



Johanna Puranen

Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi osana A-klinikkasäätiön digitaalisten palveluiden kehitystä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja YAMK

Kliinisen asiantuntijuuden tutkinto-ohjelma digitaalisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa

Opinnäytetyö

26.9.2023

Tekijä	Johanna Puranen
Otsikko	Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi osana A-klinikkasäätiön digitaalisten palveluiden kehitystä
Sivumäärä	46 sivua + 10 liitettä
Aika	26.9.2023
Tutkinto	Sairaanhoitaja (ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma	Kliinisen asiantuntijuuden tutkinto-ohjelma sosiaali- ja terveysalalla, digitaalisten palveluiden asiantuntija
Ohjaaja	Lehtori Tuomas Leisti
<p>Yhteiskuntamme muuttuu, kun väestö ikääntyy, monimuotoistuu ja keskittyy kasvukeskukseen. Maailmantilanne, epävarma työelämä ja toimeentulo sekä ekologien kestävyyskriisi haastaa ihmisten hyvinvointia. Ratkaisuja löydetään kehittyvästä teknologiasta, josta tulee yhä isompi osa arkeamme. Julkisen sektorin digitalisaatiokyvykkyyttä on nostettu viime vuosina ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveysjärjestöjen palvelut toteutuvat myös merkittävältä osin digitaalisina.</p> <p>Myös A-klinikkasäätiö tarjoaa merkittävän määrän palveluita verkossa. A-klinikkasäätiön verkkosivustoja uudistettiin osana 'a-klinikkasäätiö.fi 2024' -projektia ja uudistus kytkeytyi yhteen säätiön strategian kuudesta periaatteesta: Tarjoamme edistyksellisiä digitaalisia palveluita. Projektin tuotoksena tavoiteltiin verkkosivustoa, joka on nykyaikainen, eri käyttäjien tarpeet huomioiva, käyttäjäystävällinen ja teknisesti toimiva kokonaisuus, joka toimii alan kattavimpana yhtenäisenä tiedonlähteenä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli testata ja arvioida uudistetun Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyyttä osana A-klinikkasäätiön digitaalisia palveluita ja tavoitteena tuottaa tietoa siitä, miten verkkosivu-uudistus vastaa säätiön tavoitteisiin tarjota edistyksellisiä, käyttäjäystävällisiä ja eri käyttäjät huomioivia digitaalisia palveluita. Samalla toteutui palvelumuotoiluprosessiin kuuluva asiakasosallisuus. Opinnäytetyö tehtiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Käytettävyystudkimus ja palvelumuotoilu lähestymistapoina ohjasivat menetelmien valintaa ja työn eteenpäin viemistä. Käytetyt menetelmät olivat käytettävyydestä, SUS-kyselylomake, teemahaastattelu ja käytettävyyden heuristinen arviointi.</p> <p>Käytettävyydestä ja käytettävyyden asiantuntija-arvioinnin tulokset osoittivat, että Lasinen lapsuus -sivuston käytettävyyttä ja käyttäjäkokemus on hyvällä tasolla. Käytettävyydestä tehtyjä havaintoja voidaan hyödyntää myös muilla A-klinikkasäätiön sivustoilla. Opinnäytetyö tuotti uutta tietoa edistyksellisyydestä, käyttäjäystävällisyydestä ja eri kohderyhmien tarpeiden huomioimisesta Lasinen lapsuus -sivustolla. Tätä tietoa voidaan myös hyödyntää A-klinikkasäätiön digitaalisten palveluiden kehittämisessä jatkossa. Edistyksellisyys oli varsin ymmärrettäviä asioita: mm. monipuolisuutta, valinnan mahdollisuuksia, toimivaa teknologiaa, ajantasaisuutta, kehittyneisyyttä, erottuvaa sisältöä ja palveluiden saatavuutta.</p> <p>Opinnäytetyö nostaa esiin sen, että yhteiskunnan digitalisoituessa palvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta on yhä tärkeämmässä roolissa erilaisten käyttäjäryhmien digitaalisen osallisuuden mahdollistajana. A-klinikkasäätiön digitaalisia palveluita edelleen kehitettäessä ja uusia digitaalisia palveluita tuotettaessa ovat asiakasosallisuus, yhteiskehittäminen ja asiakasymmärrys vielä sellaisia vähän käytettyjä voimavaroja, joita jatkossa olisi hyvä hyödyntää.</p> <p>Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.</p>	
Avainsanat	käytettävyyttä, verkkosivusto, Lasinen lapsuus, digitaaliset palvelut, käyttäjäystävällisyys, saavutettavuus, osallisuus

Author	Johanna Puranen
Title	Usability Testing of a “Lasinen Lapsuus” Website as a Part of a Digital Service Development in A-Clinic Foundation
Number of Pages	46 pages + 10 appendices
Date	26 September 2023
Degree	Master of Health Care (Nursing)
Degree Programme	Clinical Expertise in Digital Health Care and Social Services
Instructors	Tuomas Leisti, Senior Lecturer
<p>The technology is giving solutions to our wellbeing, and it is becoming an increasingly important part of our lives. The digitalization capabilities of the public sector have been enhanced in recent years, and the non-profit social and healthcare organizations are also providing their services digitally.</p> <p>A-Clinic Foundation also offers a substantial number of services online. The Foundation’s websites were reformed as part of the project that was linked to one of the foundation’s strategic principles: providing advanced digital services. The project aimed to create a modern, user-friendly, technically functional website that considers the needs of various users and serves as the most comprehensive source of information in the field.</p> <p>The purpose of this master thesis was to test and evaluate the usability of the renewed “Lasinen lapsuus” (Fragile Childhood) website as part of the A-Clinic Foundation’s digital services and the aim was to provide information on how the website redesign responds to the foundation’s strategic goal of offering progressive, user-friendly and user-oriented digital services.</p> <p>The study was conducted as a research-based development project, with usability testing and service design approaches guiding the choice of methods and the progression of the work. The methods used were usability testing, the System Usability Scale (SUS) questionnaire, thematic interviews, and heuristic evaluation of usability.</p> <p>The results of usability testing and heuristic evaluation showed that the usability and user experience of the “Lasinen lapsuus” website were at a good level. The insights gained from usability testing can also be applied to other A-Clinic Foundation websites. The study produced new knowledge about progressiveness, user-friendliness, and consideration of different target groups’ needs on the “Lasinen lapsuus” website. This knowledge can also be utilised in the future development of A-Clinic Foundation’s digital services. The progressiveness contained very understandable things such as versatility, choice options, functional technology, timeliness, development, distinctive content, and availability of services.</p> <p>The report highlights as a conclusion that as society becomes more digitalized, the usability and the accessibility of services plays an increasingly significant role in enabling digital inclusion for various user groups. As A-Clinic Foundation continues to develop its digital services, customer involvement, co-creation, and customer understanding are valuable resources that should be utilised in the future.</p>	
Keywords	usability, website, digital services, user-friendliness, daccessibility, digital inclusion

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen toimintaympäristö	2
2.1	A-klinikkasäätiö digitaalisten palveluiden tarjoajana	2
2.2	Verkkosivu-uudistus osana A-klinikkasäätiön digitaalisten palveluiden kehitystä ja strategian toteuttamista	3
2.3	Lasinen lapsuus -toiminnan verkkosivut	4
3	Teoreettiset lähtökohdat	5
3.1	Käytettävyys ja käytettävyyden varmentaminen	5
3.1.1	Käytettävyystestaus	6
3.1.2	Käytettävyyden arviointi	7
3.2	Käyttäjälähtöisyys edistyksellisen palvelun kehittämisessä	8
3.2.1	Käyttäjäkokemus	9
3.3	Tiedontarve	10
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	10
5	Opinnäytetyön toteutus, menetelmät ja analysointi	11
5.1	Kohderyhmä, käyttäjäprofiilit ja osallistujien valinta	12
5.2	Palvelupolun määrittely ja testauskäsikirjoitus	14
5.3	Käytettävyystestaus	16
5.4	SUS-kyselylomake	18
5.5	Teemahaastattelu	20
5.6	Käytettävyyden heuristinen arviointi	21
6	Tulokset	23
6.1	Käyttäjien kohtaamat käytettävyysongelmat	23
6.2	Asiantuntija-arvioijien kohtaamat käytettävyysongelmat	24
6.3	Sivuston edistyksellisyys	24
6.3.1	Tekninen toteutus	25
6.3.2	Palvelujen saatavuus ja valikoima	26
6.3.3	Visuaalinen ilme ja erottuva sisältö	26
6.3.4	Puutteet edistyksellisyydessä	26
6.4	Sivuston käyttäjäystävällisyys ja käyttäjäkokemus	27
6.4.1	Tekninen toteutus	28
6.4.2	Sisällön selkeys ja visuaalinen ilme	28
6.4.3	Puutteet käyttäjäystävällisyydessä	29

