

Käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden eroista



Ihmisiä tuntuu mietityttävän, miten käyttäjäkokemus ja käytettävyys eroavat toisistaan. Ohessa muutama vertaileva sana ja muutama esimerkinomainen käyttäjäkokemuksen elementtien jäsenitys.

Matti Vuori, www.mattivuori.net

Sisällysluettelo

[Mitä ne ovat?...3](#)

[Piirteiden vertailu...5](#)

[Pieni kulttuurihistoria...7](#)

[Muutama esimerkki...9](#)

[Esimerkki: Tietojärjestelmän käyttäjäkokemus...10](#)

[Esimerkki: Taskukameran käyttäjäkokemus...11](#)

[Esimerkki: Mobiilisovelluksen käyttäjäkokemus...12](#)

[Jakob Nielsenin klassinen käytettävyyšnäkemyks...13](#)

[Miksi käytettävyys on edelleen relevantti käsite...14](#)

[Kumpaan fokus: Milloin käyttäjäkokemus ja milloin käytettävyys...15](#)

Mitä ne ovat? 1/2

- **Käyttäjäkokemus:**

- Ks. http://en.wikipedia.org/wiki/User_experience
- "User eXperience (UX) is about how a person feels about using a system*."

User experience highlights the experiential, affective, meaningful and valuable aspects of Human-Computer Interaction (HCI) and product ownership, but it also covers a person's perceptions of the practical aspects such as utility, ease of use and efficiency of the system.

User experience is subjective in nature, as it is about an individual's feelings and thoughts about the system. User experience is dynamic, because it changes over time as the circumstances change."

Mitä ne ovat? 2/2

- **Käytettävyys**

- Ks. <http://en.wikipedia.org/wiki/Usability>
- *"In design, Usability is the study of the ease with which people can employ a particular tool or other human-made object in order to achieve a particular goal.*

This can include endeavours as varied as consumer electronics, communication, and knowledge transfer objects (such as a cookbook, a document or online help) and mechanical objects such as a door handles or a hammer."

