

T-121.3110 Käyttäjäkeskeisen tuotekehityksen harjoitustyöt

Tehtävä 5: Käyttäjätutkimuksen analysointi

Mikko Vestola
Opiskelijanumero: xxxx
Sähköposti: xxxx
15.4.2007

1 Johdanto

Tehtävänä oli suorittaa tilannetutkimuksen (*contextual inquiry*) aineiston analysointi. Analysointi suoritettiin kahdesta eri haastatteluaineistosta, jotka käsittelivät televisionkatselutottumuksia.

Tilannetutkimuksen taustalla on menetelmä nimeltä kontekstuaalinen suunnittelu (*Contextual Design*). Tämän menetelmäpaketin kehittivät Beyer and Holtzblatt vuonna 1998. Menetelmän erityisen kiinnostuksen kohteena on tuotteen todellinen käyttöympäristö ja tiedon kerääminen käyttäjiltä tässä todellisessa käyttöympäristössä. Tarkastelemalla käyttäjien toimintaa tuotteen oikeassa käyttöympäristössä saadaan arvokasta tietoa siitä, miten käyttäjä todellisuudessa käyttää tuotetta. Usein monet asiat eivät tule ilmi esim. formaaleita kyselylomakkeita käytettäessä, vaan jokin tärkeä asia saattaa tulla esiin vasta, kun käyttäjä käyttää tuotetta oikeasti – käyttäjä on saattanut pitää jotain asiaa itsestäänselvyytenä tai se ei vain tullut hänen mieleensä kyselyä täytettäessä. Kontekstuaalinen suunnittelu pyrkii pääsemään eroon näistä ongelmista.

Tässä tehtävän aineiston laadullisen analyysin on tarkoitus tuoda järjestystä kontekstuaalisessa haastattelussa kerättyyn aineistoon. Se on hyvin luova prosessi eikä ole olemassa juuri sitä oikeaa tapaa tehdä analyysiä. Laadullinen analyysi tiivistää havaintoaineokset mahdollisimman selkeisiin ja yhtenäisiin osasiin, joita voidaan helpommin hyödyntää tuotekehityksen myöhemmissä vaiheissa.

Lähteet:

- Benyon, D., Turner, P. & Turner, S. 2005. *Designing Interactive Systems - People, Activities, Contexts, Technologies*. Harlow, Englanti: Addison Wesley. 729 s. ISBN 0-321-11629-1.

2 Analysoinnin toteutus

Toteutin aineiston analysoinnin noudattamalla tehtävänannosta löytyneitä ohjeita. Tehtävä piti sisällään seuraavat vaiheet:

- Vaihe 1: Aineiston avoin lähestyminen ja koodaus
- Vaihe 2: Teemaluokitusten toisiinsa suhteuttaminen
- Vaihe 3: Raportin kirjoittaminen

Varsinaisen analysoinnin ensimmäisen vaiheen aloitin lukemalla ensimmäisen haastatteluaineiston läpi ja samalla alleviivasin mielestäni merkityksellisiä havaintoja ja listasin näitä ylös. Pyrin

välttämään suuresti yleistettäviä tai tunnettujen tapausten kirjaamista ylös (tosin raja, mikä on tunnettu on vähän häilyvä). Tämän jälkeen pyrin järjestämään nämä keräämäni havainnot järkeviin kokonaisuuksiin (teemoihin). Seuraavaksi luin toisen haastattelumateriaalin läpi ja kokosin siitakin mielestäni tärkeitä havaintoja. Yritin luokitella nämä havainnot ensimmäisen haastattelumateriaalin analysoinnin tuotoksena syntyneisiin teemoihin. Jos toisesta haastattelumateriaalista nousi esiin uuden tyyppisiä havaintoja, luokittelin ne uusiin teemoihin. Menetelmäni ei ollut mitenkään suoraviivainen vaan enemmänkin iteratiivinen. Katselin aikani keräämiäni havaintoja sekä teemaluokkiani, luokittelin havaintoja sopiviin teemoihin ja tarpeen vaatiessa lisäsin luokituksia tai muutin niitä.