6.4.4	Käyttäjäkokemus	30
6.5	Eri käyttäjien tarpeiden huomioiminen sivustolla	31
6.5.1	Sisällön ja toiminnallisuuksien sijoittelu kohderyhmien mukaisesti	32
6.5.2	Saavutettavuus ja osallisuus	32
6.5.3	Puutteet eri käyttäjien tarpeiden huomioimisessa	32
7	Pohdinta	34
7.1	Tulosten tarkastelua suhteessa tavoitteisiin	34
7.2	Eettisyys	36
7.3	Luotettavuus	37
7.4	Johtopäätökset ja jatkokehittämismahdollisuudet	40
	Lähteet	43

Liitteet

Liite 1. Käytettävyysoingelmat käytettävyydestin perusteella

Liite 2. Käytettävyysoingelmat asiantuntija-arvioinnin perusteella

Liite 3. Nielsenin (1994) luoma viisiportainen asteikko (Korvenranta 2005: 115) käytettävyysoingelmien vakavuuden arvioitiin

Liite 4. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Liite 5. Esimerkki luokittelusta sisällön analyysissä

Liite 6. Tiedote tutkimuksesta käytettävyysoingestaukseen osallistuvalla

Liite 7. Suostumuslomake käyttäjätestiin osallistuvalla

Liite 8. Tiedote tutkimuksesta asiantuntija-arviointiin osallistuvalla

Liite 9. Suostumuslomake asiantuntija-arviointiin osallistuvalla

Liite 10. Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

1 Johdanto

Sitran megatrendeissä 2023 ennustetaan, että suomalaisen yhteiskunnan muutokset; väestön ikääntyminen, monimuotoistuminen ja keskittyminen kasvukeskuksiin sekä maailmantilanne haastavat enenevästi ihmisten hyvinvointia. Mielenterveysongelmat lisääntyvät epävarman työelämän ja toimeentulon, pandemian ja ekologisen kestävyyskriisin myötä. Väestön ikääntyminen vaikuttaa mm. hyvinvointivaltion rahoitukseen ja palveluiden saatavuuteen. Ihmisten hyvinvointi kytkeytyy kehittyvään teknologiaan, josta tulee yhä isompi osa arkea. (Dufva & Renkola 2023.)

Valtiovarainministeriön vuonna 2020 asettaman digitalisaation edistämisen ohjelman mukaisesti julkisen sektorin digitalisaatio- ja teknologiakyvykkyyttä nostettiin ja pyrittiin siihen, että viranomaispalvelut ovat kansalaisten saatavilla digitaalisina vuoteen 2023 mennessä. Samalla vähennettiin paperi- ja käyntiasiointia ja ohjelma tuki myös digituen tarjoamista julkisissa palveluissa koko maassa. (Valtiovarainministeriö 2023.)

Myös kolmannen sektorin sosiaali- ja terveysjärjestöjen työ perustuu tätä nykyä merkittävältä osin digitaalisiin ratkaisuihin, joita hyödynnetään monenlaisissa järjestöjen tehtävissä. Vuoden 2018 Järjestöbarometriin vastanneista 75 % ilmoitti tarjoavansa tuki-palveluita ja henkilökohtaista neuvontaa verkossa ja 63 % vertaistukiryhmiä, kuten keskustelupalstoja tai chatteja. Digitaalisten ratkaisujen myötä prosessit uudistuvat ja tehostuvat, mutta ne tuovat mukanaan myös taloudellisten resurssien ja osaamisen tarpeita, joihin järjestöissä voi olla vaikea vastata mm. siksi, että Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) jakamat rahoitukset tulevat pienenemään. (Kittilä 2020.)

A-klinikkasäätiö tarjoaa merkittävän määrän palveluita verkossa. Verkkopalveluista jo yksin Päihdelinkki tavoitti vuonna 2022 kuukausittain lähes 190 000 yksilöityä kävijää ja kaikki säätiön verkkosivut yhteensä noin 350 000 kävijää kuukausittain (A-klinikkasäätiö 2021). Toimitusjohtaja Hannu Jouhkin (2023) näkemyksenä on, että A-klinikkasäätiön tehtävä yhteiskunnassa on olla suunnannäyttävä addiktioilmiön tutkimisessa ja ymmärtämisessä. Säätiö käyttää puhevaltaa, vaikuttaa ja antaa apua siellä minne julkiset palvelut eivät ulotu ja luo toivoa, että merkityksellinen elämä on kaikille mahdollinen. (Jouhki 2023.)

A-klinikkasäätiön verkkosivustoja uudistettiin osana 'a-klinikkasaatio.fi 2024' -projektia ja uudistus kytkeytyi yhteen säätiön strategian kuudesta periaatteesta: *Tarjoamme edistyksellisiä digitaalisia palveluita*. Projektin tavoitteena oli mm. vahvistaa säätiön näkyvyyttä ja roolia yhteiskunnassa ja tavoittaa entistäkin laajempi yleisö. Palveluiden skaalautuvuutta parantamalla pystytään palvelemaan paremmin ja säästetään kustannuksissa. (A-klinikkasäätiö 2022a.) Projektin tuotoksena tavoiteltiin verkkosivustoa, joka on nykyaikainen, eri käyttäjien tarpeet huomioiva, käyttäjäystävällinen ja teknisesti toimiva kokonaisuus, joka toimii alan kattavimpana yhtenäisenä tietolähteenä (A-klinikkasäätiö 2022b).

Yhteiskunnan digitalisoituessa palvelujen käytettävyys nousee yhä tärkeämpään rooliin erilaisten käyttäjäryhmien (digi)osallisuuden mahdollistajana (Kuusisto ym. 2022: 54). Pienikin käytettävyysongelma voi kertyä suureksi kustannustenlisääjäksi, jos käyttäjiä on paljon. (Kuutti 2003: 13–16.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli testata ja arvioida uudistetun Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyyttä osana A-klinikkasäätiön digitaalisia palveluita ja tuottaa tietoa siitä, miten verkkosivu-uudistus vastaa säätiön tavoitteisiin tarjota edistyksellisiä, käyttäjäystävällisiä ja eri käyttäjät huomioivia digitaalisia palveluita. Samalla toteutui palvelumuotoiluun olennaisesti kuuluva asiakasosallisuus. Opinnäytetyö tehtiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä.

2 Tutkimuksen toimintaympäristö

2.1 A-klinikkasäätiö digitaalisten palveluiden tarjoajana

A-klinikkasäätiö on päihdealan yleishyödyllinen järjestö, joka perustettiin vuonna 1955. Toimintaa rahoittaa pääosin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Toiminnan keskiössä ovat päihde- ja riippuvuushaittojen ehkäisy ja vähentäminen sekä päihteitä käyttävien ja heidän läheistensä yhteiskunnallisen aseman tukeminen. Vahvan tutkimusosaamisen kautta tuotetaan luotettavaa tietoa päihdealan ammattilaisten ja muiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten käyttöön ja palveluiden kehittämiseen. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen on myös yksi säätiön perustehtävistä. A-klinikkasäätiön visiona on olla riippuvuuksien tunnustetuksi asiantuntijaksi maassamme ja missiona arkipäiväistä riippuvuudet sekä tehdä yhteiskunnastamme inhimillisempi. Kohtaavaa työtä tehdään sekä kasvokkain että verkossa. Verkkopalveluissa tavoitetaan yli 3 miljoonaa kävijää vuosittain. (A-klinikkasäätiö 2023a; A-klinikkasäätiö 2023b.)

