

Kirjaston verkkopalvelun suunnittelu käyttäjäkeskeisesti

STKS Tietoaineistoseminaari 14.3.2012

Päivi Ylitalo-Kallio

Eduskunnan kirjasto

(Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjasto)

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)

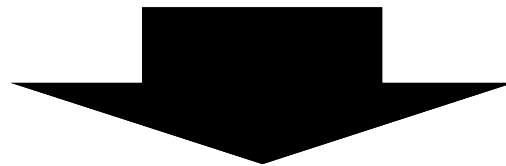
Twitter: twitter.com/OppivaKirjasto

ja sitten
asiaan!

Käyttäjäkeskeinen toiminta

Tunne käyttäjä!

käyttäjien toiminnan ymmärtäminen
käyttäjien todelliset tarpeet ja halut



paremmat palvelut ja tuotteet

Käyttäjakeskeinen suunnittelu

organisaatiokeskeisyys

käyttäjakeskeisyys

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.”

SFS-EN ISO 9241-11, 1998



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.

Käytettävyys

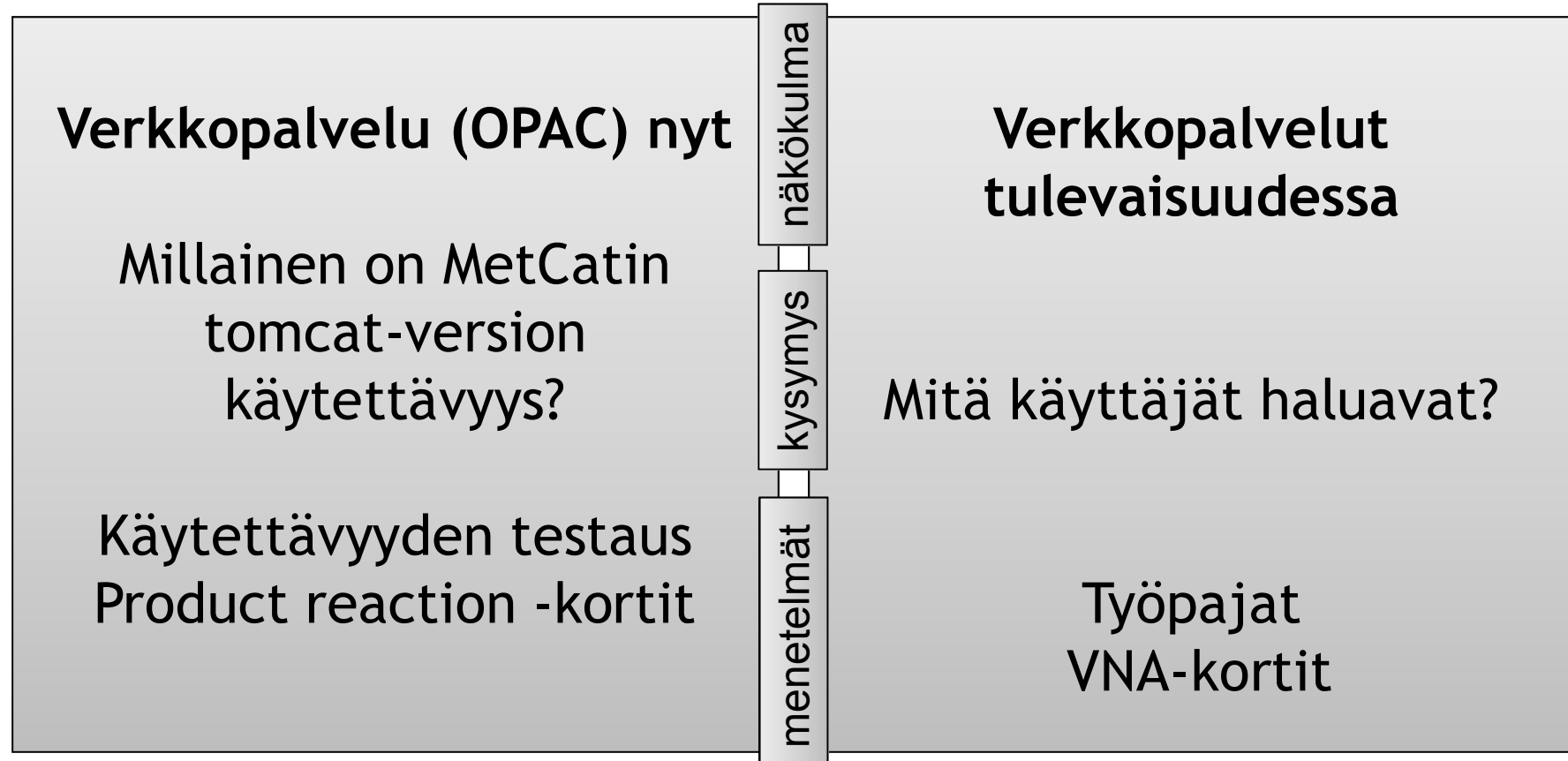
”Käytettävyys on kuin ruoanlaitto: kaikki tarvitsevat sen lopputulosta, kuka tahansa osaa tehdä kohtuullisen hyvää pienellä harjoittelulla, ja vain mestari saa aikaiseksi huipputuloksen.”

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. The letters are white with a thick black 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

Oppimisympäristöissä suorat linkit kurssikirjojen tietoihin

Löytäisi kirjat ryhminä

Kun etsimme tietoa, saimme vastaukseksi vain tietolähteitä josta tietoa voi löytää, emme itse tietoa

Haku helpommaksi (täydennyspalvelu)

Haku ensin ja sitten tarkennukset

Suosituspalvelu

Kotisivuille upotettu hakusivu

Äänikirjat

Kirjojen kotiinkuljetus

Hankala löytää & liikaa eri infoa

Ehkä liian monimutkainen

Make it simple, stupid!