Samalla kun jaoin havaintoja teemaluokkiin, mietin myös näiden luokkien välisiä suhteita. En tosin kirjannut näitä vielä ylös, koska teemaluokat muuttuivat vähän koko ajan. Kun kaikki havainnot oli jaettu järkeviin teemaluokkiin, kirjasin ylös luokkien välisiä suhteita (onko joku luokka toisen alakategoria, seuraako toisen luokan havainnoista toisen luokan havaintoja jne.). Näiden perusteella kirjoitin lopullisen raportin.

3 Tulokset

TV:n katselun keskeisimpiä teemoja on se, mitä varten TV:tä katsellaan. Syy voi olla esim. rentoutuminen, itsensä sivistäminen tai yksinkertaisesti se, että ei ole parempaakaan tekemistä. TV on helppo laittaa päälle eikä kaikkien ohjelmien katsominen vaadi aina kovin suurta keskittymistä. Näin voikin heittää kaikki työhuolet mäkeen ja katsoa ohjelmaa ”aivot nollilla”.

Televisionkatseluun tarvitaan luonnollisesti televisio ja analysoidun aineiston molemmilla katselijoilla oli myös digiboksi. Aineistosta kävi hyvin ilmi, että TV:n katselun aloittamiseen ei oikeastaan tarvita mitään ennakkoehtoja (esim. että katsoisi ensin TV-ohjelmasta, mitä ohjelmaa tulee). Jos katsoja on aikeissa syödä katselun aikana, valmistaa hän yleensä ennen TV:n katselun aloittamista jotain naposteltavaa.

TV:n katselu aloitetaan yleensä avaamalla TV, selaamalla kaikki kanavat läpi ja katsomalla tuleeko jotain järkevää ohjelmaa. Toinen tyypillinen tilanne on, että henkilö muistaa, milloin hänen suosikkiohjelmansa tulevat ja avaa TV:n, kun ohjelma alkaa. Ohjelmatietojen selaaminen etukäteen ei siis ole välttämätöntä. Enemmänkin katsoja selaa kanavat läpi ja kiinnostavan ohjelman kohdalla katsoo elektronisesta ohjelmaoppaasta ohjelman tarkemmat tiedot.

Erilaisia katselutilanteita on useita. Aineiston pohjalta TV:n katselu on hyvin yleistä yksin, mutta joskus myös puolison kanssa. Puolison kanssa katsotaan usein jotain sarjaa, josta molemmat pitävät tai sitten sketsiohjelmaa, jolloin on mukavampi nauraa asioille yhdessä. Joskus samassa taloudessa asuvilla on kuitenkin eri ohjelmamieltymykset ja katselusta saattaa tulla kinaa, jolloin toinen TV on ratkaisu ongelmaan. Kavereiden kanssa katsotaan yleensä jotain urheilua, kuten jääkiekkoa. TV:n katselutilanteeseen liittyy oleellisesti myös jonkinlaiset naposteltavat ja juomat. Katselun päätarkoituksia ovat yleensä rentoutuminen, itsensä sivistäminen, ajan kulutus tai, että voi viettää aikaa yhdessä esim. kavereiden kanssa. Katseluun käytettävä aika riippuu paljon katselutilanteesta. Tyypillisenä arkipäivänä TV voi olla putkeen päällä muutaman tunnin vaikkei sieltä mitään suosikkiohjelmaa tulisikaan. Toinen tapaus on, että TV avataan vain suosikkiohjelmaa varten, mutta usein tämänkin jälkeen jatketaan television katselua.

TV:n katseluun vaikuttaa myös se, mitä TV:llä juuri sillä hetkellä tehdään. Joku voi esim. pelata pelikonsolia ja näin televisiota ei voi katsoa, ennen kun pelaaminen lopetetaan. Katselun voi keskeyttää esim. puhelinsoitto. Tällöin tallentava digiboksi sopii tilanteeseen mainiosti, jolloin ohjelman voi laittaa nauhoitukseen ja keskeytyksen jälkeen palata katsomaan siitä, mihin jäi.