2.2 Verkkosivu-uudistus osana A-klinikkasäätiön digitaalisten palveluiden kehitystä ja strategian toteuttamista

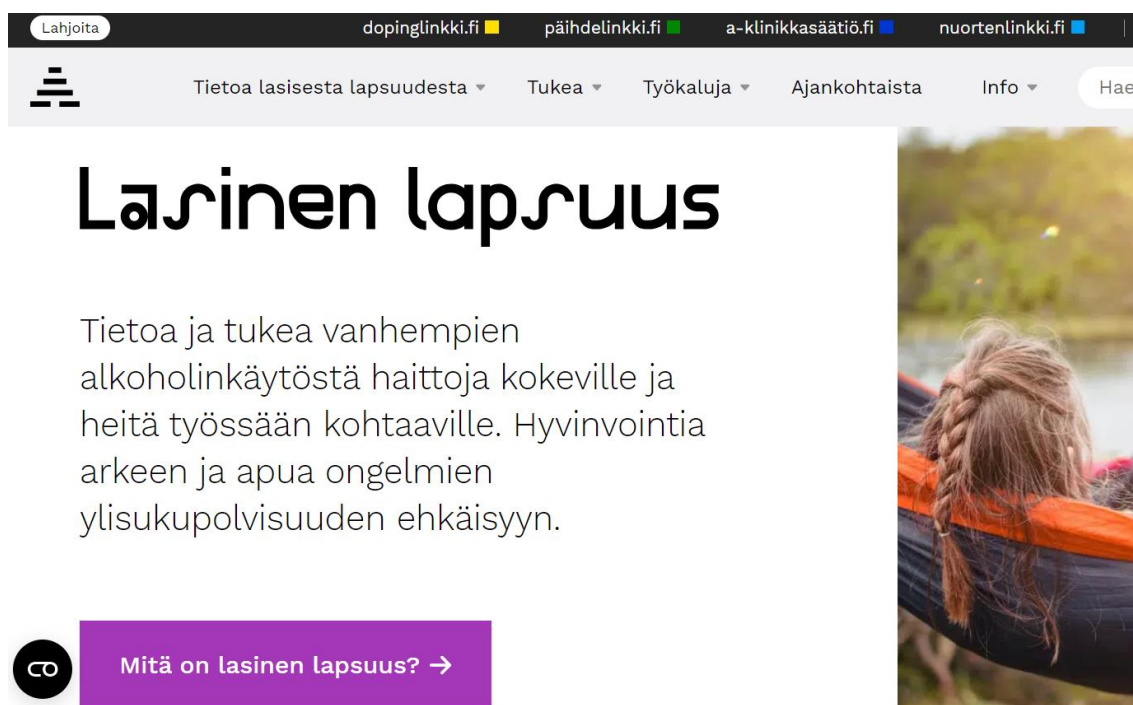
A-klinikkasäätiön strategia koostuu kuudesta periaatteesta.

- Olemme addiktioiden erityisasiantuntija.
- Teemme työtä addiktioihin liittyvän stigman poistamiseksi.
- Toimintamme ytimessä on kohtaaminen.
- Teemme yhteiskunnasta inhimillisen.
- Vahvistamme tutkimustoimintaa.
- Tarjoamme edistyksellisiä digitaalisia palveluja

Verkkosivu-uudistus kytkeytyi erityisesti yhteen periaatteesta: *Tarjoamme edistyksellisiä digitaalisia palveluita*. Uudistuksen alkaessa syksyllä 2022 A-klinikkasäätiön digitaaliset palvelut oli toteutettu useana erillisenä verkkosivustona ja niihin sisältyvinä erilaisina toiminnallisuuksina, joita olivat esim. verkkokurssit, keskustelufoorumit, ryhmä- ja yksilöchatit, podcastit, blogit, videot, pelit, tutkimusjulkaisut, tietoartikkelit, työkirjat, tietoisuuskampanjat, testit jne. Uudistuksen tavoitteena oli toteuttaa käyttäjäystävällinen verkkosivusto, joka huomioisi erilaisten käyttäjien tarpeet, olisi nykyaikainen ja teknisesti toimiva ja toimisi alan kattavimpana tietolähteenä.

A-klinikkasäätiön eri toimintojen ja hankkeiden omilla verkkosivustoilla ei ollut yhteyttä varsinaisiin A-klinikkasäätiön verkkosivuihin. Syksyllä 2022 säätiössä tehtiin ulkopuolisen yrityksen johdolla palvelumuotoiluprosessin mukainen konseptointi verkkosivujen uudistamiseksi ja yhtenäistämiseksi. Työpajoissa yhteistyössä henkilöstön kanssa tunnistettiin sivustojen käyttäjiä ja heidän tarpeitaan, määriteltiin uusien verkkosivujen sisältörakenne ja kuvattiin tarvittavat sisältöelementit ja tekniset vaatimukset. Käyttäjäryhmiä tunnistettiin hankkeittain ja jokaiselle vanhalle sivustolle löydettiin 10–15 erilaista käyttäjäpersoonaa. Kaikki käyttäjien eri toiminnot pyrittiin tunnistamaan, mutta erilaisia sivustojen käyttötapoja huomioitiin kutakin hanketta kohden vain kaksi, jotta saatiin riittävän selkeä kuva siitä, mitä käyttäjät sivustolla pääosin tekivät. Työpajatyöskentelyn seurauksena löydettiin eri sivustojen välillä paljon yhteneväisyyttä sivustorakenteissa, käyttäjäryhmissä ja sisällöissä. Lisäksi huomattiin paljon synergiaetuja siinä, mitä sivustot toivat toisille sivustoille. (A-klinikkasäätiö 2022c.)

Konseptoinnin lopputuloksena päädyttiin viiden verkkosivuston monisivustoratkaisuun (multisite), joka yhdisti aiemmat erilliset A-klinikkasäätiön, Päihdelinkin, Dopinglinkin, Nuortenlinkin, Tietopuun ja Lasinen lapsuus -toiminnan verkkosivut (kuva 1).



Kuva 1. Multisite- eli monisivustoratkaisussa kaikille A-klinikkasäätiön sivustoille pääsee siirtymään miltä tahansa sivulta yläpalkin linkkien kautta.

Aiempaan verrattuna verkkosivujen kävijät saavat näin A-klinikkasäätiön toiminnasta yhtenäisemmän kokonaiskuvan, koska jokaiselta sivustolta pääsee muillekin sivustoille ja eri sivustojen sisältöjen hyödyntäminen on helpompaa. Sivustojen tekninen ylläpito on myös yksinkertaisempaa, kun järjestelmään tehtävät päivitykset tehdään kaikille sivuille samanaikaisesti. Kustannuksia pystytään myös helpommin hallitsemaan ja ennakoimaan. (A-klinikkasäätiö 2022c.) Loppuvuonna 2022 käytiin läpi vanhojen sivustojen sisältöä ja kevään 2023 aikana toteutui uuden sivuston tekninen toteutus, sisällön tuotto, testaus ja viimeistely.

2.3 Lasinen lapsuus -toiminnan verkkosivut

Lasinen lapsuus -toiminnalla on omat verkkosivut, vaikka toiminta onkin osa A-klinikkasäätiötä. Käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi tehtiin juuri Lasinen lapsuus -sivustolle, koska se edusti keskikokoisena sivustona useine toiminnallisuuksineen ja käyttäjäprofiileineen hyvin multisite-sivustokokonaisuutta ja siltä löydettyjen käytettävyysongelmien ajateltiin löytyvän todennäköisesti myös muilta multisiten verkkosivustoilta. Tämä aihe ja rajaus oli sopiva myös opinnäytetyöhön.