Piirteiden vertailu 1/2

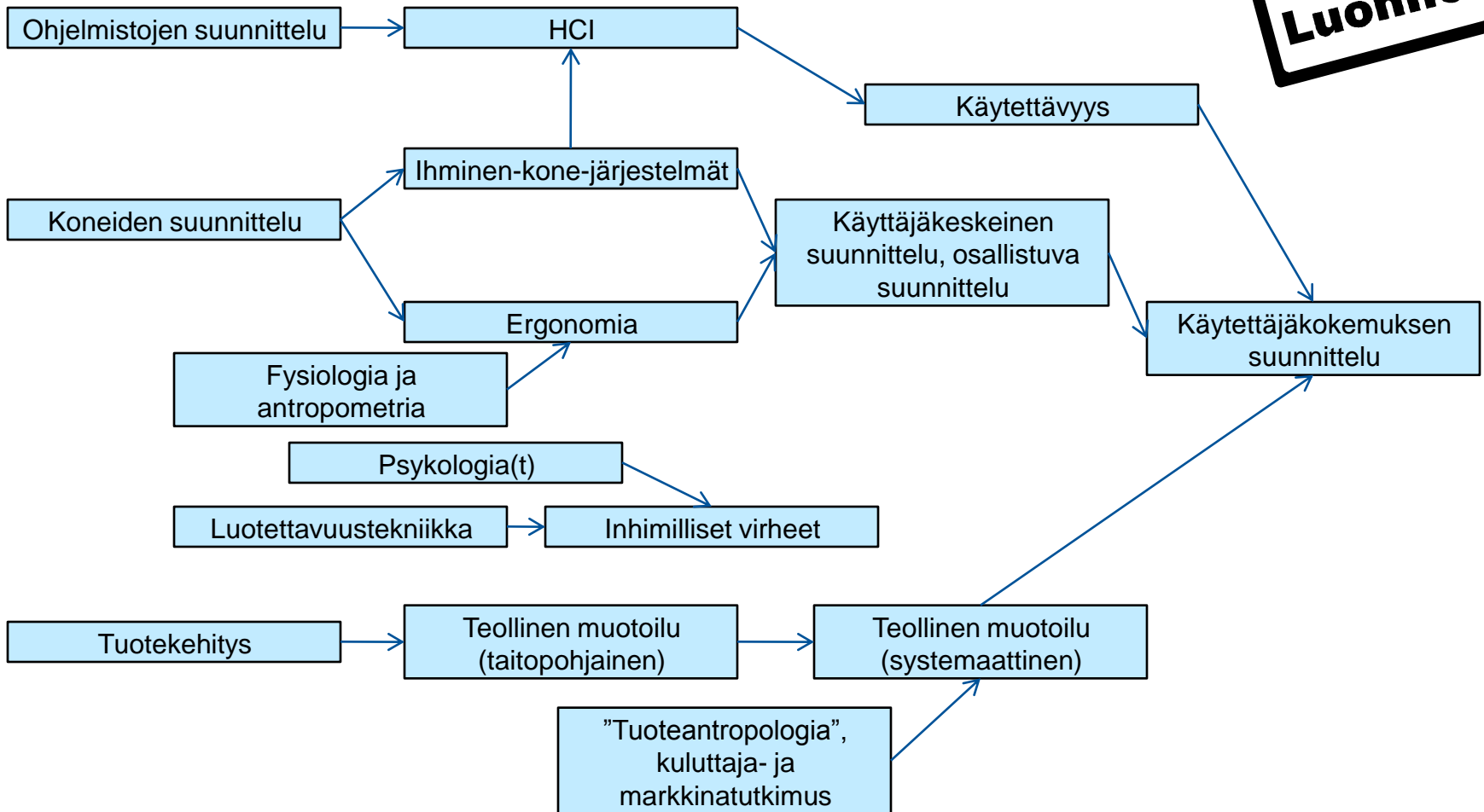
Piirre	Käyttäjäkokemus	Käytettävyys
Kenen ”katse”	Tuotekehittäjän	”Ergonomistin”
Kulttuurihistoria	Muotoilu (vaikka irti perinteestä)	Ergonomia (vaikka irti perinteestä)
Tärkeä erityisesti	Kuluttajatuotteilla	Kaikilla tuotteilla
Näkökulma	Kulttuuri, psykologia	Toiminta, psykologia, fysiologia
Suhde laatuun	Kattaa keskeisen osan asian laadusta	Vain yksi laatutekijä muiden joukossa
Objektiivisuus	Subjekttiivinen, visionäärinen	Objektiivinen näkökulma käyttäjälle subjektiivisiin asioihin
Mitattavuus	Pääosin kvalitatiivinen	Pyrkii kvantitatiivisuuteen
Paras jäsennostapa	Vapaa, visionäärinen mindmap lähtien systeemin ominaisista piirteistä	Analyttinen hierarkkia

Piirteiden vertailu 2/2

Piirre	Käyttäjäkokemus	Käytettävyys
Edut	Auttaa näkemään kokonaisuuden ja ”missä on pihvi”	Kriittisten piirteiden tiukka tarkastelu
	Mahdollistaa äärimmäisen rikkaan ajattelu	
Puutteet ja riskit	Haastava useimmille organisaatioille. Perusasiat (kuten käytettävyys) voivat unohtua	Kriteerit eivät ”hengitä” ja energisoi
	Taantuma ”arkijärkeen” suuri vaara ”luonnollisten” asioiden vuoksi	
	Laaja osaamisalue edellyttää yleensä useita asiantuntijoita	

