

# Kirjaston verkkopalvelun suunnittelu käyttäjäkeskeisesti

STKS Tietoaineistoseminaari 14.3.2012  
Päivi Ylitalo-Kallio  
Eduskunnan kirjasto  
(Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto)

## Vähän minusta...

- Päivi Ylitalo-Kallio
- Eduskunnan kirjasto 1.3. alk.
- Metropolia Amk:n kirjastosta työvapaalla
- Opiskelija, TAY, interaktiivinen media
- Ylempi amk, käyttäjäkeskeinen suunnittelu
- Alempi amk, tietojenkäsittely
- Kirjastomerkonomi
- Lisätietoa: LinkedIn/Facebook/Twitter

# tietoisku



## Oppiva kirjasto –verkosto

- Toiminta alkoi keväällä 2011
- Yhteistyöverkosto kaikille käyttäjäkeskeisistä menetelmistä sekä erilaisista toimintamuodoista kiinnostuneille
- Tavoite: osallistua ja vaikuttaa kansallisissa ja kansainvälisissä verkostoissa
- Toiminta: työpajapäivät, Learning Cafe - valmennukset, menetelmäpankki, toimijan käsikirja ja hankeyhteistyö

## Miksi?

Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset ovat arvokkaita palvelujen arvioinnissa, uusien palvelujen ideoinnissa ja vanhojen kehittämisessä.

Tervetuloa mukaan verkoston toimintaan!

## Lisätietoa verkostosta

Wiki:

<https://wiki.metropolia.fi/display/oppivakirjasto/Oppiva+kirjasto>

Facebook: [facebook.com/oppivakirjasto](https://www.facebook.com/oppivakirjasto)

Twitter: [twitter.com/OppivaKirjasto](https://twitter.com/OppivaKirjasto)

ja sitten  
asiaan!

## Käyttäjäkeskeinen toiminta

Tunne käyttäjä!

käyttäjien toiminnan ymmärtäminen  
käyttäjien todelliset tarpeet ja halut



paremmat palvelut ja tuotteet

## Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

organisaatiokeskeisyys

käyttäjäkeskeisyys

## Toimintaan sisältyy

asiakkaiden/käyttäjien...

...toiminnan havainnointia

...näkemysten kuuntelemista

...osallistamista

## Käytettävyys mittaa

”miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta määrätyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti, miellyttävästi.”



## World Usability Day 2006

14 November 2006 • Making life easy!



Usability makes the world work better.



Who said users don't matter?



When usability goes wrong.

Lähde: Notcot, [http://www.notcot.com/archives/2006/11/world\\_usability.html](http://www.notcot.com/archives/2006/11/world_usability.html)

## Käytettävyys

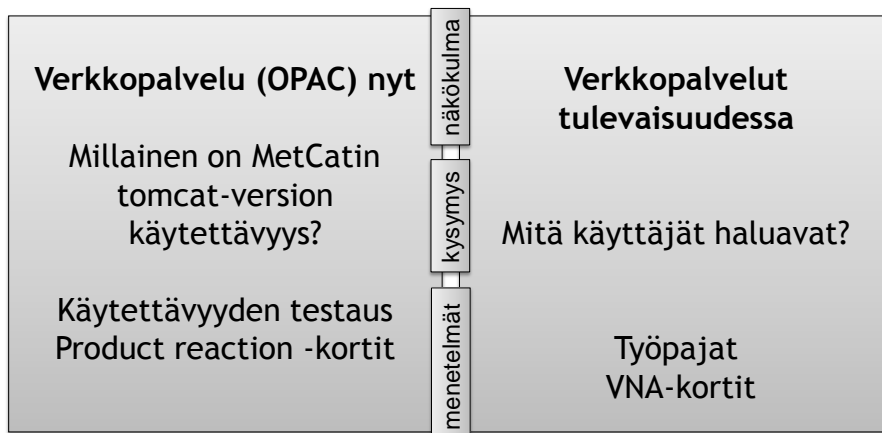
”Käytettävyys on kuin ruoanlaitto: kaikki tarvitsevat sen lopputulosta, kuka tahansa osaa tehdä kohtuullisen hyvää pienellä harjoittelulla, ja vain mestari saa aikaiseksi huipputuloksen.”

Jakob Nielsen

## Case Metropolian verkkopalvelut

- Verkkopalveluhanke, opinnäytetyö
- Halu tietää, mitä asiakkaat kirjaston verkkopalveluilta kaipaavat – toiveet, ajatukset, ideat
  - Tulevaisuustyöpajat
- Taustalla uuden asiakaskäyttöliittymäversion tomcatin käyttöönotto
  - Käytettävyytestaus

### Kaksi näkökulmaa





## Tulevaisuustyöpaja

- Kevennetty tulevaisuusverstas
- Joukko käyttäjiä
  - Metropolian liiketalouden 1. vsk:n opiskelijoita
  - Harjoittelutyöpaja kirjaston henkilökunnan kanssa
- Kolme vaihetta
  - Ongelma- tai kritiikkivaihe
  - Mielikuvitus- tai ideointivaihe
  - Todellistamisvaihe
- Joka vaiheesta äänestettiin muutama aihe seuraavaan vaiheeseen työstettäväksi

