

# SISÄLLYS

Esipuhe	11
Kirjoittajat	14

## I JOHDANTO

<b>1</b>	<b>VERKKOPALVELUIDEN KÄYTTÄJÄKESKEISYYS</b>	<b>17</b>
1.1	Käytettävyys ja käyttökokemus	18
1.1.1	<i>Käytettävyys</i>	20
1.1.2	<i>Käyttökokemus</i>	23
1.2	Verkkopalvelut ja niiden kehittäminen	25
1.2.1	<i>Erilaisia verkkopalveluita</i>	26
1.3	Käyttäjakeskeinen suunnittelu	27
1.3.1	<i>20 hyvää syytä tehdä verkkopalvelu käyttäjakeskeisesti</i>	28
1.4	Verkkopalvelun kehittäminen käyttäjakeskeisesti	31
1.4.1	<i>Verkkopalvelun suunnittelu</i>	31
1.4.2	<i>Käyttäjakeskeisiä menetelmiä</i>	33
1.4.3	<i>Verkkopalveluprosessin suunnittelu- periaatteita</i>	35
1.4.4	<i>Prosessi</i>	37
1.4.5	<i>Käyttäjakeskeisen verkkopalveluprosessin liittäminen yrityksen suunnittelumenetelmän osaksi</i>	41

## II VAATIMUSMÄÄRITTELYN KÄYTTÄJÄKESKEISET MENETELMÄT

<b>2</b>	<b>VAATIMUSMÄÄRITTELY</b>	<b>49</b>
2.1	Strategiasuunnittelu	50
2.2	Liiketoiminnalliset tarpeet	51
2.3	Vanhan tuotteen tilan inventointi	53
2.3.1	<i>Miksi ja miten?</i>	53
2.3.2	<i>Sisältöinventointi</i>	55
2.3.3	<i>Muut tiedon lähteet</i>	56

2.4	Kilpailijavertailu	56
2.5	Tarveanalyysityöpaja	59
<b>3</b>	<b>KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSEN TEKEMINEN</b>	<b>65</b>
3.1	Käyttäjien ryhmittely	66
	3.1.1 Käyttäjät ja käyttäjäryhmät	66
	3.1.2 Käyttäjäprofiili	67
3.2	Millainen käyttäjätutkimus?	70
	3.2.1 Markkinatutkimus ei ole käyttäjätutkimus	71
	3.2.2 Mitä käyttäjistä pitäisi tietää?	72
	3.2.3 Miten siis pitäisi toimia?	77
3.3	Käyttäjätutkimuksen vaiheet	78
	3.3.1 Valmistautuminen – tutkimussuunnitelma	79
	3.3.2 Käyttäjien määrittäminen ja valinta	81
	3.3.3 Käyttäjätutkimuksen eettiset säännöt	82
3.4	Haastattelu	83
	3.4.1 Erityyppisiä haastatteluja	84
	3.4.2 Haastatteluun valmistautuminen	85
	3.4.3 Haastateltavien valinta	87
	3.4.4 Haastattelun läpivienti	89
3.5	Fokusryhmä	96
	3.5.1 Ryhmän muodostaminen ja tilaisuuden valmistelu	97
	3.5.2 Fokusryhmätilaisuuden läpivienti	98
3.6	Havainnointi	100
	3.6.1 Havainnointitapoja	101
	3.6.2 Visuaalisia tekniikoita monimutkaisen työn kuvaamiseksi	104
3.7	Luotaimet	107
3.8	Kyselyt	107
	3.8.1 Kyselyjen haasteita	109
	3.8.2 Kysymysten kirjoittaminen	111
	3.8.3 Kysymysten muoto	112
3.9	Muita menetelmiä käyttäjätiedon ottamiseksi mukaan suunnitteluun	115
	3.9.1 Osallistuva suunnittelu	115
	3.9.2 Käyttäjien referenssiryhmä	115

