustamassa KäytettävyysoSYa sekä toiminut sen vetäjänä vuosina 2007 - 2008.

Laadukkaan verkkopalvelun rakentaminen ei ole helppoa. Esiteltävä kirja antaa ohjeita siihen, kuinka laadukas verkkopalvelu rakennetaan käyttäjälähtöisesti.

Kenelle kirja on tarkoitettu

Kirja on ensisijaisesti suunnattu niille yrityksissä työskenteleville henkilöille, jotka ovat vastuussa hyvien verkkosivujen tuottamisesta ja joilla ei välttämättä ole IT-taustaa. Kirja sopii myös seuraaville kohderyhmille:

- IT- tai systeemyön ammattilaiset, jotka eivät vielä tunne käytettävyyden menetelmiä
- käytettävyyden opiskelijat
- käytettävyyshenkilöt, vaikka sisältö lieneekin heille tuttua
- tuotteiden ostajat, jotta he osaavat ostaa käytettävyyttä tulematta huijatuiksi.

Kirjan sisältö

Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu -kirja esittelee lähes 350 sivullaan verkkopalvelun käyttöliittymän suunnittelussa käytettäviä käyttäjäkeskeisiä menetelmiä sekä verkkopalvelun suunnittelun vaiheet. Kirja alkaa esipuheella ja kirjoittajien esittelyllä. Kirjan johdannon jälkeen esitellään vaatimusmäärittelyn käyttäjäkeskeiset menetelmät sitten verkkopalvelun suunnittelu ja siinä käytettävät menetelmät ja lopuksi käytettävyyden tarkastamisen menetelmät. Menetelmien soveltamista ja verkkopalvelun syntymistä havainnollistetaan kirjassa esimerkkijärjestelmien avulla: toinen on PKT-säätiön todellisuudessa tuottama, konsultteja välittävä verkkopalvelu A-pooli yksinkertaistettuna ja toinen on kuvitteellinen, koiraharrastajille tarkoitettu verkkopalvelu Koiraviisas.

Johdanto

Johdannossa esitellään verkkopalveluiden käyttäjäkeskeisyyden taustoja ja avataan hiukan käsitteitä käytettävyys ja käyttäjäkokemus. Samoin esitellään lyhyesti erityyppiset verkkopalvelut ja niiden luokittelut. Kirja antaa selkeän kuvan - mm. 20 hyvää syytä - käyttäjäkeskeisen suunnittelun hyödyistä. Johdannossa on esitelty lyhyesti kaksivaiheinen tuotekehitysprosessi verkkopalvelun rakentamiseen sekä verkkopalvelun suunnittelun periaatteet, niiden toteuttamisessa hyödyksi olevat menetelmät sekä tiivistelmä suunnitteluperiaatteista. Liiketoiminnan tavoitteita, vaatimusmäärittelyä ja suunnitteluprosessia on avattu lyhyesti.

Johdannon lopussa on vinkkejä siitä, kuinka käyttäjäkeskeinen verkkopalveluprosessi voitaisiin liittää osaksi yrityksen käyttämää suunnittelumenetelmää, kuten vesiputousmalli, RUP (Rational Unified Process) tai joku ketterä menetelmä. Kirjassa kuvattujen menetelmien ei siis ole tarkoitus korvata nyt käytössä olevia, vaan tuoda rinnalle lisää menetelmiä lopputuloksen laadun varmistamiseksi.

Vaatimusmäärittelyn käyttäjäkeskeiset menetelmät

Kirjan vaatimusmäärittely-osuus keskittyy käyttäjä- ja käytettävyysvaatimuksiin ja käyttöliittymän tietovaatimuksiin. Tässä osassa esitellään myös käyttäjien ryhmittelytavat ja käyttäjäprofiilit esimerkkien kanssa. Kirjan mukaan on liiketoiminnan tarpeiden ja käyttäjien tarpeiden on kohdattava, jos halutaan tuottaa onnistunut palvelu.