Ohjelmien tallentamiseen vaikuttaa paljon katsojan yleisesti seuraamat TV-katselun ajat. Jos jokin mielenkiintoinen ohjelma tulee liian myöhään, jolloin katsoja ei yleensä TV:tä katso, menee se yleensä nauhalle. Myös työajat vaikuttavat ohjelmien nauhoitukseen, epäsäännölliset työajat voivat mennä päällekkäin jonkun suosikkiohjelman kanssa. Nauhoituksen helppous kuitenkin rajoittaa paljon ohjelmien nauhoittamista. Jos nauhoittaminen on vaikeaa, on katsojalla isompi kynnys nauhoittaa jokin ohjelma, jolloin kiinnostava ohjelma voi jäädä nauhoittamatta.

Mainoskatkot kuuluvat osaksi television katselua. Toisia ne häiritsevät, toisia eivät. Mainoskatkoilla on kuitenkin hyviäkin puolia, joita kaikki eivät välttämättä tiedosta. Katkon aikana voi tehdä pieniä askareita, kuten käydä jääkaapilla, vessassa tai ripustaa pyykkejä. Tyypillisesti mainoskatkoilla voi valmistautua katselun aikana tapahtuvaan oheistoimintaan, kuten syömiseen, valmistamalla jotain pientä naposteltavaa.

Henkilön senhetkiset katselutottumukset määräävät pitkälti hänen tulevat katselutottumuksetkin. Jos henkilö ei esimerkiksi katso YLE:n kanavia juuri lainkaan, ei hän luultavasti vastaisuudessaakaan niin tee. Mainoskanavilla on paljon mainoksia kanavalla tai sen sisarkanavilla pyörivistä ohjelmista.

Näistä katsoja voi poimia uusia kiinnostavia ohjelmia. Usein mainokset kiinnittävät paljon enemmän huomiota kuin pelkkä ohjelman nimen vilkaisu TV-oppaasta. Mutta koska kilpailevat kanavat eivät näytä tyypillisesti toisten kanavien ohjelmien mainoksia, ei katsoja ole kovin hyvin tietoinen muiden kanavien ohjelmista.

Se, miten TV:tä katselee rajoittaa osin TV:n katseluun käytettävien laitteiden hallintaa. Jos kaukosäädin on sellainen, että sen käyttäminen vaatii hyvin tarkkaa osoittamista laitteeseen, voi TV:n katselu olla hankalaa sängyllä maaten. Laitteiden ongelmat taas rajoittavat television katselua. Jos esim. toisen huoneen digiboksi on vaikeakäyttöinen tai kaatuilee, ei sitä katso niin mielellään. Myös netti-TV:n käyttöä voi rajoittaa se, että sen käyttö ei ole niin tuttua kuin tavallisen TV:n.

Mielipiteet TV-kanavista ja niiden ohjelmatarjonnasta vaikuttavat paljon katsojan mielipiteisiin maksullisista TV-kanavista. Jos katsoja ei katso TV:tä niin aktiivisesti, riittää hänelle luultavasti ilmaiskanavat, joista hän saa tarpeeksi katsottavaa. Katsojat, jotka eivät seuraa YLEn kanavia, taasen suhtautuvat TV-maksuun kriittisesti.

TV:n katselua ei välttämättä lopeteta, vaikka televisiosta ei tulisi mitään ”järkevää” ohjelmaa vaan kanavia selaillaan läpi ja pysähdytään katsomaan jotain sellaista ohjelmaa, jota varten ei todennäköisesti televisiota avaisi. Toisesta analysoitavasta aineistosta ilmeni, että katsoja ei sammuttanut digiboksiaan ollenkaan, kun hän lopetti television katselunsa. Hänen digiboksinsa kärsi ylikuumentumisesta, joka aiheutti häiriöitä kuvaan. Jos hän sammuttaisi digiboksinsa katselun jälkeen, ei ongelmaa välttämättä esiintyisi, koska laite ei ole koko ajan päällä eikä näin ollen lämpenisi.

Television tulevaisuuden kannalta oleellista on tietää, mitä erilaisia vaihtoehtoja on katsella televisiota. Aineiston pohjalta internetin käyttö television katselussa ei ole kovin yleistä, mutta siinä voisi olla potentiaalia. Ehkä televisiokin siirtyy tulevaisuudessa internettiin, aika näyttää.

