

Etätehtävä 2: Palvelun muotoilu

Valitse aiheeseen sopiva palvelu ja etsi siihen liittyvä
www-sivusto tai sovellus.

1

Yleiskuva
palvelusta

2

Palvelun analysointi

Käytet-
tävyys

Oma arvio
käytettävyy-
destä
Nielsenin
heuristiikat
Mobiili-
heuristiikka

Loppu-
käyttäjät

Käyttäjä-
haastattelu
Käyttäjä-
persoonat
Käyttäjä-
polku



Löydetty ongelma

3

Digitaalisen palvelun suunnittelu

Ideointi

Idean arviointi



Idean kuvaus

Idean testaus



Osa 1: Yleiskuva palvelusta

1


Palvelun nimi:

Kuvaus:

Miksi palvelu on kiinnostava?

Osa 2: Palvelun analysointi

Kehitettävä
ominaisuus tai osa
palvelulle.



2


Palvelun analysointi


Käytettävyys

Oma arvio
käytettävyydestä
Nielsenin
heuristiikat
Mobiili-
heuristiikka

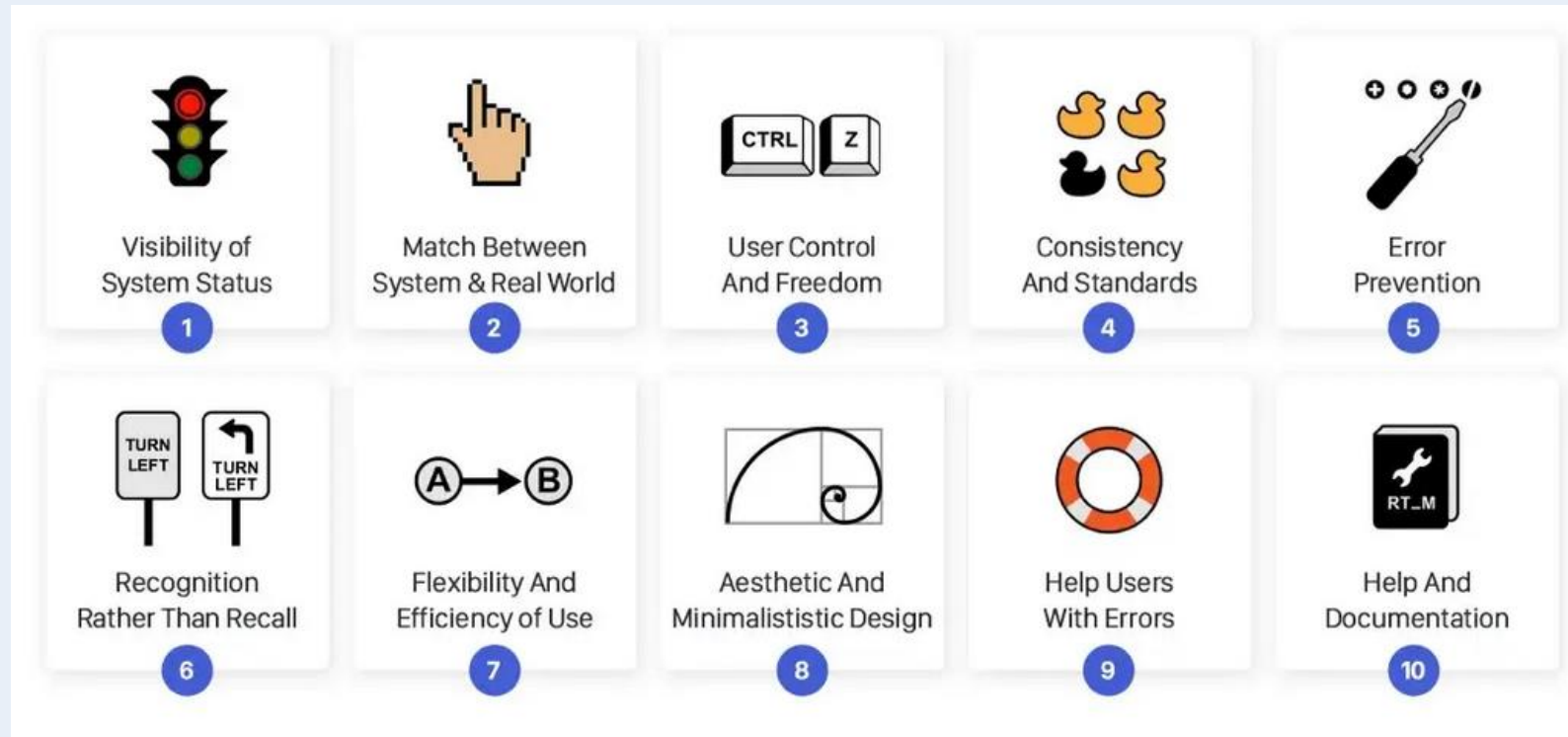
Loppukäyttäjät

Käyttäjä-
haastattelu

Käyttäjä-
persoonat 

Käyttäjä-
polku 

Nielsenin heuristiikat



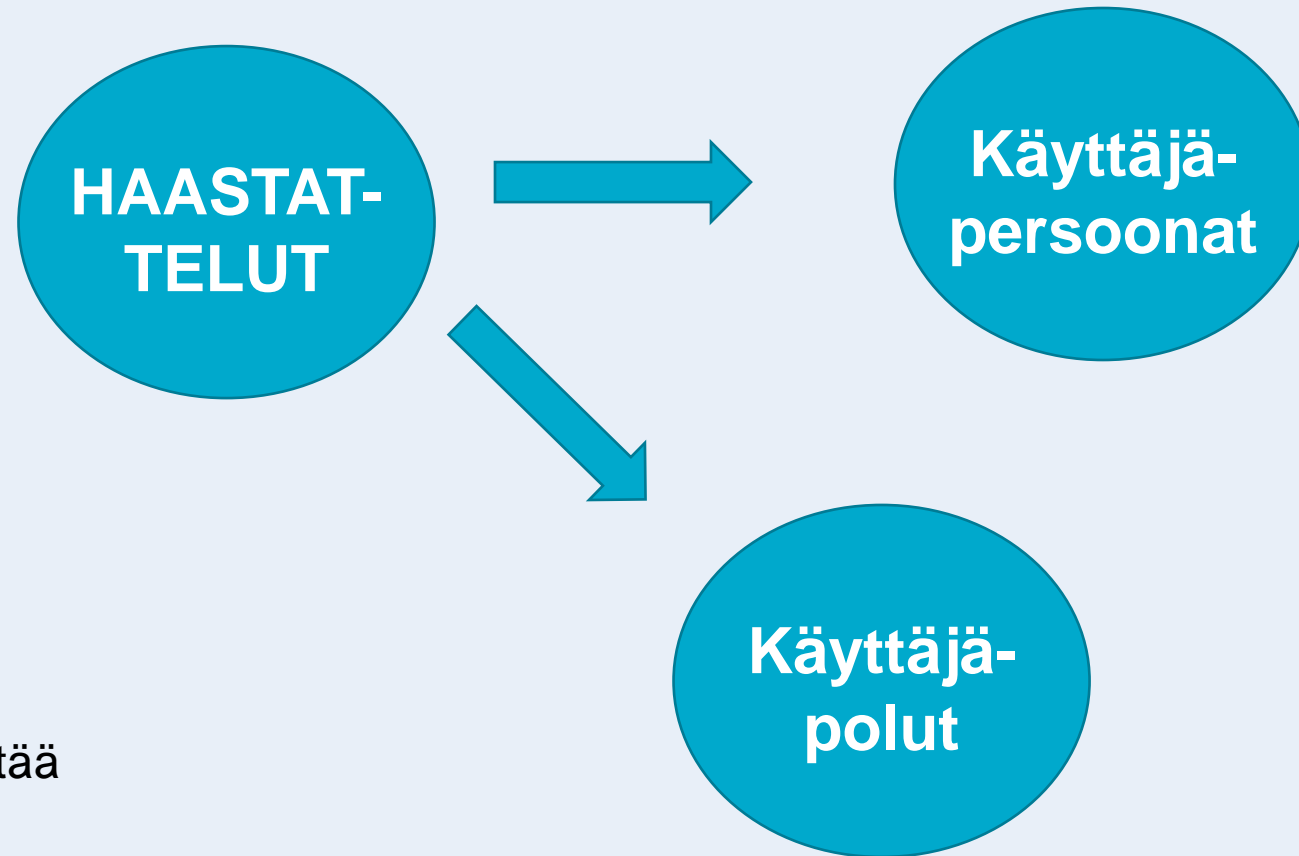
1. Järjestelmän tilan näkyminen
2. Palvelun vastaavuus käyttäjien kontekstiin
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4. Johdonmukaisuus ja standardit
5. Virheiden ehkäiseminen – älä johda käyttäjää harhaan.
6. Tunnistaminen – ei muistaminen
7. Joustavuus ja tehokkuus
8. Esteettinen suunnittelu
9. Ongelmien näyttäminen, tunnistaminen, ymmärtäminen ja korjaaminen
10. Opastus ja ohjeistus

Loppukäyttäjät

- Mieti, mitkä ovat mahdolliset palvelun käyttäjäryhmät (arvaus). Etsi 2-3 erilaista ryhmää.
 - Ketkä ovat mielestäsi sivuston loppukäyttäjät?
 - Kenelle sivusto on suunnattu?
 - Mitkä ovat siis sivuston kohderyhmät?
- Keskity yhteen käyttäjäryhmään ja haastattele kahdesta kolmeen erikäyttäjää.
- Kiteytä syntynyt käyttäjäymmärrys käyttäjäpersoonan muotoon. Kuvaa käyttäjä tarkasti. Käyttäjäpersoonana on siis mallikäyttäjä, joka edustaa kokonaista käyttäjäryhmää.