3 Teoreettiset lähtökohdat

3.1 Käytettävyys ja käytettävyyden varmentaminen

Käytettävyys on tuotteen ominaisuus, joka kuvaa kuinka vaivattomasti käyttäjä etenee tavoittelemaansa päämäärään tuotteen toimintoja käyttämällä. Tuotetta markkinoitessa käytettävyys on tärkeässä roolissa. Käytettävyydellä voi olla tehokkuuden kautta suuri välillinen merkitys esim. kansantaloudellisesti. Pienikin käytettävyysongelma kerautuu suureksi kustannustenlisääjäksi, jos käyttäjiä on paljon. (Kuutti 2003: 13–16.)

Käytettävyyden varmentamiseen voidaan käyttää useita erilaisia menetelmiä, mutta periaatteessa niitä on vain kahta tyyppiä: *testausmenetelmät*, joihin tarvitaan palvelun käyttäjiä ja *arviointimenetelmät*, joissa palvelun käyttäjä ei ole mukana. Arviointi ja testaus tukevat menetelminä toisiaan, koska näissä löytyy erilaisia käytettävyysongelmia. (Sinkkonen & Nuutila & Törmä 2009: 285.) Käytännössä yleensä päädytään käyttämään useita erilaisia menetelmiä yhdessä, jolloin lopputulos on parempi kuin millään menetelmällä yksin. Käyttäjätetit kuuluvat asiantuntija-arvioinnin tapaan iteratiiviseen tuotekehityskulttuuriin. (Kuutti 2003: 68–69.)

Uğraş & Gulsecen & Çerasi & Ili (2016) analysoivat systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessaan yhteensä 199 verkkosivujen käytettävyystutkimusta vuosilta 2005–2014. Kolme yleisintä sisältöaluetta näillä verkkosivuilla olivat koulutus, liiketoiminta ja terveys. Havaintona oli, että erityisryhmien käyttäjäkokemukset jäivät usein huomioimatta. Suurimmassa osassa tutkimuksista eli 138 tutkimuksessa käytettävyyttä oli tutkittu käyttäjäperusteisilla menetelmillä ja yleisimmät näistä menetelmistä olivat kysely ja käytettävyystestaus. Yleisimmät löydetyt käytettävyysongelmat olivat navigointi, metodologiset ongelmat, käyttöliittymäsuunnittelu ja saavutettavuus. (Uğraş ym. 2016)

Käytettävyyden selvittäminen perinteisillä testaus- ja arviointimenetelmillä voi olla aikaa vievää ja kallista toteuttaa. Namoun & Alrehaili & Tufail (2021) tekivät katsauksen erilaisista automatisoiduista verkkosivustojen käytettävyyden arviointityökaluista, jotka ovat yleistyneet ja jotka mahdollistavat nopean käytettävyyden arvioinnin verkkosivuille. He arvoivat tarkemmin kymmentä erilaista testausvälinettä, joita käytettiin yhdeksään merkittävään verkkosivustoon, joiden toimialana olivat verkkokauppa, lomavuokraus ja koulutus. Positiivisena huomiona oli, että arviointityökalut tarkastelivat laajasti eri näkökohtia, mm. verkkosivuston suorituskykyä, hakukoneoptimointia, sivun kokoa, turvallisuutta ja saavutettavuutta. Syvälinen analyysi paljasti kuitenkin myös kriittisiä ongelmia

automatisoitujen työkalujen käytössä. Esimerkiksi varsinaista käytettävyyttä ei kuitenkaan riittävästi huomioitu tai se vääristyi suurimmassa osassa työkaluja. Lisäksi eri työkalut saattoivat antaa ristiriitaisia tuloksia analysoitaessa samoja verkkosivuja. Löydetty ongelmat liittyivät ennemminkin sivuston tekniseen toteutukseen ja varsinaiset käytettävyysongelmat jäivät huomiotta. Lisäksi vaikka varsinaiset arviointityökalut olivat helppokäyttöisiä, analyysiraportit olivat vaikeaselkoisia ja epämääräisiä. Työkalut eivät myöskään sisältäneet käytettävyyden teoreettisia perusteita ja kymmenestä työkalusta yksikään ei raportoinut verkkosivujen käytettävyyso ongelmia. (Namoun & Alrehaili & Tufail 2021.)

Kirjallisuudessa käytettävyyteen liittyvä terminologia on jossain määrin epä johdonmukaista. Käsitettä käytettävyydestä saatetaan käyttää sekä yleisotsikkona, sisältäen sekä käyttäjillä teetetyn testauksen että käytettävyyden asiantuntija-arvioinnin tai tarkoittamaan pelkästään käyttäjätestejä. Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitteitä käytettävyydestä ja käyttäjätesti synonyymeina tarkoittamaan menetelmiä, jossa käyttäjä (kohderyhmän edustaja) on mukana ja käytettävyyden arvioinnilla menetelmiä, joita käyttää asiantuntija ilman kohderyhmän edustajan läsnäoloa.

3.1.1 Käytettävyydestä

Käytettävyydestä selvitetään tuotteen käytettävyys ja sillä kehitetään tuotetta eteenpäin. Tuotetta tekevä ammattilainen usein sokeutuu omille ratkaisuilleen ja unohtaa miltä käyttöliittymä näyttää aloittelijan silmin. Järjestelmän tekemisessä mukana olleet tuntevat sen liian laajasti, joten käyttäjätestin toteuttaminen ulkopuolisella on tarpeen. Kehitysvaiheen aikana voi kuitenkin tehdä ns. tee-se-itse-testausta, koska kaikkien löydettyjen virheiden korjaaminen parantaa tuotetta. Varsinainen käyttäjätestikin kannattaa silti tehdä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Sinkkonen ym. 2009: 297.)

Käyttäjätestissä tuotteen käytettävyyttä mitataan todellisilla käyttäjillä oikeassa tai oikean kaltaisessa ympäristössä. Testaukseen pyritään saamaan henkilöitä, jotka edustavat mahdollisimman hyvin testattavan tuotteen kohderyhmää. Testauksella pyritään etsimään käytön ongelmakohtia ja ennustamaan kuinka tuote tulee toimimaan käytännössä. Tallennettavassa testitilaisuudessa testikäyttäjät tekevät ennakkoon määritellyjä tehtäviä (testauskäsikirjoitus) käyttäen tuotetta ja tekevät havaintoja käyttöliittymästä ja käytettävyyso ngelmista. Kerätty tieto analysoidaan, määritellään ongelmat ja suositellaan korjaustapa. Testattavana voi olla koko palvelu tai sen osa, esimerkiksi keskeiset

toiminnot tai toiminnot, joiden uskotaan olevan vaikeimpia. Testausta voi tehdä eri vaiheissa esim. vanhan tuotteen ongelmien selvittely ennen palvelun uudistamispäätöstä, prototyypivaiheen testaus iteroiden, testaten ja korjaten tai jo valmiin tuotteen testaus. (Sinkkonen ym. 2009: 299–301; Kuutti 2003: 68.)

Sauer ym. (2018) tutkivat etä- ja kenttätestausta vaihtoehtona laboratoriossa tehtävälle käytettävyydestestaukselle. Tutkimuksessa suoritettiin kolme erilaista koetta käyttäen verkkosivua, tavallista älypuhelinta ja tietokoneella simuloitua älypuhelinta vertaamaan erilaisia lähestymistapoja, kuten synkroninen ja asynkroninen etättestaus ja perinteinen kenttättestaus. Tutkimuksessa mitattiin verkkosivujen käyttäjätestaukselle tyypillisiä tulomuuttujia, kuten tehtävän suoritus aika, napautusnopeus, havaittu käytettävyys ja työmäärä. Kaiken kaikkiaan, tulokset eivät osoittaneet suuria eroja kenttä- ja laboratoriotestauksen välillä tavanomaisissa olosuhteissa. Löydökset osoittivat kyllä monimutkaisen vaikutusmallin, mutta yksi testautapa ei ollut toista parempi. (Sauer ym. 2018.)