4 Pohdinta

Aineiston laadullinen analyysi on ollut tähän asti mielestäni yksi haastavimmista tehtävistä. Aluksi itselläni ei ollut oikein selkeää kuvaa siitä, miten haastatteluaineistoa pitäisi lähteä purkamaan.

Luettuani kurssikirjan (*Benyon, D., Turner, P. & Turner, S. 2005. Designing Interactive Systems - People, Activities, Contexts, Technologies. Addison Wesley, Harlow, 2005, luvut 18 ja 19*) olin vain

enemmän sekaisin, koska siinä esitetty kontekstuaalisen haastattelun purkaminen oli esitetty hyvin eri tavalla kuin tehtävänannon ohjeistuksessa. Pikkuhiljaa alkoi kuitenkin syntyä kuva, mistä tässä ehkä on kysymys. Itse en osaa oikein arvioida, miten analysointi loppujen lopuksi onnistui, koska minulla ei ollut oikein selkeää kuvaa siitä, millainen lopputuloksen pitäisi olla.

Aineiston laadullinen analyysi on kuitenkin mielestäni hyvin tärkeä osa käyttäjakeskeistä tuotekehitystä. Pelkästä litteroidusta haastattelusta ei ole paljon iloa tuotekehityksestä vastaaville tahoille. Kovin moni tuskin jaksaa lukea läpi monisivuista haastattelumateriaalia, jossa on varmasti myös paljon epäoleellista tietoa. Haastattelusta pitääkin osata löytää ne oleelliset palaset ja järjestää ne jotenkin järkeviin kokonaisuuksiin, joita voidaan sitten helpommin käyttää hyväksi tuotekehityksen myöhemmissä vaiheissa.

Ymmärrän hyvin, että tällaiseen tehtävään on vaikea antaa mitään yleispätevää ohjetta, mutta silti olisin kaivannut hieman enemmän ohjeistusta. Jokin esimerkki laadullisen aineiston analysoinnista olisi ollut enemmän kuin tarpeeseen. Kurssikirjasta ei tässä ollut juuri mitään hyötyä, vaikka siinä esitetyt kontekstuaalisen suunnittelun menetelmät olivat mielestäni hyvinkin kiinnostavia ja hyödyllisiä.

Liite 1: Havainnot luokiteltuna teemaluokkiin

1. Miten katsoo TV:tä:

- Istuen sohvalla
- Maaten sängyllä

2. Syy katseluun:

- TV on tarkoitettu rentoutumiseen. Avaa lähes aina iltaisin.
- Ei ole mitään muutakaan tekemistä

3. Mistä muualta katsoo TV:tä:

- Katsonut joskus netin kautta ohjelmia (mm. Idols), mutta yleensä hyvin harvoin
- Katsoo TV:tä mielellään toisesta huoneesta, joskus jopa niin, että katsoo avovaimon kanssa samaa sarjaa, mutta eri TV:istä.

4. Mielenpitoet TV-kanavista:

- Katsoo yleensä kanavia: MTV3, Nelonen ja SubTV
- Suosikkikanavat: MTV3 ja erityisesti SubTV
- Katsoo YLEn kanavilta vain dokumentteja
- Ylen kanavilta tulee hyviä dokumentteja, muilta kanavilta roskadokumentteja
- Ei juuri katso YLEn kanavia

5. Hyvät TV-ohjelmat:

- Ulkomaalaiset sarjat (mm. Pako, Lost, 24), uutiset, dokumentit, ajankohtaisohjelmat ja elokuvat
- Erityisesti sarjat (Simpsonit, Frenit), dokumentit, elokuvat sekä hyvät komediat.
- Tykkää katsella myös ns. aivot nollille -ohjelmia, joissa ei joudu ajattelemaan esim. juonta

6. Huonot TV-ohjelmat:

- Saippuasarjat eivät kiinnosta
- Kääntää kanavaa heti saippuasarjojen kohdalla, urheilu ei myöskään kiinnosta.
- Pitää vain laatudokumenteista, ei mistään roskadokumenteista kuten 4D. Hyviä ovat esim. luontodokumentit