Pieni kulttuurihistoria 1/2

Luonnos

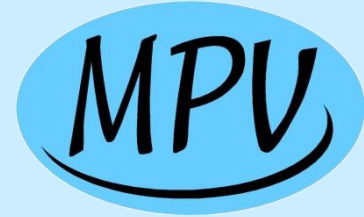


Pieni kulttuurihistoria 2/2

- **Muutamia pointteja kuvasta**
 - **Kaavio ei ole mitenkään täydellinen tai eksakti**
 - **Kehitys kehittyy monenlaisia historiallisia reittejä**
 - **Mikään uusi asia ei synny tyhjästä, vaikka suoria mekanismeja ei olisikaan nähtävissä**
 - **Jokainen aiempi paradigma on edelleen relevantti!**
 - **Mitään ei poistu, ajattelumme vain rikastuu ja saamme uusia näkökulmia**

Muutama esimerkki

- Seuraavilla kalvoilla on muutama esimerkki erityyppisten asioiden käyttäjäkokemuksen keskeisten asioiden jäsennyksistä
- Huomiota herättää se, että ne ovat kaikki erilaisia... jo sen pitäisi paljastaa, että käsite auttaa näkemään kohteet avoimin silmin – aivan toisin kuin tyypilliset käytettävyyden tms. tarkistuslistat
- ... Joista on tässä kalvosetissä mukana esimerkkinä Jakob Nielsenin klassinen käytettävyyden kriteerien jäsennys



Työn kokemus

- ”Hyvä työ” – pohjoismainen näkemys
- Mikä tässä työssä on hienoa
- Tavoitteet
- Vaatimukset
- Näkymä prosessiin ja tuloksiin
- Resurssit
- Paineet
- Tuottavuus

Tehtäväkokemus

- Tehtävän vaatimukset
- Sisäisten mallien mukaisuus
- Työnkulkujen logiikka
- Mukautuvaisuus
- Kieli ja käsitteet
- Häiriöiden hallinta
- Näkymä prosessiin ja tuloksiin
- Resurssit
- Paineet
- Tuottavuus

Välinekokemus

- Tuttuus
- Helppous
- Opittavuus
- Tehokkuus
- Häiriöttömyys
- Luotettavuus
- Turvallisuus
- Viehättävyys
- Vuorovaikutustavat

Itseilmaisun väline

- Ammatillisen identiteetin heijastuma -- ammattietiikka, ammattitaito, ammattiosaaminen
- Räätelöinti
- Personointi

Tietojärjestelmän käyttäjäkokemus

Informaatiokokemus

- Saatavuus
- Esitys
- Tietosuoja
- Tietoturvallisuus

Kulttuurin ja arvojen kokemus

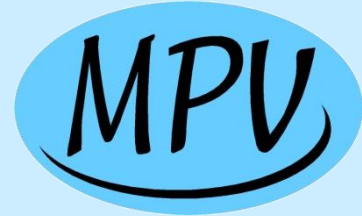
- Merkityssisältöjen siirto
- Arvojen heijastuma
- Toiminnan etiikka
- Yrityskulttuuri

Organisaatiokokemus

- Organisaation yhteinen objekti
- Liittyminen muiden töihin
- Normit
- Muutoksen tai vakauden symboli

Kaikissa oleellisia: Istuminen kulttuuriin ja yhteisöön, sopiminen yksilölle, historia ja kokemukset, preferenssit, tieto ratkaisujen hyvydestä

Luonnos



Laatukokemus

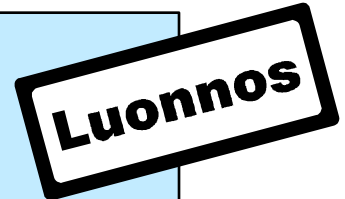
- Hyvät kuvat
- Omat tarpeet ja omat laatuksiteerit

Välittömyys

- Aina valmis
- Kaikki sujuu heti
- Nopea säätää

Välinekokemus

- Taskuun sopivuus
- Käteen sopivuus
- "Sormien psykologia"
- Luotettava
- Helppo