Gale ym. (2021) tekivät Yhdysvalloissa käytettävyydestestauksen 73:lle lääketieteellisen keskuksen (Academic Health Center) verkkosivulle. Tutkimus osoitti käytettävyyden parantamisen ja säännöllisten käytettävyydestestauksen tarpeen, jotta kohderyhmä tavoitettaisiin paremmin. Yhä useammat ihmiset etsivät terveydenhoitoon liittyvää tietoa internetistä ja vastuullinen tiedon jakajan tulisi pitää huolta laadukkaasta verkkosivuston ylläpitämisestä. Rikkinäisten linkkien korjaaminen, kuvien vaihtoehtoisten tekstien lisääminen ja oikeiden avainsanojen käyttäminen helpottivat tiedon selailua. Verkkosivujen käytettävyys paransi verkossa saatavilla olevan tiedon laatua. Suuren verkkosivuston sisällön hallinta vaatii säännöllistä seuranta. Markkinoinnin osalta tutkimuksessa suositeltiin hyödyntämään hakukoneoptimointia näkyvyyden ja löydettävyyden lisäämiseksi ja sosiaalisen median kanavien näkyvyyttä verkkosivustolla. (Gale ym. 2021.)

3.1.2 Käytettävyyden arviointi

Ilman palvelun käyttäjää tehtäviin käytettävyyden arviointeihin on paljon erilaisia menetelmiä. Tärkeimpiä näistä ovat heuristinen arvio ja asiantuntija-arvio, jotka katsotaankin usein samaksi menetelmäksi. Näissä käyttöliittymän läpikäynnissä löydetty virheet raportoidaan ja tehdään korjausehdotus. (Sinkkonen ym. 2009: 286–287.)

Käytettävyyden heuristinen arviointi perustuu listoihin säännöistä (heuristiikkoihin), joita hyvin toimivan käyttöliittymään pitäisi noudattaa. Heuristiikoita on useita erilaisia; osa yleispäteviä eli kaikenlaisten käyttöliittymien arviointiin sopivia ja osa taas erikoiskäyttöön räätälöityjä heuristiikkoja. Varhaisimmat heuristiikat ovat laajuudeltaan satoja

sääntöjä sisältäviä ja siksi epäkäytännöllisiä käytettävyyssarvioinnissa hyödynnettäväksi. Sen vuoksi käytännössä suosituimmaksi ovat tulleet lyhyemmät heuristiikat, jotka sisältävät kymmenisen sääntöä. Näitä ovat esim. Nielsenin lista ja Schneidermanin ”Kahdeksan kultaista sääntöä dialogin suunnittelussa”, joihin on kiteytetty käytettävyyden arviointi muutamana helposti sovellettavana sääntönä. Yleisimmät ja merkittävimmät käytettävyysongelmat saadaan esiin näitä lyhyempiäkin listoja käyttämällä. (Kuutti 2003: 47.)

Heuristista arviointia voidaan soveltaa joko täysin valmiin tuotteen tai eri vaiheissa olevien prototyyppien arvioinnissa. Tuotekehitys on tavallisesti iteratiivinen prosessi, jossa tuotetta arvioidaan esim. Nielsenin listaa käyttäen, korjataan löydettyt käytettävyysongelmat ja arvioidaan taas uudelleen niin kauan, ettei uusia ongelmia enää löydy. (Kuutti 2003: 48.)

Nielsenin heuristiikkaa noudattava yksittäinen arvioija löytää vain noin 35 % käytettävyysongelmista. Kuitenkin kun arvioijien määrä nousee viiteen, löydetään jo 75 % käytettävyysongelmista, koska jokainen arvioija kiinnittää huomionsa eri ongelmakohtiin. Kolmesta kuuteen arvioijaa on yleensä sopiva määrä. Käytettävyysongelmien löytymisprosentti ei kasva enää juurikaan arvioijien määrän noustessa yli viiden. (Kuutti 2003: 48.)

Heuristinen arviointi tuottaa listan käytettävyysongelmista. Löydetyn ongelman yhteydessä viitataan aina heuristiikan sääntöön, jota käytettävyysongelma rikkoo ja samalla voidaan tehdä arvio ongelman vakavuusasteesta. Paras lopputulos arvioinnista saavutetaan, jos arvioija on sovellusalueen tunteva käytettävyyssasiantuntija. Arvioija voi olla myös henkilö, jolla ei ole kokemusta käytettävyyden arvioinnista ja joka ei tunne testattavaa sovellusaluetta, mutta tällöin löydetään vain noin 22 % käytettävyysongelmista. (Kuutti 2003: 49.) Heuristista tarkistuslistaa käyttämällä myös palvelun tai tuotteen tekijä itse voi tehdä käytettävyyssarvion (Sinkkonen ym. 2009: 287).

3.2 Käyttäjälähtöisyys edistyksellisen palvelun kehittämisessä

Palvelun kehittämisessä asiakkaan tulisi olla keskeisessä roolissa, koska palvelu tuotetaan asiakkaalle ja sen tulee vastata asiakkaan tarpeisiin. Asiakasosallisuutta voidaan toteuttaa kaikissa kehittämisen vaiheissa ideoinnista toteuttamiseen ja arviointiin. Menetelminä voivat olla esim. asiakaspalautteet, kokemusasiantuntijoiden osallistuminen kehittäjätyöryhmiin, asiakasraadit sekä palvelun testauttaminen asiakkailla aidossa ympäristössä. (Virtanen 2023: 90–95.) Digiosallisuus on osallistumista digitaalisia välineitä

hyödyntävän yhteiskunnan toimintaan ja se edellyttää mm. soveltuvia välineitä ja saatutettavia ja käytettäviä palveluita (Valtioneuvosto 2022; Kuusisto ym. 2023).

A-klinikkasäätiön strategiassa mainittua tavoitetta edistyksellisten digitaalisten palveluiden tarjoamisesta ei ole määritelty tarkemmin. Sana edistyksellinen tarkoittaa edistystä kannattavaa, merkitsevää tai edistysmielistä (Kielitoimiston sanakirja 2023). Käännettäessä sana edistyksellinen englanniksi, saadaan sille lisää merkityksiä: progressiivinen, tulevaisuuteen suuntautunut, nykyaikainen, uudistuksellinen, urauurtava, innovatiivinen ja kehittynyt (MOT sanakirja 2023).

Tuulaniemen (2011) mukaan asiakas haluaa palvelun olevan mm. hyödyllinen, käytettävä, haluttava, johdonmukainen, vaivaton, mieleenpainuva, luotettava ja jotakin mahdollistava. Palvelun tuottajan näkökulmasta toivottavia ominaisuuksia voivat taas olla tuloksellisuus, tehokkuus ja erottuvuus. Suunnittelutyö ilman liiketoiminnan tavoitteita on turhaa, kuten myös liiketoiminnan tavoitteet ilman asiakasnäkökulmaa. Voittoa tavoittelemattomaan järjestötoimintaan Tuulaniemen näkemyksiä voisi soveltaa siten, että toiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus ovat tärkeitä rahoituksen takaamiseksi. Erottuvuus taas voisi olla yksi kriteeri, joka vastaa tavoitteeseen tuottaa edistyksellisiä palveluita. (Tuulaniemi 2011: 101–102.)

Palvelun suunnittelua ohjaavat palvelua tuottavan organisaation tavoitteet ja olemassa olevat resurssit. Näiden lisäksi palvelumuotoiluprosessissa kehittämisen keskiössä tulee olla ihminen tarpeineen. Palvelua tarjoava organisaatio tyydyttää palvelullaan nämä tarpeet ja se toteutuu palveluiden, ympäristöjen ja tilojen yhdistelmillä. Palvelu on elävä, monimutkainen, vuorovaikutteinen palveluekosysteemi, jonka tuottamiseen asiakkaat, asiakaspalvelijat ja ympäristö (fyysinen tai virtuaalinen) vaikuttavat kaikki olennaisesti. (Tuulaniemi 2011: 66.) A-klinikkasäätiön verkkosivu-uudistuksessa asiakkaita ei ollut mahdollista ottaa mukaan heti suunnittelun alussa projektin hallittavuuden vuoksi ja palvelumuotoilun ongelmanratkaisulle onkin tyyppillistä jakaa laaja asiakokoinaisuus pienemmiksi (Tuulaniemi 2011: 58).