Käyttäjähaastattelut

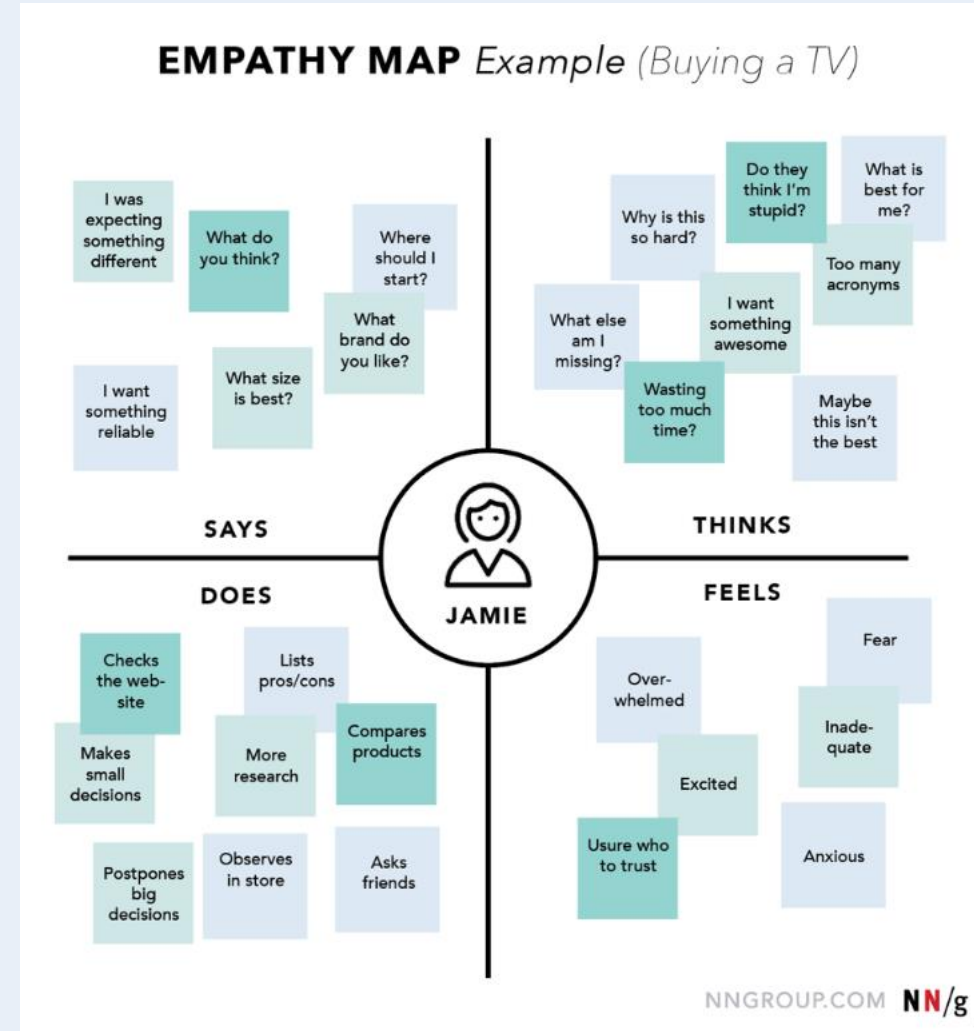
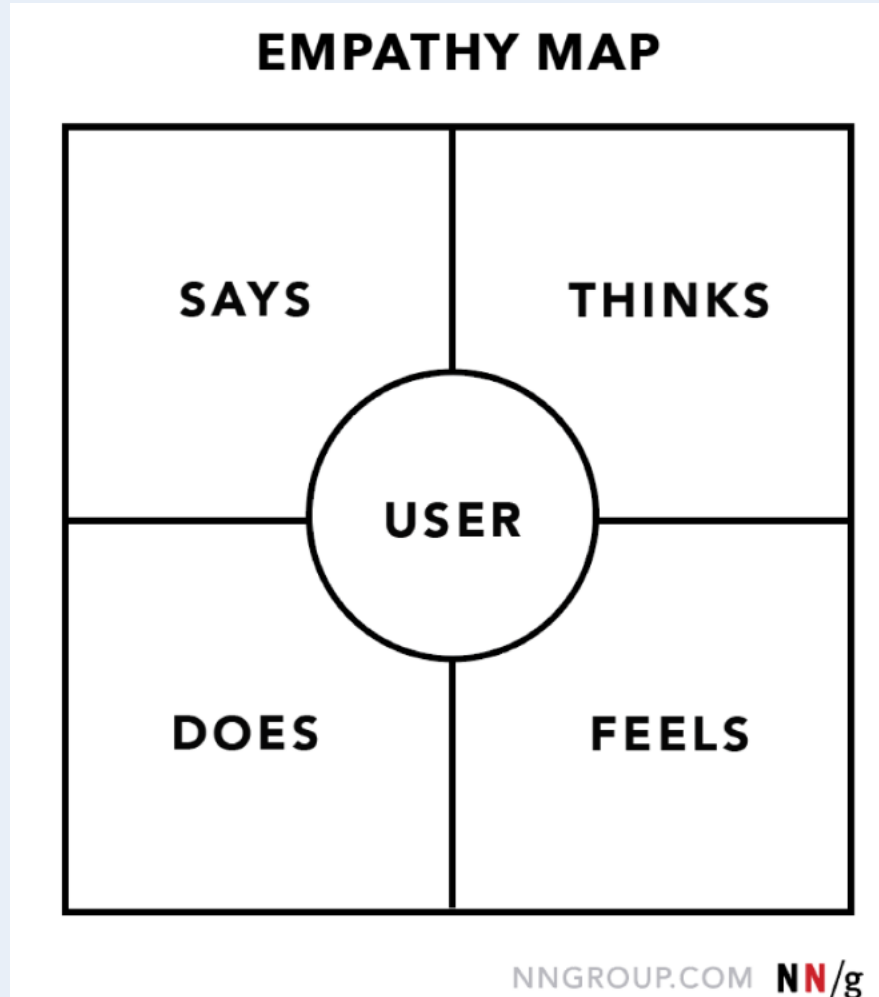
- Ketkä ovat mielestäsi palvelun loppukäyttäjät?
- Kenelle palvelu on suunnattu?
- Mitkä ovat siis palvelun kohderyhmät?
- Suunnitelkaan ennen haastattelua!