<b>4</b>	<b>KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI JA TULOSTEN TIIVISTYS</b>	<b>116</b>
4.1	Tutkimustulosten organisointi taulukoksi	116
4.2	Samankaltaisuusanalyysi	118
	4.2.1 <i>Samankaltaisuusanalyysityöpaja</i>	120
4.3	Tiivistysmenetelmät	124
4.4	Persoonat	124
	4.4.1 <i>Persoonien tekeminen</i>	125
	4.4.2 <i>Mitä persoonasta kerrotaan?</i>	127
	4.4.3 <i>16 syytä suunnitella persoonia käyttäen</i>	134
4.5	Tarinat ja skenaariot	135
	4.5.1 <i>Toimintatarinoiden tekeminen</i>	136
	4.5.2 <i>12 syytä suunnitella tarinoiden avulla</i>	140
4.6	Entäs jos on kamala kiire, eikä ehdi millään tehdä käyttäjätutkimusta...	141
<b>5</b>	<b>KÄSITTEET JA TERMINOLOGIA</b>	<b>142</b>
5.1	Johdanto	142
5.2	Käsitteistä	144
	5.2.1 <i>Mitä käsitteet ovat?</i>	144
	5.2.2 <i>Mitä teemme käsitteillä?</i>	145
	5.2.3 <i>Käsitteiden väliset suhteet</i>	146
5.3	Perustason kategoriat	148
5.4	Käsitteet ja terminologia verkkosivustoissa	149
	5.4.1 <i>Useat käsitteistöt</i>	152
	5.4.2 <i>Käyttäjän ja tarjoajan käsitteistön erot</i>	152
	5.4.3 <i>Eri tarjoajien käsitteistöjen erot</i>	154
	5.4.4 <i>Sekaannuksia aiheuttava terminologia</i>	154
	5.4.5 <i>Heikkolaatuinen käsitteistö</i>	155
5.5	Esitystavat ja työkalut käsitteistötyössä	155
	5.5.1 <i>Käsitekartat</i>	156
	5.5.2 <i>Käsitekarttatyökalut</i>	160
	5.5.3 <i>Käsitekarttatyöskentelyn opettaminen</i>	161
5.6	Käyttäjälähtöisen käsitteistötyön menetelmiä	162
5.7	Käyttäjän käsitteistön tunnistaminen	163
5.8	Sivuston ulkoisen käsitteistön laatiminen	166

### III VERKKOPALVELUN SUUNNITTELU

<b>6</b>	<b>VERKKOPALVELUN TOIMINNALLISUUDEN SUUNNITTELU</b>	<b>171</b>
6.1	Käyttötarinat järjestelmän korjaamisessa	175
6.2	Kuvarinat	178
6.3	Sovellussuunnittelun notaatioita	178
	6.3.1 Vuokaavion käyttö	179
	6.3.2 Miellekarttamalli	180
6.4	Käyttötapaukset	181
<b>7</b>	<b>JÄRJESTELMÄN RAKENTEEN SUUNNITTELU</b>	<b>183</b>
7.1	Mikä on informaatioarkkitehtuuri?	184
7.2	Verkkosivuston perusrakenne	184
7.3	Hierarkkisen sivustoarkkitehtuurin rakentaminen	190
	7.3.1 Korttilajittelu	190
	7.3.2 Korttilajittelun analysointi	194
	7.3.3 Sivuston rakenteen optimointi käyttötarinoita käyttäen	195
	7.3.4 Verkkosivuston rakenteen korjaaminen	198
	7.3.5 Sivuston prosessiketjujen rakennearkkitehtuuri	199
7.4	Verkkosovelluksen informaatioarkkitehtuuri	200
<b>8</b>	<b>RAUTALANKAMALLEIHIN PROTOTYYPPIEN KAUTTA ITEROIDEN</b>	<b>203</b>
8.1	Rautalankamallin tekeminen	203
8.2	Iterointi ja prototyypit	204
	8.2.1 Paperiprototyypin tekeminen	207
8.3	Prototyypeistä rautalangoiksi	212
<b>9</b>	<b>KÄYTTÖLIITTYMÄN ELEMENTIT</b>	<b>215</b>
9.1	Navigointielementit	215
	9.1.1 Navigointivalikot	216
	9.1.2 Muut linkit	218
	9.1.3 Sisältöalueen linkit	220
	9.1.4 Linkkien esitystapa	220
	9.1.5 Hakutoiminnot	221
9.2	Verkkolomakkeet	222
	9.2.1 Lomakevaihtoehdot	223
	9.2.2 Lomakkeiden suunnittelu	225
	9.2.3 Kontrollien suunnittelu	226