3.2.1 Käyttäjäkokemus

Kun käytettävyys kuvaa käyttöliittymän käyttölaatua, käyttäjäkokemus kuvaa käyttäjän kokemuksen laatua. Käyttäjäkokemus kertoo, miltä käyttäjästä tuntuu käyttää palvelua ottaen huomioon mm. motivaatio, tarpeet ja ennako-odotukset, joita käyttäjällä on. Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen välillä on yhteys; käyttäjä sietää jonkin verran

käytettävyyssongelmia, jos hän pitää palvelusta kuitenkin esim. sisällöllisesti ja visuaalisesti. (Sinkkonen ym. 2003: 18–19.)

Koettua käytettävyyttä voidaan arvioida standardoiduilla kyselylomakkeilla, jotka on suunniteltu mittaamaan osallistujien tyytyväisyyttä tuotteiden tai järjestelmien havaittuun käytettävyyteen käytettävyydestin aikana tai heti sen jälkeen. Yksi tunnetuimmista ja käytetyimmistä käyttäjäkokemusta mittaavista kyselyistä on SUS-kysely (System Usability Scale). (Lewis & Sauro 2016.)

Käyttäjäystävällisyys määritellään siten, että laite tai käyttöliittymä on yksinkertainen käyttää. Käyttäjäystävällisyyteen liittyviä sanoja ovat helppous ja yksinkertaisuus. Käyttöliittymä on ”ystävällinen” käyttäjälle, mikä tarkoittaa, ettei sen oppiminen tai ymmärtäminen ole vaikeaa. (Cambridge dictionary 2023; Tech Terms 2023.)

3.3 Tiedontarve

Kohdeorganisaation verkkosivu-uudistusprojektiin ei sisällynyt käytettävyydestauksia tai kohderyhmien osallistumista. Teoriatieto käytettävyydestä ei anna tietoa juuri A-klinikkasäätiön sivustojen käytettävyydestä tai käyttäjäkokemuksesta. Sen sijaan taustatutkimus nostaa esiin sen tosiasian, että vaikka palvelun kehittämistä ohjaavat resurssit ja organisaation tavoitteet, suunnittelun keskiössä tulisi olla asiakas, jolle palvelua tuotetaan. Teoriatausta ei myöskään anna vastausta kysymykseen minkälainen on edistysellinen digitaalinen palvelu. Verkkosivu-uudistus oli osa A-klinikkasäätiön kehittyviä digitaalisia palveluita ja Lasinen lapsuus -sivusto on osa uusiutuneita verkkosivustoja. Voitiin olettaa, että kysymällä kohderyhmältä saadaan palvelun tämän osan käyttäjien näkökulmia asiaan ja tätä tietoa voidaan hyödyntää muiden A-klinikkasäätiön verkkosivustojen ja digitaalisten palveluiden jatkokehittämissä.

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli testata ja arvioida uudistetun Lasinen lapsuus -verkkosivuston mobiilikäytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa sivuston käytettävyydestä koko multisite-sivustokokonaisuuden jatkokehittämissä varten.

Tutkimuskysymykset olivat:

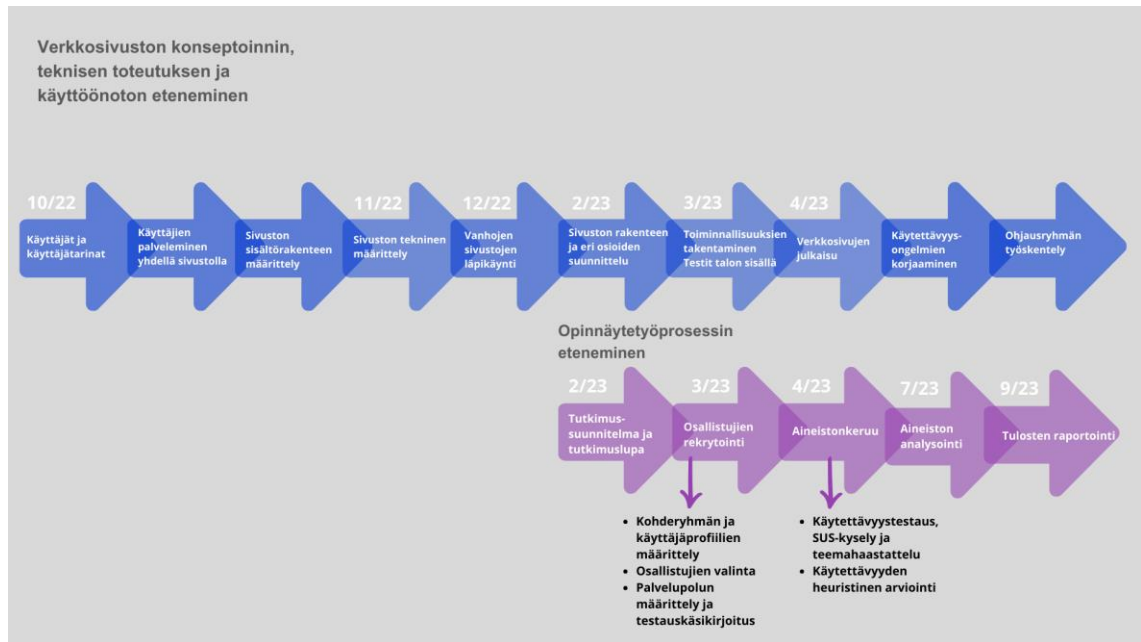
- Mitä käytettävyysoongelmia käyttäjä ja asiantuntija-arvioija kohtaavat Lasinen lapsuus -sivustoa käyttäessään?
- Vastaako sivusto strategian tavoitteeseen tarjota edistyksellisiä digitaalisia palveluita?
- Onko sivusto käyttäjäystävällinen ja eri käyttäjien tarpeet huomioiva?

5 Opinnäytetyön toteutus, menetelmät ja analysointi

Tämän opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, johon sopii menetelmien moninaisuus. Käytettävyystudkimus ja palvelumuotoilu ovat lähestymistapoina ohjanneet menetelmien valintaa ja työn eteenpäin viemistä. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015: 36.) Teemahaastattelulla rikastettiin käytettävyystudkimuksen menetelmien eli käytettävyystestauksen, kyselylomakkeen ja asiantuntija-arvioinnin avulla kerättyä aineistoa. Eri menetelmiä käytettäessä kehittämistyön tueksi saadaan monenlaisia näkökulmia, tietoa ja ideoita. Useita menetelmiä, esim. haastattelua, havainnointia ja kyselyä, käytettäessä laadullisen ja määrällisen tutkimukset erot eivät ole enää keskeisiä. (Ojasalo ym. 2015: 40.)

Hurmerinta & Nummela (2020) ehdottavat laajempaan käyttöön käsitettä monimenetelmätutkimus ja pohtivat millä eri tavoilla määrällisten ja laadullisten menetelmien roolit tutkimuksissa ilmenevät. Yhdistettäessä määrälliset ja laadulliset tutkimusosat, molemmilla on itsenäinen merkitys, mutta ensimmäinen osa antaa syötteen toiselle. (Hurmerinta & Nummela 2020: 311.)

Kehittämistyötä tehdessä tekijä usein toimii osana ryhmää ja tämäkin opinnäytetyö oli osa isompaa verkkosivuston kehittämisprojektia ja digitaalisten palveluiden kehittämistä (Ojasalo ym. 2015: 40). Kuviossa 1 on havainnollistettu opinnäytetyöprosessin etenemistä A-klinikkasäätiön uuden verkkosivuston konseptoinnin, teknisen toteutuksen ja käyttöönoton prosessin rinnalla.