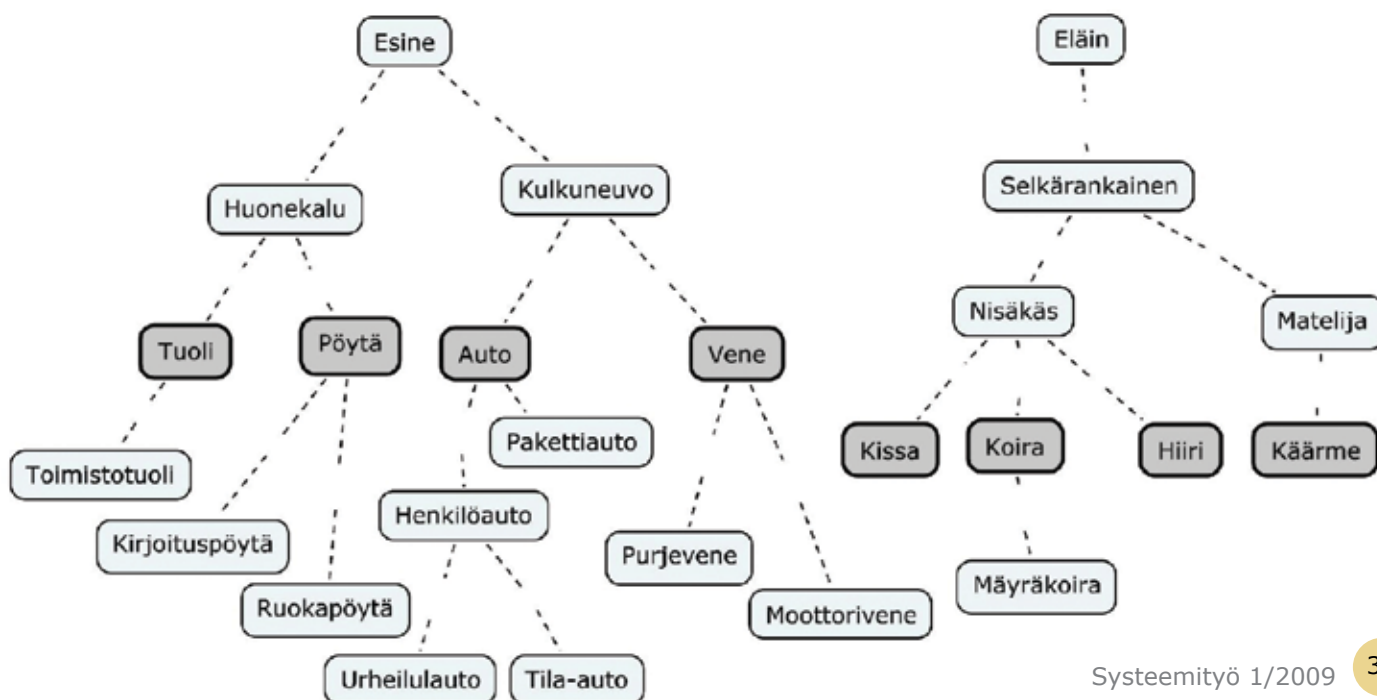
Kaikki käyttäjätutkimuksen tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät on esitelty kirjassa mielestäni riittävän seikkaperäisesti, jotta halukkaat voivat ryhtyä niitä soveltamaan ainakin pienemmissä hankkeissa sekä hankki-
maan niistä lisätietoa. Tämä osa kirjasta tuo mielestäni hyödyllistä uutta vaatimusmäärittelyyn, jonka problematiikka saattaa keskittyä käyttäjävaatimusten selvittämisen kustannuksella liiketoiminnallisten ja tietojärjestelmän vaatimusten kuvaamiseen ja hallintaan. Vähäinen ei ole myöskään se kirjassa esitetty näkemys, että projektit pitäisi organisoida siten, että niihin aina kuuluu käyttäjätutkimus.

Kirjasta löytyy mm. seuraavia ohjeita:

- verkkopalvelun strategian miettiminen, jolloin kirkastetaan se, mitä hyötyjä verkkopalvelulla tavoitellaan
- vanhan tuotteen tilan inventointi, tähän kirja antaa perustelujen lisäksi käytännön ohjeita
- kilpailijavertailun tekeminen
- käyttäjien alustavan tarveanalyysin tekeminen työpajojen avulla.