Kokonaistuote

- Kameralaitte
- Softa
- Palvelut
- Netti

Taskukameran käyttäjäkokemus

Sopivuus erilaisille ihmisille

- Tietotaito
- Kieli ja kulttuuri
- Kätsisyys
- Mitat, voimat

Itseilmaisun väline

- Identiteetin jatke
- Räätelöinti
- Personointi
- Virikkeet

Esinekokemus

- Estetiikka, visuaalinen tyyli
- Robusti
- Huoleton

Yhteisökokemus

- Kuvien jakaminen
- Status
- Brändi

Ympäristökokemus

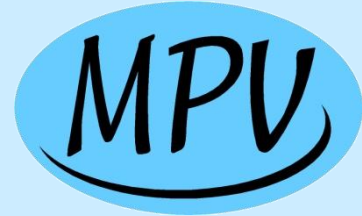
- Sopivuus ympäristöön
- Olosuhteiden kesto, suojaus
- Toiminta hämärässä, pakkasessa, sateessa, käsineet kädessä
- Hiljaisuus ja visuaalinen huomaamattomuus

Turvallisuus

- Voi tehdä mitä vain ilman ongelmia
- Kuvien hävittäminen ei onnistu vahingossa

Kaikissa oleellisia: Istuminen kulttuuriin ja yhteisöön, sopiminen yksilölle, historia ja kokemukset, preferenssit, tieto ratkaisujen hyvydestä

Esimerkki: Mobiilisovelluksen käyttäjäkokemus



Luonnos

Miksi käytetään

- Tarjoaa selvää etua
- Käyttötarkoitus selvä
- Eroaa selvästi muista; ei tarvitse miettiä, mikä se sovellus on

Sovellus palvelee

- Aina valmiina, heti käyttökunnossa
- Suhde sovellukseen
- Palvelu muiden joukossa

Prioriteetit

- Mieluummin tehokas kuin kaunis

Tuttu ja turvallinen

- Ei pakota, ei stressaa

Mobiili käyttäjäkokemus

Tyytyväisyys

- Eheä kokemus
- Tyytyväisyys tuloksiin, ei välineeseen
- Sovellus on parhaimmillaan, kun siihen ei kiinnitä huomiota

Sovelluksen toiminta

- Itsestään selvä – helppo oppia, helppo muistaa
- Samat periaatteet kuin muissakin
- Nopea, luotettava
- Ei pelkoa virheistä ja tietojen katoamisesta
- Robusti – sietää keskeytykset, helppo lopettaa, helppo jatkaa

Päätävältä

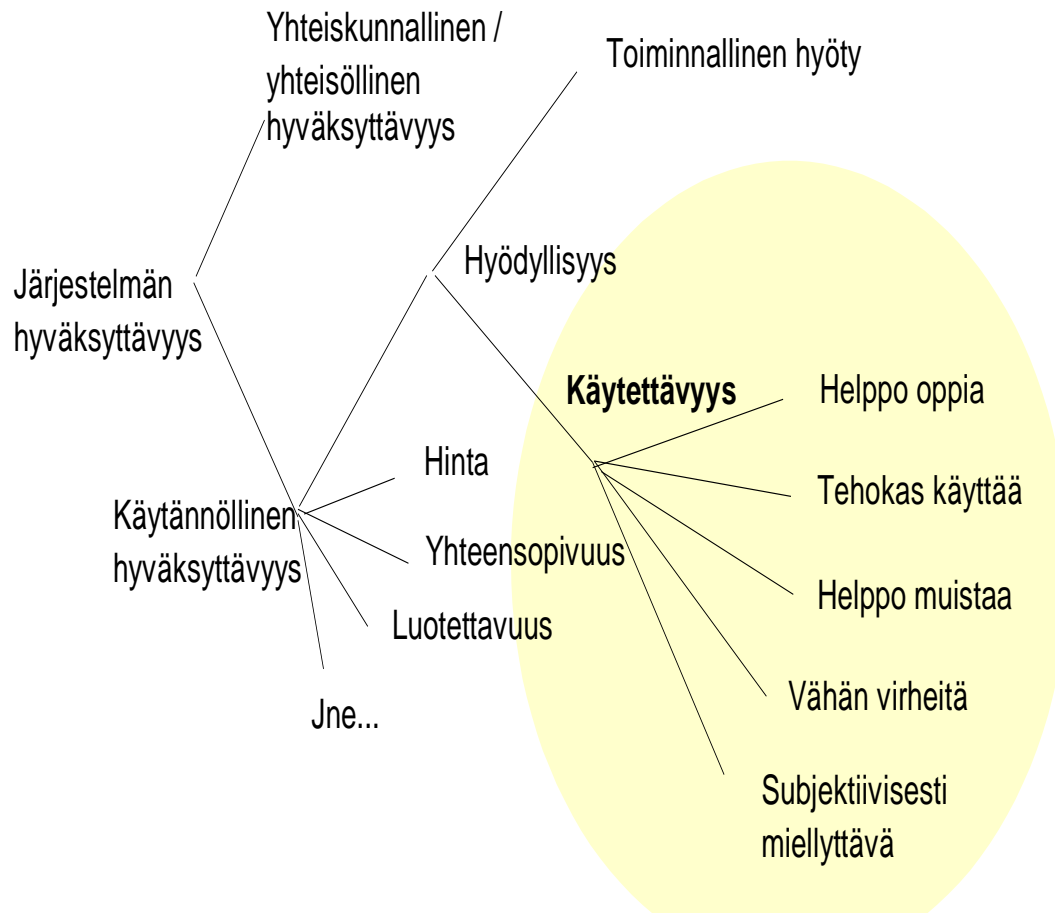
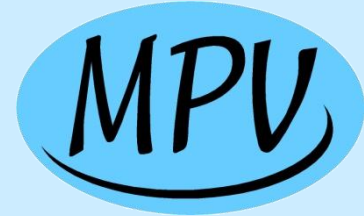
- Käyttäjällä on valta käyttää, keskeyttää, lopettaa