## Työpajan hyödyt

- Näkökulman muutos
- Vuorovaikutus, käyttäjiltä oppiminen
- Jaettu tila > kokemusten ja tiedon jakaminen
- Lisää ymmärrystä siitä, mitä kirjasto verkkopalveluilta halutaan: hakuominaisuudet, sisällöt
- Ideoita palvelujen kehittämiseen

The logo consists of the word "FLOP" in a bold, rounded, sans-serif font. Each letter is filled with a dark grey color and has a thick white outline, giving it a 3D or bubble-like appearance. The letters are slightly shadowed, making them stand out against the white background.

|  |   |                                   |  |
|--|---|-----------------------------------|--|
| Lyhenteet, joita ei selitetä   |   | Haku ensin ja sitten tarkennukset | Yhden luukun haku                          |
| Oppimisympäristöissä suorat linkit kurssi-kirjojen tietoihin   | Suositus-palvelu                                    | Hankala löytää & liikaa eri infoa | Universal search                           |
| Löytäisi kirjat ryhminä  | Haku ehdottaa toista sanaa jos tulee kirjoitusvirhe | Äänikirjat                        | Googlemainen hakumahdollisuus web-sivuille |
| Kun etsimme tietoa, saimme vastaukseksi vain tietolähteitä josta tietoa voi löytää, emme itse tietoa | Kotisivuille upotettu hakusivu                      | Ehkä liian monimutkainen          | Make it simple, stupid!                    |
|  | Haku helpommaksi (täydennyspalvelu)                 | Kirjojen kotiinkuljetus           |  |

## Käytettävyystestaus

- Miksi?
  - Suunnittelija ei näe palvelua kuten käyttäjä
- Kohteena Metropolian Voyagerin tomcat-OPAC
- Käytettävyystestejä käyttäjien kanssa
- Product reaction -kortit

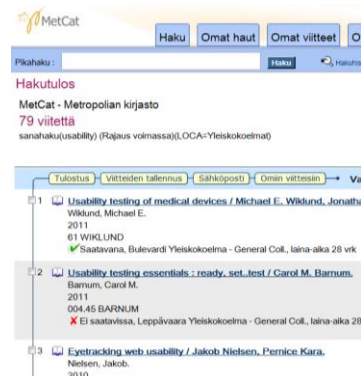
## OPACin haasteet

- MARC-formaatti
- Tiedon läpinäkyvyys
- Tiedon selausmahdollisuus
- Tiedonhaun tukeminen
- Yksinkertainen vs. monipuolinen käyttöliittymä
- Google



## Käytettävyystestit

- Kohde uusi tomcat-MetCat
- 4 testihenkilöä
- 10 testitehtävää
- Ääneen ajattelu
- Dokumentointi videolla
- Ohjaaja + kaksi tarkkailijaa (suunnittelijoita)



## Käytettävyytestien tulokset

Käytettävyysohjelmien  
luokitus (Nielsen):

0 = ei käytettävyysohjelmia  
1 = kosmeettinen ohjelma  
2 = pieni  
käytettävyysohjelmia  
3 = suuri  
käytettävyysohjelmia  
4 = käytettävyysohjelmien katastrofi

Löytyi:

yksi 0-luokan ohjelmaa  
kolme 1-luokan ohjelmaa  
yhdeksän 2-luokan ohjelmaa  
kaksi 4-luokan ohjelmaa  
ei 4-tason ohjelmia

## Käytettävyysohjelmia

- Tarkennetun haun opinnäytehaku epälooginen
- Lainojen uusimisessa laina saattaa uusiutua kolme kertaa (laskuri)
- Varauksen terminologia: ”pyyntö onnistui”
- Logosta kirjautuu ulos
- Tekijähaku vaatii järjestyksen sukunimi etunimi
- Kirjautumisessa kortin numero echo off
- Uutuudet-välilehti: valitse kokoelma –kohdassa valitaan toimipistettä
- Tee varaus- painike muuttuu aktiivisena harmaaksi

## Product reaction -kortit

Käytettävyydestien yhteydessä,  
testin jälkeen

118 erilaista korttia

Menetelmän kehittäjien mielestä  
näkökulma haluttavuuteen  
> pikemminkin mielikuviin

”Kiva” lisä käytettävyydestien yhteyteen  
> herättää keskustelua  
> jälkihaastatteluun  
> näyttää myös vahvuudet



steriili      vaivaton      järjestelmällinen

tehokas      nopea      ymmärrettävä

selkeä      helppokäyttöinen

tyyni      **käytettävä**      liian tekninen

hämmentävä      odotettu

                                 puhdas

                                 johdonmukainen

                                 helposti lähestyttävä

persoonaton

Kaikenlainen käyttäjän  
ymmärtämistä lisäävä  
toiminta on hyväksi.

# Kiitos!

- kysymyksiä?