Huom. Näitä tuloksia voi käyttää ETÄ3:ssa – oman projektin suunnittelu.

Empatiakartta

<https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/>



Empatiakartan avulla pyritään asettumaan asiakkaan saappaisiin ja kehittää palvelua asiakkaan näkökulmasta.

Esimerkki käyttäjäpersoonasta

Persoonalla kuvataan konkreettinen hahmo, jonka tarpeisiin palvelua kehitetään.

Jokaisesta käyttäjäryhmästä tehdään yksi persoonakuvaus.

Mitä paremmin tunnet loppukäyttäjät, sitä helpompaa on kehittää palvelua heille.




"I HATE TO TYPE IN MY PASSWORD EVERYTIME I TRY TO LOGIN"

GENERAL INFORMATION	
#Name:	Mark.
#Age:	37.
#Job:	Innovation specialist at Delta Airlines.
#status:	Married with 2 kids.
#Other:	iPhone, Top gear, Quest.

ADDITIONAL INFORMATION	
#Goals:	Scan my passport from my phone.
#Values:	Complete task within a few steps.
#Fears:	To lose personal data.
#Painpoint:	Hates to retype his password everytime he tries to login.

<https://medium.com/ignation/your-guide-to-successful-persona-building-f3dae3f4762d>



Rebecca
Casual audiophile

Age	26
Occupation	Frontend developer
Education	Bachelor degree
Marital status	Single
Location	Mountain View

Online locations	Work and mobile
Computer(s)	iPhone and MacBook Pro
Internet usage	8-9 hours

TECHNOPHORE TECH WIT

CDs MUSIC STREAMING

CASUAL LISTENER HARDCORE GEEK

Music is essential to Rebecca's life.
She is listening to tunes almost every second of her life, particularly while working.

Obstacles Rebecca faces:

- Too busy to explore new music artists she might like
- Streaming music consumes a lot of data

How will Rebecca interact with Spotify?

Questions Rebecca will ask:

- How do I keep updated on new releases by artists I follow?
- How do I learn of new artists I haven't heard of?
- Can I listen to music in a data-efficient manner?
- How can I listen on both my MacBook and my iPhone?

Who influences Rebecca?

Ads, Friends, Co-workers, Her own tastes, Music charts

Rebecca's situation

Goals, motivations:

- Listen to great music to keep her productive at work
- Relax and unwind at the end of the day
- Superior music quality for full enjoyment of tracks
- Expand the circle of music artists she listens to

Key words
music, jazz, r&b, pop, artists, new releases, top charts, background music

Rebecca's story

Music is a big part of my life; I like to think that I always have a "background music" running in each some of my life. I love working while listening to music; somehow, it gives me a lot of focus on my task.

I regularly talk to my co-workers about music and singers — that's what we like to talk about over lunch. We're constantly looking for new artists to inspire us and to expand our music library, but lately it seems a little tough to do that. Everything seems to have a "filter bubble" effect, and we keep listening to the same genres and artists.

I really enjoy finding new artists that match my subjective taste, and most of the times I get those from my close friends. I wish there were a way to find more music and artists without having to rely on the serendipity of life!


Example of a persona that shows the six main elements you should include. Name, age, gender, tag line, experience and skills are placed on the left-hand side. The middle column focuses on the context to indicate how they would interact with a product or service. Finally, on the right-hand side some goals and concerns are shared, as well as a short scenario to indicate the persona's attitude.

INTERACTION-DESIGN.ORG

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/personas> Haaga-Helia

Toinen vaihtoehto persoonista

LAB 8



TOOLKIT

INSIGHTS

PERSONA MAP

3 reasons to engage with you:

Who am I?