Yhden luukun haku

Universal search

Googlemainen hakumahdollisuus web-sivuille

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

Pikahaku aineistoista

Valitse aineisto

MetCat

Theseus

MetCat
Tarkennettu haku
MetCat - Metropolian kirjasto

Perustieto Tarkennettu haku Aineistonasetus Tekijäselaus Uutuudet

Hakusana(t): jokin sanoista = OR Haku

AND jokin sanoista = OR Haku

AND jokin sanoista = OR Haku

Vuosi: Viimeiset 2 vuotta Vuodesta vuoteen

Toimipiste: Kaikki toimipisteet / kokoelmat



Google
Suomi


Google-haku Kokeilen onneani

Go

Tarkenn
Kiellyö

Käytettävyystestit

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



The screenshot shows the MetCat library search interface. At the top, there is a search bar with the text "Pikahaku:" and a "Haku" button. To the right of the search bar are buttons for "Haku", "Omat haut", "Omat viitteet", and "Or". Below the search bar, the results are displayed under the heading "Hakutulos". The search criteria are: "MetCat - Metropolian kirjasto", "79 viitettä", and "sanahaku(usability) (Rajaus voimassa)(LOCA=Yleiskokoelmat)". The results are listed in a table with columns for "Tulostus", "Viitteiden tallennus", "Sähköposti", and "Omin viitteisiin". The first result is "Usability testing of medical devices / Michael E. Wiklund, Jonatha Wiklund, Michael E. 2011 61 WIKLUND", which is available. The second result is "Usability testing essentials : ready, set..test / Carol M. Barnum. Barnum, Carol M. 2011 004.45 BARNUM", which is not available. The third result is "Eyetracking web usability / Jakob Nielsen, Pernice Kara. Nielsen, Jakob. 2010".

MetCat

Haku Omat haut Omat viitteet Or

Pikahaku : Haku Hakuhist

Hakutulos

MetCat - Metropolian kirjasto
79 viitettä
sanahaku(usability) (Rajaus voimassa)(LOCA=Yleiskokoelmat)

Tulostus Viitteiden tallennus Sähköposti Omin viitteisiin Va

- 1 [Usability testing of medical devices / Michael E. Wiklund, Jonatha Wiklund, Michael E.](#)
Wiklund, Michael E.
2011
61 WIKLUND
✓ Saataavana, Bulevardi Yleiskokoelma - General Coll., laina-aika 28 vrk
- 2 [Usability testing essentials : ready, set..test / Carol M. Barnum.](#)
Barnum, Carol M.
2011
004.45 BARNUM
✗ Ei saatavissa, Leppävaara Yleiskokoelma - General Coll., laina-aika 28
- 3 [Eyetracking web usability / Jakob Nielsen, Pernice Kara.](#)
Nielsen, Jakob.
2010

Käytettävyystestien tulokset

Käytettävyyssongelmien
luokitus (Nielsen):

0 = ei käytettävyyssongelma

1 = kosmeettinen ongelma

2 = pieni
käytettävyyssongelma

3 = suuri
käytettävyyssongelma

4 = käytettävyysskatastrofi

Löytyi:

yksi 0-luokan ongelma

kolme 1- luokan ongelmaa

yhdeksän 2-luokan ongelmaa

kaksi 4-luokan ongelmaa

ei 4-tason ongelmia

Käytettävyysongelmia

- 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

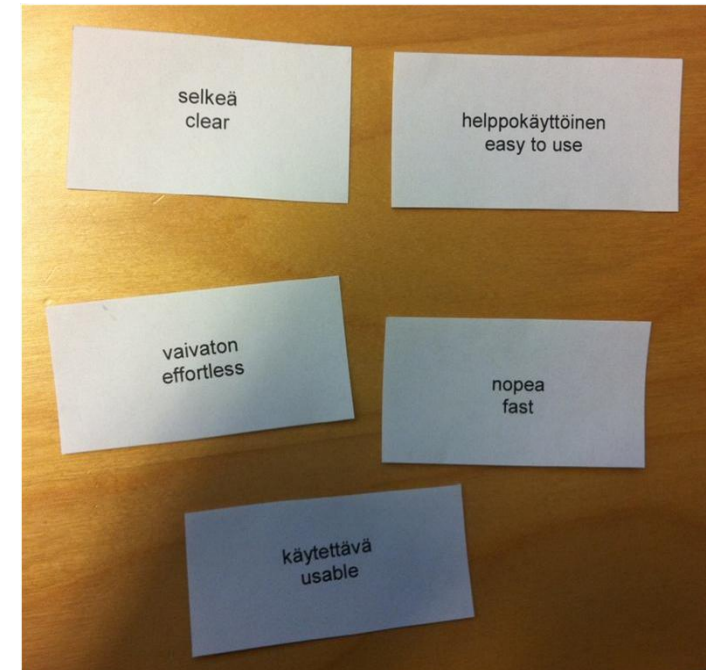
Product reaction -kortit

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
liian tekninen
tyyni käytettävä odotettu
hämmäntävä puhdas
johdonmukainen
persoonaton helposti lähestyttävä

Kaikenlainen käyttäjän
ymmärtämistä lisäävä
toiminta on hyväksi.

Kiitos!

- kysymyksiä?