7. Parannuksia ohjelmatarjontaan:

- Ohjelmatarjonta on ihan OK. Kesällä on tosin liikaa uusintoja.
- Toivoisi enemmän pitkiä ohjelmamaratoneja
- Toivoo parempia sketsiohjelmia (tyyliin Läpiveto)
- Jotkut ohjelmat tulevat liian myöhään

8. TV-katselun ajat:

- Katselee TV:tä iltaisin (klo 20-21 eteenpäin)
- Katsoo keskimäärin 2-3 tuntia päivässä illalla.
- Katselu riippuu paljon työajoista (vuorotyö), joskus katsoo hyvin myöhäänkin
- Katsoo ohjelmia, jotka tulevat hänelle sopivaan aikaan. Jos ohjelma tulee huonoon aikaan, jää se yleensä katsomatta tai ehkä tallentaa, jos jotain hyvin mielenkiintoista.

9. Ohjelmien tallentaminen:

- Tallennuksessa suuria ongelmia (ei tiedä, milloin nauhoitus on päällä)
- Tallentaa suosikkiohjelmiään, jos ei ole kotona.
- Kun nauhoittaa ohjelman, täytyy aina laittaa lisääaikaa

10. Tietojen saaminen ohjelmista (esitysajat ja aiheet):

- Muistaa, milloin suosikkiohjelmat tulevat ja avaa TV:n ainakin silloin
- TV-ohjelmätiedot pöydällä, mutta ei käytä niitä (ei näy kaikkia kanavia)
- Katsoo tarkemmat ohjelmätiedot yleensä EPG-ohjelmaoppaasta
- Ohjelmaopas on liian rajoittunut ja epäselvä (näyttää liian vähän kanavia kerralla ja aikojen hahmottaminen hankalaa)
- Ei katso ohjelmien tietoja yleensä vaan selaa kanavat läpi nähdäkseen, mitä tulee TV:stä
- Koska ei katsele paljon YLEn kanavia, ei myöskään näe mainoksia sen ohjelmista, eikä juuri tiedä, mitä ohjelmia siellä pyörii, jolloin ohjelmatarjonta ei kiinnosta. Jos ei näe ensimmäistä osaa, putoaa kärryiltä eikä viitsi enää katsoa.

11. TV-ohjelmista maksaminen:

- TV-maksu on turha, koska ei katso YLEn kanavia.
- Aikaisemmin katseli maksullisia kanavia, muttei enää.
- Ei näe syytä maksukanavien hankkimiseen, kun nykyisiltä ilmaiskanavilta tulee tarpeeksi paljon ohjelmaa

12. Muiden henkilöiden vaikutus katseluun:

- Katselee TV:tä pääosin yksin, ehkä elokuvia miehen kanssa
- Päättää itse katselustaan: ei tule kinaa miehen kanssa
- Miestä ei kauheasti TV:n katselu kiinnosta (ei jaksa keskittyä, nukahtaa)
- Katsoo TV:tä itsekseen tai avovaimon kanssa. Katsovat paljon samoja sarjoja.
- Katsoo kavereiden kanssa lähinnä lätkämatseja, harvoin leffoja.
- TV:n katselu keskeytyy, jos joku soittaa puhelimella
- Puhuu TV-ohjelmista työpaikalla (voi vaikuttaa, mitä ohjelmia katselee)

13. Mainoskatkot:

- Mainoskatkot liian pitkiä ja mainokset huonoja (teennäisiä)
- Mainoskatkoilla kerkeää tekemään jotain pientä (käydä vessassa, jääkaapilla, pyykkiä), mutta mainoskatkot venyttävät usein liiaksi ohjelman kestoja
- Suhtautuu mainoksiin melko neutraalisti

14. Oheistoiminta katselun aikana:

- Syö harvoin TV:n ääressä, mutta on jotain juomista. Iltaisin voi syödä vähän ”tukevammin”
- Pitää juotavaa mukana ja mukana on myös yleensä pientä naposteltavaa
- Kun katsoo TV:tä ei yleensä tee mitään muuta: keskittyy rentoutumiseen
- Jos hakee naposteltavaa, tekee ne ennen ohjelman alkua.