Kirjan mukaan käyttäjätutkimuksen tavoitteena on hankkia palvelun rakentamisen perustaksi tietoa käyttäjistä sekä mm. heidän tavoitteistaan ja tehtävistään. Käyttäjätutkimukset voivat olla kirjan mukaan palvelusta riippuen esimerkiksi lyhyitä ryhmä- tai yksilöhaastatteluja, kyselyitä, pitkäkestoista toiminnan seuraamista tai käyttäjien itse kirjoittamia tarinoita, päiväkirjoja tai muita luotaimia. Myös simultaatioilla ja rooli-
leikeillä voidaan hankkia tietoa käyttötilanteista. Kirja opastaa käyttäjätutkimukseen valmistautumiseen, sen läpivientiin erilaisilla menetelmillä sekä tulosten analysointiin esim. samankaltaisuusanalyysin avulla ja tiivistämiseen taulukoiksi tai persoonien kuvauksiksi sekä toimintatarinoiksi ja skenaarioiksi (taulu 1).

Taulu 1.



Kirjan käsitteet ja terminologia -osuudessa pyritään ratkomaan ongelmia, joita verkkopalvelussa esiintyvät käyttäjille tuntemattomat käsitteet ja termit aiheuttavat. Käsitteiden merkitys ja suhteet esitellään samoin käsitteiden muodostamat hierarkiat. Kirjassa on selvitetty, miten verkkopalvelun ja käyttäjien käsitteistöjen erot sekä heidän erilaiset tavoitteet verkkopalvelun käytössä vaikeuttavat palvelun oppimista ja sen ymmärtämistä. Kirja toteaa meillä systeemityöläisille tutun UML:n (Unified Modeling Language) tai OWL:n (Web Ontology Language) rajoitukset käsitteiden kommunikoimiseen käyttäjien kanssa. Tilalle tarjotaan käsitekarttoja (Concept Map), joiden tekemiseen on tarjolla myös ilmainen työkalu (Cmap Tools). Kirja esittelee käyttäjälähtöisen käsitteistöön vaiheet ja menetelmät melko lyhyesti ja osan lopussa esitelläänkin käsiteanalyysikirjallisuutta lisätiedon hankkimiseksi.

Verkkopalvelun suunnittelu

Kirjan verkkopalvelun suunnittelu -osassa neuvotaan ensin verkkopalvelun toiminnallisuuden suunnittelua käyttötarinoiden tai kuvatarinoiden avulla. Niiden avulla kerrotaan, miten käyttäjät tulevat toimimaan uudella palvelulla. Käyttötarinoita hyödynnetään palvelun informaatioarkkitehtuurin ja yksittäisten työprosessien suunnittelussa. Kirjassa mainitaan lyhyesti suunnittelumenetelminä myös vuokaaviot, miellekartat ja systeemityöläisille ennestään tutut käyttötapaukset, jotka tehdään toteutusta varten yleistämällä ja yhdistämällä yksittäisiä käyttötarinoita.

Seuraavaksi kirja ohjeistaa, kuinka verkkosivuston tai verkkosovelluksen rakenne ja informaatioarkkitehtuuri suunnitellaan. Kirja esittelee hierarkisen perusrakenteen lisäksi muutaman muunkin rakenteen sekä informaatioarkkitehtuurin suunnitteluun sopivan korttilajittelutekniikan. Sitten kirja esittelee muutaman sivun verran, kuinka tehdään rautalankamallien - so. toiminnallisuuden kuvausten - työstäminen iteroiden prototyyppien avulla. Käyttöliittymän elementtiosassa on ohjeistettu mm. navigoinnin, linkkien ja hakutoimintojen käyttöä sekä verkkolomakkeiden ja niihin liittyvien kontrollien suunnittelua.

Seuraava luku käsittelee visuaalista suunnittelua, joka on tyypillisesti ostopalvelu, sillä työ edellyttää graafikon tai käyttökokemusasiantuntijan taitoja. Luku melko lyhyt ja se on kirjoitettu myös palvelun ostajan näkökulmasta.

Verkkopalvelussa tarvitaan myös sisältöä, informaatiota tai palvelua. Verkkopalvelun tietosisällön tuottamis-osassa on ohjeistettu verkkotekstin kirjoittamista sekä tekstiä että kirjoittamisprosessin näkökulmista mielestäni hyvinkin kattavasti.