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin eteneminen osana A-klinikkasäätiön verkkosivu-uudistuksen prosessia.

5.1 Kohderyhmä, käyttäjäprofiilit ja osallistujien valinta

Käyttäjätestauksella oli tarkoitus selvittää, mitä käytettävyysongelmia käyttäjät kohtavat verkkosivuilla. Ennen testausta ja osallistujien valintaa varten oli tarpeen määrittellä kohderyhmä ja käyttäjäprofiilit. Käyttäjäprofiili on asiakkaasta kerättyyn tietoon pohjautuva fiktiivinen henkilökuva, joka kuvaa hänen käyttäytymismallejaan, tarpeitaan ja elämäntilanteitaan. (Ojasalo ym. 2015:77.) Käyttäjäpersoonat edustavat verkkosivuston käyttäjien ryhmää eli he jakavat samoja tavoitteita, kiinnostuksen kohteita ja luonteenpiirteitä. Jokainen tällainen käyttäjäpersoonat edustaa osaa yleisöstä ja on tärkeä hahmo varmistamaan sen, että palvelu on suunniteltu oikeille käyttäjille, eikä palvelun tarjoajalle. (Marsh 2022: 251.)

Verkkosivukonseptoinnin työpajoissa oli jo tunnistettu Lasinen lapsuus -sivustolle 11 käyttäjäprofiilia. Samantyyppisiä käyttäjäprofiileja löydettiin mm. Nuortenlinkin, Päihdelinkin, A-klinikkasäätiön pääsivuston, Tietopuun ja Dopinglinkin kanssa ja tästä päätellen sivustoilla palvelemaan samankaltaisia ja jopa samojakin kävijöitä. Omiin ongelmiinsa apua hakevat, heidän läheisensä sekä opiskelijat ja ammattilaiset kuvattiin palveluiden käyttäjinä useita kertoja. Lasinen lapsuus -toiminnan tärkeimpinä kohderyhminä kuvattiin vanhemman alkoholiongelmasta haittoja kokeneet ihmiset ja kohderyhmän kanssa työskentelevät ammattilaiset. (A-klinikkasäätiö 2022b.) Koska nämä kaksi kohderyh-

mää toimivat lähinnä yläotsikoina kaikille edellä mainituille 11 käyttäjäprofiilille, päädyttiin tässä opinnäytetyössä rajaamaan tutkimukseen osallistuvat vanhemman alkoholi-ongelmista haittoja kokeneisiin ihmisiin ja muodostamaan varsinaiset käyttäjätarinat kahden asiakaskohderyhmän, nuoret ja aikuiset, mukaisesti (taulukko 1).

Kun luodaan käyttäjäprofiileja, luodaan fiktiivisiä käyttäjiä ja yritetään mallintaa heitä ja heidän elämäänsä. Käyttäjäprofiiliin kerätään arviot ja tiedot siitä, keitä käyttäjät ovat, mitä he haluavat ja voivat tehdä. Se ohjaa tuotteen kehityksessä, ja käyttäjään ja käyttäjäkokemukseen pitäisikin keskittyä heti alussa tai jo ennen tuotteen kehittämisen aloittamista. Huolella muotoillut profiilit auttavat ymmärtämään miksi tehdään, mitä tehdään ja miksi ihmiset tulevat käyttämään palvelua. Ne antavat myös näkemystä siitä, mikä tekee hyvän käyttäjäkokemuksen ja auttaa rajaamaan sitä kenelle tuotteen kehittäminen suunnataan. (Kuniavsky 2003: 130–131.) Käyttäjäprofiilien määrittelyssä käytettiin apuna Lasinen lapsuus -toiminnan kohderyhmätavoitteita, jotka on kuvattu toiminnan rahoitushakemuksessa.

Taulukko 1. Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäpersoonat 1 Anna Nuori aikuinen	Käyttäjäpersoonat 2 Jaana Aikuinen, vanhempi
18–22-vuotias, itsenäistymässä, opiskelee. Kokee ulkopuolisuuden tunteita, kokee vanhemman juomisesta haittoja.	35–45-vuotias, työelämässä, kokenut vanhemman juomisesta haittoja, on oma perhe
Etsii itselleen sopivaa tukea ja tietoa, haluaa keskustella ammattilaisen kanssa, kaipaa yksilö- ja vertaistukea. Haluaa asioida anonyymisti. Käyttää palvelua älypuhelimella.	Etsii itselleen sopivaa tukea ja tietoa, haluaa keskustella ammattilaisen kanssa, kaipaa yksilö- ja vertaistukea sekä tukea vanhemmuuteen. Käyttää palvelua älypuhelimella.

Valintaperusteena käyttäjätestaukseen osallistuvilla oli henkilön sopiminen Lasinen lapsuus -sivuston käyttäjäprofiileihin (käyttäjäpersoonat Anna ja Jaana). Viisi osallistujaa on riittävä määrä silloin, kun käyttäjäryhmät ovat lähes samanlaisia ja kun sivuston arvioitiin osallistuu myös asiantuntijoita. (Sinkkonen ym. 2003: 303). Tavoitteena oli saada

kolme nuorta aikuista ja kolme aikuista, jotka vastaavat em. käyttäjäprofiileja. Lopputuloksena oli seitsemän ilmoittautunutta, joista viisi vastasi aikuisten käyttäjäprofiilia, mutta vain kaksi nuoren aikuisen käyttäjäprofiilia. Tästä syystä kerätty aineisto yhdistettiin.

Kuniavskyn (2003) mukaan käyttäjätettiin on syytä löytää ne kohderyhmän edustajat, jotka antavat hyödyllisintä palautetta. Parhaita osallistujia käytettävyydestä ovat ne, jotka tarvitsevat palvelua lähiaikoina tai jotka ovat käyttäneet kilpailevaa palvelua aiemmin. Näillä henkilöillä on suuri kiinnostus ja tietämys varsinaisesta sivuston aiheesta, joten he voivat keskittyä yksityiskohtien sijasta siihen, kuinka käyttöliittymä toimii. (Kuniavsky 2003: 265.) Käyttäjätestaukseen kutsuttiin Lasinen lapsuus -toiminnassa mukana olevia kokemuskehittäjiä ja ryhmätoiminnoissa mukana olevia aikuisia avoimemman ja satunnaisemman kutsun sijaan.

5.2 Palvelupolun määrittely ja testauskäsikirjoitus

Käyttäjätestauksen valmistelu eteni kohderyhmän ja käyttäjäprofiilien määrittelyn jälkeen testauskäsikirjoituksen tekemiseen. Testauskäsikirjoituksen muotoilua varten määriteltiin ensin palvelupolku (taulukko 2), joka kuvaa asiakkaan palvelukokonaisuuden eli käyttäjäpersoonien kuvitellun liikkumisen verkkosivuilla. Palvelupolku muodostuu kontaktipisteistä ja palvelutuokioista. (Tuulaniemi 2011: 78–79.) Palvelupolun määrittelyssä hyödynnettiin Lasinen lapsuus -sivustolla syksyllä 2022 tehtyä kävijäkyselyä, verkkosivujen Analytics -työkalua ja edellä määriteltyjä käyttäjäprofiileja.