9.2.4	<i>Tavallisimmat kontrollit</i>	228
9.2.5	<i>Kontrollien yhdisteleminen</i>	236
9.2.5	<i>Palaute, virheilmoitukset ja opasteet</i>	239
<b>10</b>	<b>VISUAALINEN SUUNNITTELU</b>	<b>242</b>
10.1	Visuaalinen suunnittelu osana käyttöliittymäsuunnittelua	242
10.2	Tehdäänkö itse vai ostetaanko?	243
10.3	Muutamia huomioitavia asioita – teetpä itse tai teetät	248
10.3.1	<i>Visuaalisen suunnittelun tavoitteita</i>	249
10.3.2	<i>Visuaalisen suunnittelun keinoja</i>	251
<b>11</b>	<b>SISÄLLÖN TUOTTAMINEN</b>	<b>256</b>
11.1	Sisällön rakentaminen	256
11.2	Hyvä verkkoteksti	257
11.3	Kirjoittamisprosessi	270
11.3.1	<i>Valmisteluvaihe – tiedon keruu</i>	270
11.3.2	<i>Tekstin valmistelu ja suunnittelu</i>	271
11.3.3	<i>Kirjoittaminen</i>	273
11.3.4	<i>Tekstin viimeistely</i>	277
<b>IV</b>	<b>KÄYTETTÄVYYDEN TARKASTAMINEN</b>	
<b>12</b>	<b>KÄYTETTÄVYYDEN EVALUOINTI</b>	<b>285</b>
12.1	Käytettävyyden arviointimenetelmät	286
12.1.1	<i>Heuristinen arvio</i>	287
12.1.2	<i>Asiantuntija-arvio</i>	295
<b>13</b>	<b>KÄYTETTÄVYYSTESTI</b>	<b>297</b>
13.1	Johdanto	297
13.1.1	<i>Käytettävyydestin merkitys</i>	297
13.1.2	<i>Käytettävyydestin tarkoitus</i>	299
13.1.3	<i>Koska testataan?</i>	300
13.1.4	<i>Mitä käytettävyydestillä voidaan selvittää?</i>	302
13.2	Käytettävyydestin tekeminen	302
13.2.1	<i>Käytettävyydestin järjestäminen ja testaussuunnitelman laadinta</i>	303
13.2.2	<i>Käytettävyydestin pitäminen</i>	306
13.2.3	<i>Käytettävyydestin analysointi ja raportointi</i>	308
13.3	Testausmenetelmät	309
13.3.1	<i>Yksilötesti prototyypeille</i>	309

13.3.2	<i>Ryhmäläpikäynti</i>	312
13.3.3	<i>Termien testaaminen</i>	314
13.3.4	<i>Informaatorakenteen testaus</i>	316
13.4	Tuotteen arviointi käytössä	317
13.4.1	<i>Beetatestaus</i>	317
13.4.2	<i>Päiväkirjat ja luotaimet</i>	317
	<b>Lähteet</b>	<b>321</b>
	<b>Liite: sisältövaiheet</b>	<b>324</b>
	<b>Hakemisto</b>	<b>329</b>