3 reasons for me not to engage with you:

My interests:

My motivations:

My skills:

My dreams:

My expectations:

Add picture or drawing

Persona name:

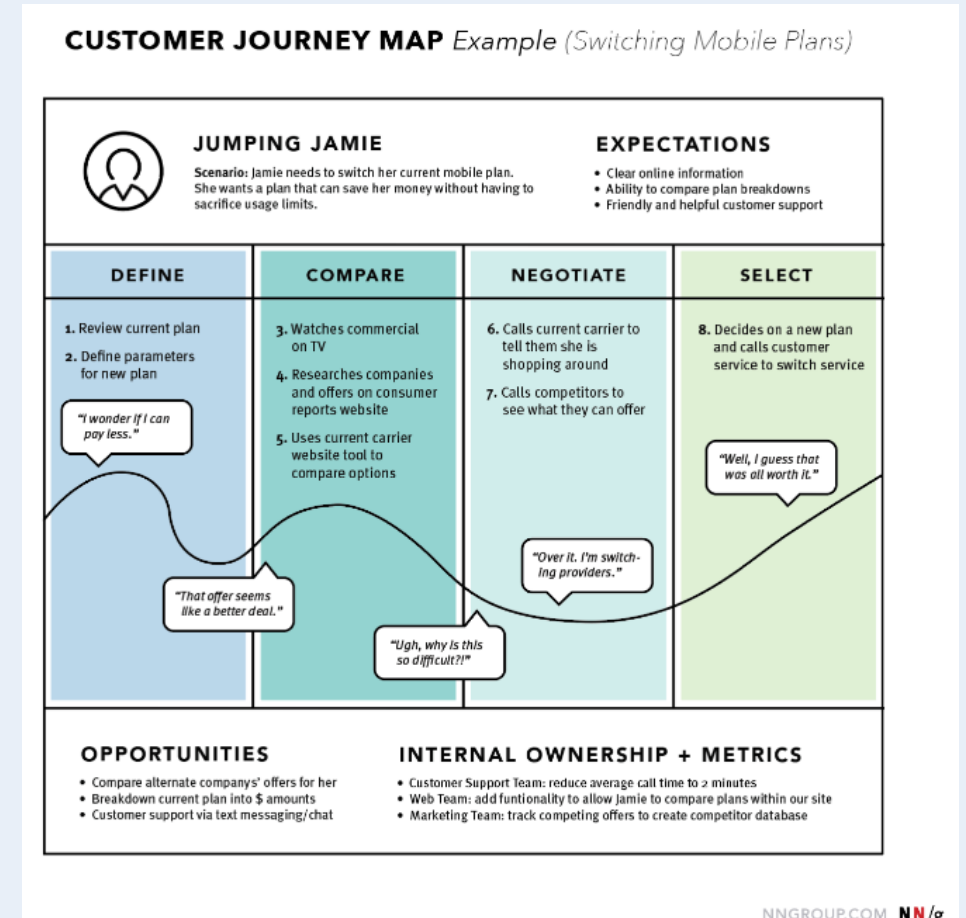
Group / Segment

Käyttäjäpolku

- Kuva ymmärryksesi palvelun käyttäjäkokemuksesta käyttäjäpolun muotoon.
- Kuva palvelun käytön vaiheet, käyttäjän keskeiset toimenpiteet, käytöstä syntyvät tunnekokemukset sekä näihin liittyvät kehittämismahdollisuudet.

Käyttäjäpolun mallinnus

- Mieti ensin käyttäjän tavoite eli mitä tavoittelee ja miksi käyttää palvelua.
- Mitä käyttäjä tekee ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen?
- Kuva käyttäjän toimet palvelun aikana mahdollisimmat yksityiskohtaisesti.
 - Mitä käyttäjä tekee kyseisessä palvelun vaiheessa?
 - Mikä on käyttäjän tavoitteena kyseisessä palvelun vaiheessa?
 - Miten käyttäjä kohtaa palvelun tarjoajan kyseisessä palvelun vaiheessa (kohtaamispisteet)?
 - Mitä käyttäjä kokee kyseisessä palvelun vaiheessa (asiakaskokemus)?




<https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/>

Käyttäjäpolku (voit muokata pohjaa tarvittaessa)

Persoonana: (kohderyhmä, jonka näkökulmasta käyttäjäpolku on kuvattu)

	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Vaihe 4	Vaihe 5
Toimenpiteet	1. ... 2. ... 3. ...	1. ... 2. ... 3. ...	1. ... 2. ... 3. ...	1. ... 2. ... 3. ...	1. ... 2. ... 3. ...
Tunteet	<div><div>Positiiviset</div><div><div>...</div><div>...</div></div><div>Negatiiviset</div><div><div>...</div><div>...</div></div></div>				
Mahdollisuudet	...				