Käytettävyyden tarkastaminen

Kirjassa esitellään ilman käyttäjiä toimivia arviointimenetelmiä sekä testikäyttäjiä vaativia testausmenetelmiä. Ensimmäisenä on kuvattu heuristiseen arviointiin ja tarkistuslistoihin perustuva arviointi ja esitelty joukko hyödyllisiä tarkistuslistoja. Asiantuntija-arvioinnin luku on lyhyt, mutta käytettävyydestä on asiaa parikymmentä sivua. Kirjassa on mm. ohjeistettu pienimuotoisen, ilman laboratoriota läpivietävä käytettävyydestä, jota jokainen käyttöliittymän suunnittelijan pitäisi käyttää omassa työssään apuna. Käytettävyyden paras oppi on seurata oman tuotteen käytettävyydestä, jolloin saattaa joutua huomaamaan, että käyttäjät eivät osaa käyttää sitä.



Yhteenveto

Valtaosa kirjan menetelmistä on ihmistieteiden ja käytettävyyden tuntemia ja koestettuja. Uutta on niiden esittely suomeksi verkkopalvelun suunnitteluun liitettynä ja selkeiden esimerkkien avulla valaistuna. Kirjan kattama alue on rajauksista huolimatta laaja, jolloin asioissa ei voida mennä tarkalle tasolle eikä yksityiskohtiin. Kirja on miestäni mainio perusteos ja erinomainen reseptikokoelma sovellettavaksi ja muunneltavaksi kaikille systeemyöläisille, jotka haluavat laajentaa osaamistaan ja kehittää parempia verkkopalveluita käyttäjäkeskeisin menetelmin. Kurseille ei ole useinkaan aikaa mennä, jolloin asiaa voi edistää eteenpäin hyvä kirja, josta helposti näkee, että tässä kohtaa voi tehdä näin tai tässä kohtaa pitää ymmärtää tämä asia.

Systeemyölehden lukijoilla saattaa jo olla osaamista käyttäjäkeskeisistä menetelmistä, mutta koska ne kuitenkin ovat alallamme uusia tulokkaita, uskon tästä monipuolisesta kirjasta löytyvän kokeneellekin systeemyön ammattilaiselle uutta ajateltavaa ja sovellettavaa.

Kirjan hinta kustantajalla on 62 euroa, kustantaja antaa siitä alennusta oppilaitoksille. Irmeli on luvannut kirjasta alennusta kaikille Käytettävyyden OSYn jäsenille, alennuksen saa tilaamalla kirjan Irmeliltä (irmeli.sinkkonen@adage.fi). Nyt kaikki kipin kapin kirjaostoksille!

Comic Strip Dialogue:

- Panel 1:** Hauska haukotteleva koira etusivulla, se taitaa olla näyttelyssä odottamassa kehään pääsyä
- Panel 2:** Näyttelyhaku, Säännöt, Vinkit, Junior handler, Tuomarit...Hm.... katsotaanpa Näyttelyhakua
- Panel 3:** Valikossa lukee: "Näyttelyt", klikkaanpa sitä
- Panel 4:** Voin uudella järjestelmällä hakea näyttelyä koiran roturyhmällä, rodulla, koiran nimellä, kennelnimellä, syntymäajalla, tuomarin nimellä, näyttelyajankohdalla näyttelypaikkakunnalla, ja mitä useampia ehtoja annan, sitä lyhyemmän listan saan tulokseksi
- Panel 5:** No nyt voin katsoa tuosta lähellä olevat loppukesän näyttelypaikat
- Panel 6:** Ja tuloslistasta voin vielä karsia pois ne, näyttelyt, jotka eivät kiinnosta
- Panel 7:** Voin myös ilmoittautua suoraan palvelusta valitsemini näyttelyihin

Table shown in Panel 5:

Kmmj Kjkaj	KmKjkaj	4.6.09
Kj Kjkaj	KjKjkaj	4.6.09
Kmmj Kja	Kja	7.6.09
Kmmj Kjkaj	Kmmaj	12.7.09
Km Kjkaj	KmKjkaj	21.0709