Sovelluksen suhde toimintaan ja kontekstiin

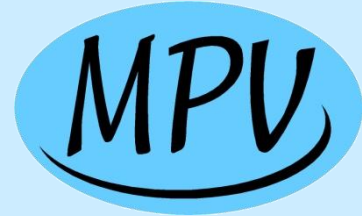
- Arjen luonteva jatke
- Sopii työhön ja toimintaan, mitä tehdään, missä ollaan

Kaikissa oleellisia: Istuminen kulttuuriin ja yhteisöön, sopiminen yksilölle, historia ja kokemukset, preferenssit, tieto ratkaisujen hyvydestä

Jakob Nielsenin klassinen käytettävyyšnäkemys

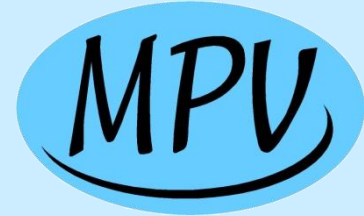


Miksi käytettävyys on edelleen relevantti käsite



- **Historiallinen analogia:**
 - Hyvä teollinen muotoilu on aina ollut kokonaisvaltaista (toiminta käyttäjäkokemuksen tasolla)
 - Ergonomia (käytettävyys) on aina ollut kriittinen paradigma ja osaamisalue
- **Eri tilanteissa tarvitaan eri näkökulmia ja käsitteitä**
 - Joskus pitää ajatusten avaruutta laajentaa ja joskus kaventaa
- **Kuluu vuosia tai vuosikymmeniä, että jokin uusia asia saadaan vakiinnutettua**
 - Käytettävyysajattelu pitää ensin paaluttaa hyvin, ennen kuin sitä ruvetaan vaihtamaan toiseen

Kumpaan fokus: Milloin käyttäjäkokemus ja milloin käytettävyys



- **Käyttäjäkokemus erityisesti**
 - Konseptisuunnitteluvaiheessa
 - Aivan uusia konsepteja kehitettäessä
 - Vaatimusmäärittelyvaiheessa
- **Käytettävyys**
 - Konseptoinnin jälkeisissä vaiheissa
 - Käyttöliittymän validoinnissa
 - Käyttöliittymän ratkaisujen verifioinnissa
 - Hyväksymistestauksessa
 - Muutosten testauksessa