Toinen vaihtoehto käyttäjäpoluista



LAB 8
TOOLKIT
INSIGHTS
JOURNEY MAP

Persona represented:

Main goal of this particular journey:

Interaction touchpoints

Stage 1

Description of stage:

Stage 2

Description of stage:

Stage 3

Description of stage:

Stage 4

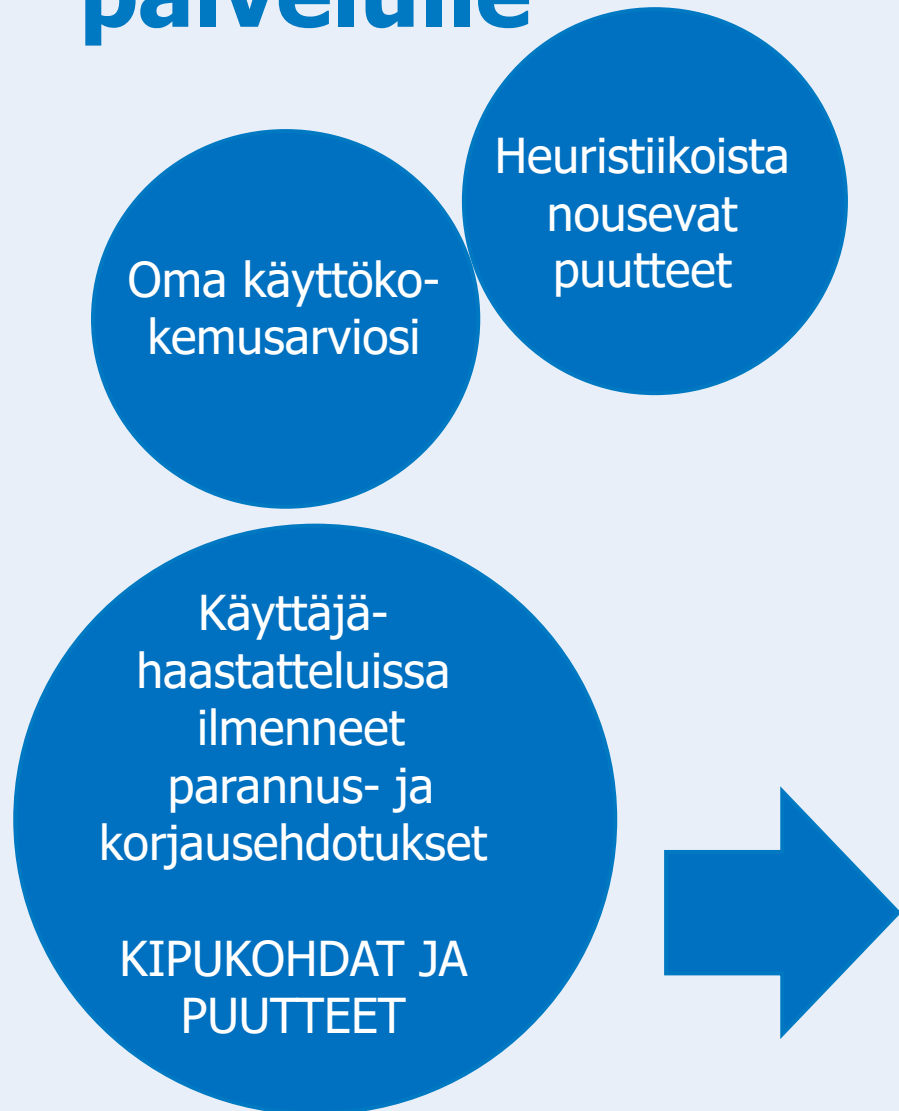
Description of stage:

Stage 5

Description of stage:

	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Stage 5
Doing					
Thinking					
Feeling					
Opportunity					

Kiteyttäminen: kehitettävä ominaisuus tai osa palvelulle



Kirjoita käyttäjätarinoiden avulla löytämäsi kehityskohteet. Jos kehityskohteita on useita, niin priorisoi eli valitse mielestäsi tärkein – mikä tuottaa eniten arvoa palvelulle.

Käyttäjätarinat (user stories) kirjoitetaan muotoon:

Käyttäjänä X haluan Y, jotta Z.

"Pepin opettaja –käyttäjänä haluan muuttaa opintojakson pistemäärää yksittäiselle opiskelijalle, jotta mahdollistetaan opintojaksojen suoritus eri laajuisina."

Ongelmat
Puutteet
Tarpeet

Valitse yksi

Ratkaistava
ongelma.

Vinkkejä käyttäjätarinoiden kirjoittamiseen

Write your definitions into a Point Of View template like this one:

Point of View Template – Example

User	Need	Insight
An adult person who lives in a city	To use a car for 10-60 minute trips 1-4 times per week	The user would not want to own his own car as it would be too expensive compared to his needs. He would like to share a car with others who have similar needs, however, there are no easy and affordable solutions for him. It's important for the user to think and live green and to not own more than he truly needs.



INTERACTION DESIGN
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG

Author/Copyright holder: Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

Copyright terms and licence: CC BY-NC-SA 3.0

[User ... (descriptive)] needs [Need ... (verb)] because [Insight ... (compelling)]

Point of View Madlib

_____ needs to _____ because _____.
[user] [user's need] [insight]



INTERACTION DESIGN
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG

Author/Copyright holder: Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

Copyright terms and licence: CC BY-NC-SA 3.0

Osa 3: Digitaalisen palvelun suunnittelu

Digitaalisen palvelun suunnittelu

Ideointi:
aivoriihimenetelmällä Flingassa edu.flinga.fi/

Ideoiden arviointi:
LAB8:n arviointimatriisin idealla Flingassa

Valitun idean kuvaus:
vapaa tekniikka

Idean testaus:
vapaamuotoinen testaus, tulokset
ruudukkoon

Ideoi tekemäsi käyttäjäanalyysin pohjalta valitsemallesi palveluun jokin uusi ominaisuus tai lisäosa, joka tuottaa käyttäjälle lisäarvoa.