15. Katselun aloittaminen ja lopetus:

- Aloittaa yleensä katselun selaamalla läpi kanavat, mitä ohjelmaa tulee. Jos ei tule järkevää, katsoo ohjelmatiedoista, mitä tulee myöhemmin.
- Kun sulkee TV:n jättää digiboksin päälle. Ei sammuta digiboksia yleensä ollenkaan.

16. Muuta käyttöä TV:llä:

- Katsoo elokuvia DVD:ltä
- Pelaa pelikonsolilla, tosin harvoin
- Käyttää karaokelaitetta, hyvin harvoin

17. Laitteiden hallinta:

- Kaukosäätimiä on liikaa (5 kpl). Kaukosäätimet hukkuvat ja on rasittavaa käyttää useaa kaukosäädintä.
- Kaukosäädin ei ota komentoja kunnolla (joutuu ”tähtäämään”)
- Äänenvoimakkuuden säätö hankalaa (ääntä voi säätää useasta eri laitteesta)
- Kaukosäätimiä 3 kpl: DVD, digiboksi, TV
- Kaukosäädin on pieni, yksinkertainen, vähän nappeja → helppokäyttöinen

18. Laitteiden ongelmat

- Digiboksi lämpenee liikaa (kuva värisee), joutuu uudelleenkäynnistämään
- Toinen digiboksi kaatuilee paljon

Saadut teemaluokitukset ovat siis seuraavat:

1. **Miten katsoo TV:tä**
2. **Syy katseluun**
3. **Mistä muualta katsoo TV:tä**
4. **Mielipiteet TV-kanavista**
5. **Hyvät TV-ohjelmat**
6. **Huonot TV-ohjelmat**
7. **Parannuksia ohjelmatarjontaan**
8. **TV-katselun ajat**
9. **Ohjelmien tallentaminen**
10. **Tietojen saaminen ohjelmista**
11. **TV-ohjelmista maksaminen**
12. **Muiden henkilöiden vaikutus katseluun**
13. **Mainoskatkot**
14. **Oheistoiminta katselun aikana**
15. **Katselun aloittaminen ja lopetus**
16. **Muuta käyttöä TV:llä**
17. **Laitteiden hallinta**
18. **Laitteiden ongelmat**

Näistä teemaluokat *5. Hyvät TV-ohjelmat*, *6. Huonot TV-ohjelmat* ja *7. Parannuksia ohjelmatarjontaan* ovat teemaluokan *4. Mielipiteet TV-kanavista* alakategorioita (ohjelmat tulevat näiltä kanavilta).

Kausaalisesti kytkeytyneitä teemaluokkia (eli teemaluokka a aiheuttaa b:n):

- Hyvät TV-ohjelmat, Huonot TV-ohjelmat → Parannuksia ohjelmatarjontaan
- Mielipiteet TV-kanavista → TV-ohjelmista maksaminen
- Tietojen saaminen ohjelmista → Katselun aloittaminen ja lopetus
- Mainoskatkot → Oheistoiminta katselun aikana
- Laitteiden hallinta → Miten katsoo TV:tä
- Mielipiteet TV-kanavista → Tietojen saaminen ohjelmista (ei näe ohjelmien mainoksia)
- Katselun aloittaminen ja lopetus, Laitteiden hallinta → Laitteiden ongelmat

Ajallisesti/prosessuaalisesti kytkeytyneitä teemaluokkia (eli a:ta seuraa b):

- Syy katseluun → Katselun aloittaminen ja lopetus

Toiminnan kautta toisiinsa kytkeytyneitä teemaluokkia (eli ennakkoehtoja toisen toteutumiselle):

- Muuta käyttöä TV:llä → Katselun aloittaminen ja lopetus (jos tekee jo TV:llä muuta, esim. pelaa)
- TV-katselun ajat → Ohjelmien tallentaminen
- Laitteiden ongelmat → Ohjelmien tallentaminen (jos ongelmia, ei nauhoita)