Ideointimenetelmiä on paljon. Tähän voit käyttää aivoriihimenetelmää eli tuottaa ideoita esim. lapuille.

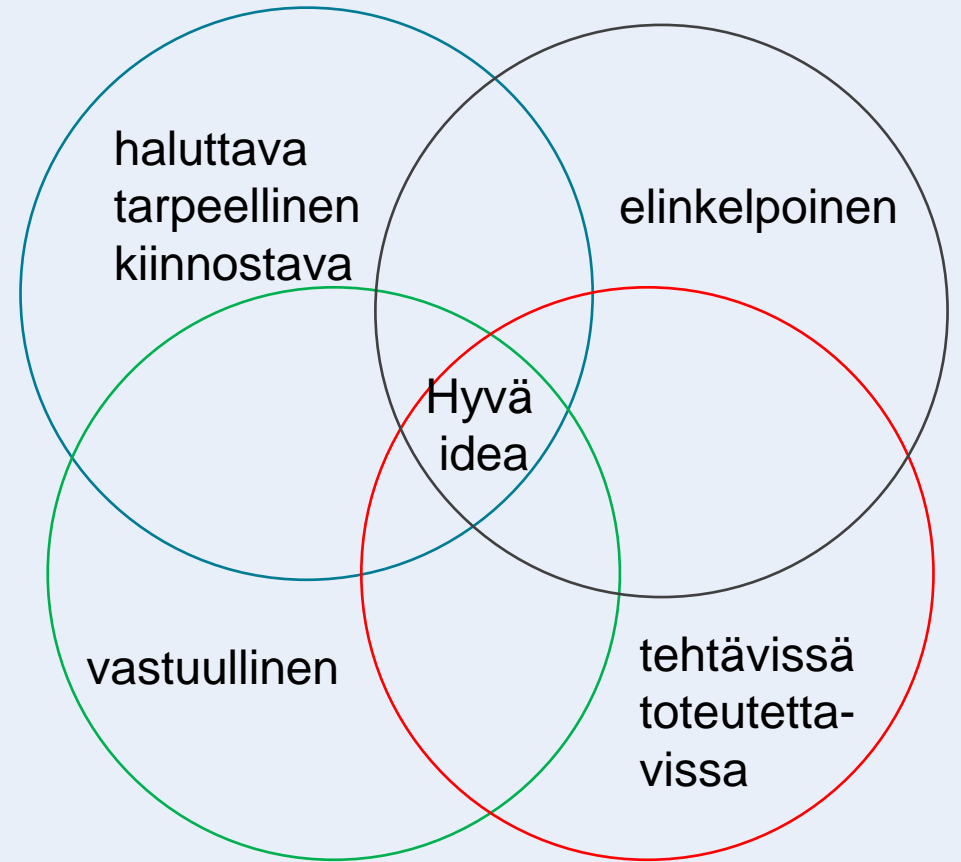
Ehdotan, että tutustut Flingaan.

Mistä tiedän, onko ideani hyvä?

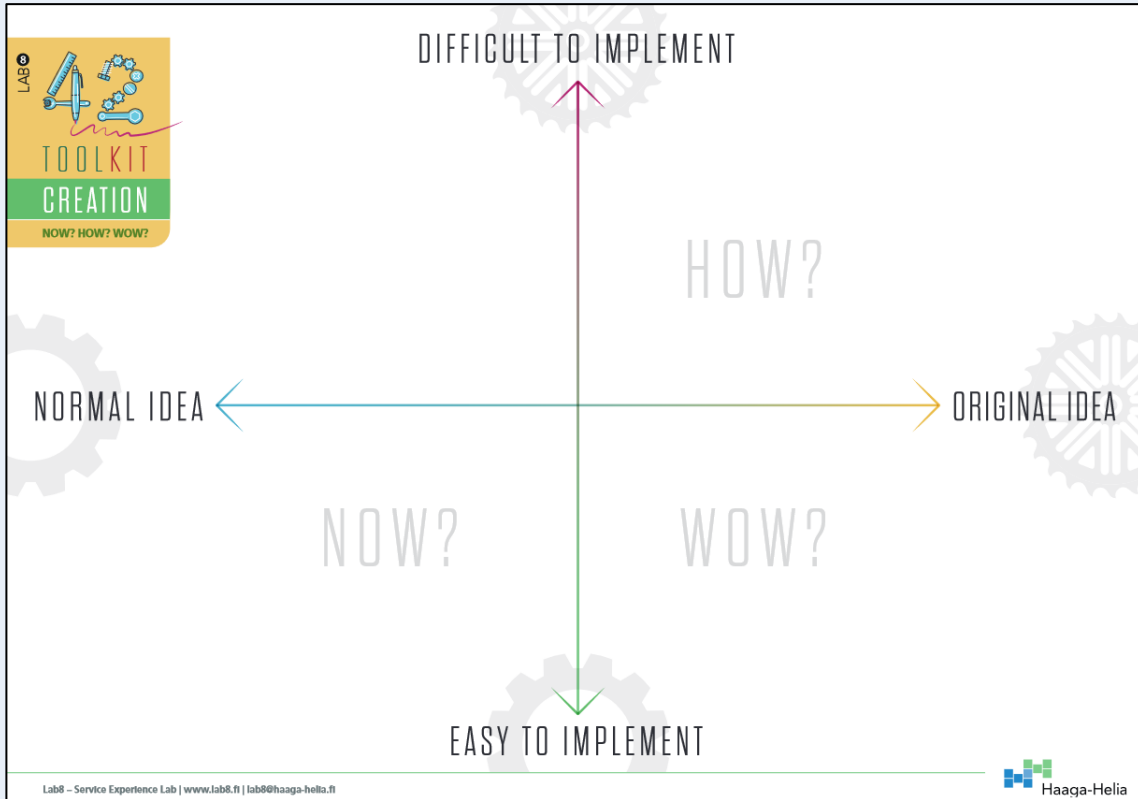
- Ei mistään -> voidaan arvioida.
- Idea on arvaus.
- Idean hyvyys selviää vasta, kun se toteutetaan.

Arviointi menetelmiä on useita. Tässä esitellään HOW? NOW? WOW? – matriisi.

Toki voit sijoittaa ideasi oikealla puolella olevaan kuvaa ja valita se, mikä osuus lähimmäksi keskikohtaa.



Arviointimatriisi ideoille



Miten? Jos idea on puolestaan helppo toteuttaa ja lisäksi ainutlaatuinen idea, sijoita se ruutuun WOW! WOW-ruudun ideat ovat niitä kultahippuja, joita kannattaa viedä käytäntöön.

Myös Heti-ruudun ideat on helppo ottaa käyttöön, vaikka ne eivät olisikaan tajunnan räjäyttäviä ratkaisuja


Miten?-ruudun ideat kannattaa puolestaan säilöä ajatushautomoon ja pikkuhiljaa kehitellä niihin ratkaisuja.

Ei-ruutu puolestaan kertoo, että tämä ei ole toimintakelpoinen idea ja se kannattaa siis hylätä.

Skenaario

- Kuvaa ideasi tarinana, jolla havainnollistat käyttäjän matkan tarpeen syntymisestä sen täyttämiseen.
- Käytä kuvauksen apuna kuvia.
- Tarinan voi kirjoittaa myös sarjakuvamaisena ratkaisuna.
- Kerro myös, kuka on käyttäjä ja missä tilanteessa palvelua/tuotetta käytetään?


STORYBOARD



• MAKES NOTE OF SUPPLIES NEEDED ON CLIPBOARD
• PHYSICAL INVENTORY

PERSONA:


CORPORATE BUMER,
JAMES



• SELECTS ITEMS FROM FAVORITES LIST
• USES DESKTOP + SUPPLY LIST AS TOOL

SCENARIO:

REPLENISH OFFICE SUPPLIES



• RECEIVES SHIPMENT WINDOW W/ ORDER SUBMISSION
• SETS PLAN FOR RESTOCK

A storyboard doesn't have to be complicated or high-fidelity. Simple visuals and a basic, but specific scenario will be memorable for your team and stakeholders.

<https://www.nngroup.com/articles/storyboards-visualize-ideas/>

Idean testaus

- Mitä tavoitteita testaukselle on asetettu?
- Mitä testataan?
 - Testataanko jokin tietty palvelun ominaisuus
 - vai yleisesti koko palvelua?
- Mitkä ovat suurimmat tiedossa olevat riskit, haasteet ja ongelmat?
- Miten testataan?
 - Käyttäjättestaus - loppukäyttäjillä
 - Vapaa testaustilanne
 - Ennalta suunnitellut tehtävät
 - A/B –testaus
 - Ääneen ajattelu, havainnointi
- Testin tuloksien analysointi
 - Testiä suunnitellessa, pitää miettiä,
 - miten tuloksia käsitellään.



Vinkit testaukseen:

- Muista, mitä olet testaamassa.
- Kiinnitä huomiota testiympäristöön ja -kontekstiin.
- Varmista, että asiakkaasi tietää osallistuvansa testaukseen.
- Pidä käyttäjä mielessäsi.
- Muista, että olet testaamassa prototyyppiäsi, et käyttäjää tai asiakasta.
- Kiitä testaaajaa!

Johtopäätökset idean toimivuudesta

LAB

TOOLKIT

CREATION

FEEDBACK GRID

WHAT WORKED:

WHAT COULD BE IMPROVED:

QUESTIONS?

IDEAS!

Lab8 – Service Experience Lab | www.lab8.fi | lab8@haaga-helia.fi

Haaga-Helia