Taulukko 2. Käyttäjäpersoonien palvelupolut

Käyttäjäpersoonana 1 Anna		Käyttäjäpersoonana 2 Jaana	
Annan palvelupolku verkkosivujen käyttämisen osalta. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista.	Kontaktipisteet	Jaanan palvelupolku verkkosivujen käyttämisen osalta. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista.	Kontaktipisteet

Anna näkee so- messa päivityksen ja tulee verkkosi- vulle	sosiaalisen median päivitys, verkkosivu	Jaana etsii tukea verkossa, löytää sattumalta Lasisen lapsuuden verkko- sivut	etusivu
lukee verkkosivuja, etsii tietoa	tietosivut	lukee verkkosivuja ja etsii tietoa	tietosivut
etsii vertaistukea	liikkuminen verkko- sivuilla	etsii vertaistukea	liikkuminen verkko- sivuilla
tekee hakemuksen nettiryhmään	verkkolomake	etsii tukea vanhem- muuteen	liikkuminen verkko- sivuilla
varaa ajan yksi- löchattiin	ajanvaraus verkko- sivuilla	varaa ajan yksi- löchattiin	ajanvaraus verkko- sivuilla
lähettää kysymyk- sen neuvontapal- veluun	verkkolomake	etsii sopivan ryh- mächatin	verkkosivu
lähettää viestin	verkkolomake	käy antamassa pa- lautetta	verkkolomake
		lähettää sähköpos- tia	yhteystietosivu

Testattavien toimintojen valinnassa on syytä huomioida, mitkä toiminnot ovat käyttäjille tärkeitä ja mitä toimintoja käytetään paljon (Sinkkonen 2003: 303). Testauskäsikirjoitus (taulukko 3) muokattiin mukailemaan käyttäjäpersoonien palvelupolkua.

Taulukko 3. Testauskäsikirjoitus

Nuori aikuinen	Aikuinen
<ul style="list-style-type: none"> •Mene Lasinen lapsuus.fi -sivulle. •Katsele etusivua ja kerro, mikä herättää huomion tai onko jotain mikä houkuttelee tai häiritsee. •Etsi sivu, josta löytyy tieto mitä lasinen lapsuus tarkoittaa. •Mene sivulle, josta löytyy tietoa vertaistuesta ja etsi joku ryhmä. •Etsi paikka, jossa voi tehdä ajanvarauksen/Etsi yksilöllistä tukea. •Etsi tietoa teemachateista. •Käy antamassa palautetta. •Lähetä työntekijöille kysymys/etsi yhteystiedot 	<ul style="list-style-type: none"> •Mene Lasinen lapsuus.fi -sivulle. •Katsele etusivua ja kerro, mikä herättää huomion tai onko jotain mikä houkuttelee tai häiritsee. •Etsi sivu, josta löytyy tieto, mitä lasinen lapsuus tarkoittaa. •Mene sivulle, josta löytyy tietoa vertaistuesta ja etsi joku ryhmä. •Etsi tukea vanhemmuuteen. •Etsi paikka, jossa voi tehdä ajanvarauksen/Etsi yksilöllistä tukea. •Etsi tietoa teemachateista. •Käy antamassa palautetta. •Lähetä työntekijöille kysymys/etsi yhteystiedot.

Käyttäjätestauksen esitesti tehtiin muutamaa päivää ennen varsinaisten käyttäjätestausten aloittamista tavoitteena tarkistaa tekniikan ja testitehtävien toimivuus. Esitestaaminen on sitä tärkeämpää, mitä kokemattomampi testin tekijä on. (Sinkkonen 2009: 305.) Opinnäytetyöntekijän vapaaehtoinen työtoveri teki videoneuvotteluympäristössä testauksilannetta vastaavassa tilanteessa annettuja testauskäsikirjoituksen mukaisia tehtäviä ja vastasi myös SUS-kyselylomakkeeseen. Kyselylomake yleensä testataan ennen varsinaista käyttöä (Vilkkä 2021: 108). Tunnetun SUS-kyselylomakkeen ollessa kyseessä, oli tarpeen testata vain sen tekninen toimivuus. Esitestausta oli hyödyllinen koska siinä konkretisoitui tarkan ennako-ohjeistuksen antamisen tärkeys, jotta osallistujat osaa tulla testauksilaisuuteen oikealla laitteella, eli älypuhelimella muun laitteen sijaan. Opinnäytetyöntekijä testasi myös itsenäisesti ennakkoon, miten näytön jakaminen eri älypuhelimilta videoneuvotteluympäristössä onnistuu osatakseen tarvittaessa opastaa osallistujia varsinaisessa testitilanteessa.

5.3 Käytettävyydestestaus

Käytettävyydestestauksella selvitettiin vastausta tutkimuskysymykseen, mitä käytettävyysongelmia käyttäjät kohtaavat sivustolla. Käyttäjätetit järjestettiin etänä videoneuvotteluympäristössä, jossa käyttäjät jakoivat älypuhelimien näytön opinnäytetyöntekijän nähtäväksi. Tämä mahdollisti hyvän näkymän testaajan laitteelle ja testaus-tilanteen tallentamisen myöhemmin tapahtuvaa analysointia varten. Käyttäjäprofiileihin

sopivat testikäyttäjät (n=7) tekivät testauskäsikirjoituksen (Taulukko 3) mukaisia tehtäviä omalla älypuhelimellaan. Osallistumisprosentti oli 100. Tavallinen toimintatapa käyttäjätesteissä on antaa testitehtävät osallistujalle kirjallisena yksitellen (Kuutti 2003: 305). Etänä tehtävä testaus olisi edellyttänyt tehtävien lähettämistä postitse, koska sähköpostista tai videoneuvottelun chatista tehtävien poimiminen olisi hankaloittanut testin tekemistä. Postitse lähetettynä tehtävät olisivat saattaneet viipyä matkalla liian kauan tai osallistujia olisi saattanut tutustua niihin ennakkoon, mikä ei ollut tarkoituksenmukaista. Tästä syystä päädyttiin siihen, että opinnäytetyöntekijä antoi sanallisesti tehtävän kerrallaan osallistujalle tehtäväksi. Tilanne tallennettiin tarkempaa analysointia varten.

Käytettävyydestä tuottaa usein sekä määrällistä että laadullista analyysiä edellyttävää aineistoa. Vakavimmat käytettävyysongelmat tulevat esiin jo ennen tarkempaa aineiston analysointia ja niistä onkin hyvä antaa tieto kehittäjille mahdollisimman nopeasti, että kriittisimpiä ongelmia päästään korjaamaan. (Koskinen, 2005: 196.) Käyttäjätesteissä löytyneitä ongelmia raportoitiin verkkosivujen julkaisun jälkeen A-klinikkasäätiössä muodostetulle verkkosivukehityksen ohjausryhmälle sekä verkkosivuston kehittäjille.

Koskisen (2005) mukaan määrällisesti mitattavia asioita, kuten tehtävien suoritus aika, virheiden tai tehtyjen toimintojen määrä tai tietyllä verkkosivulla vietetty aika, voidaan analyysivaiheessa jäsentää yhteenvedoina kuvioihin ja taulukoihin kokonaisuuden hahmottamiseksi (Koskinen 2005: 197). Lasinen lapsuus -sivuston käyttäjätestiin aineistoa prosessoitaessa ei nähty mielekkääksi tai tarpeelliseksi kirjata ylös edellä mainitun kaltaista määrällistä aineistoa. Yleisesti ottaen testikäyttäjät liikkuvat sivustolla nopeasti muutamia ongelmatilanteita lukuun ottamatta ja toisaalta monet käyttivät aikaa siihen, että kävivät oman mielenkiinnon mukaan tutkimassa myös sivupolkuja varsinaisen testitehtävän ohessa. Tämä tuotti runsaasti ääneenajatteluaineistoa ja tietoa käyttäjäkokemuksesta, jota oli analysoitava laadullisen sisällönanalyysin menetelmin.

Käyttäjätestiin keskustelu- ja ääneenajatteluaineiston litteroitu teksti yhdistettiin analyysia varten teemahaastattelussa kerätyn aineiston kanssa, koska käytettävyydestä aikana sivuttiin jo joltain osin teemahaastattelun teemoja ja teemahaastattelussa tuli vielä esiin käyttäjien näkökulmia käytettävyyden haasteista. Aineistosta eriteltiin induktiivista (aineistolähtöistä) sisällönanalyysia soveltaen käyttäjien ilmaisemat ja opinnäytetyön tekijän havaitsemat käytettävyysongelmiin tai verkkosivuilla liikkumisen haasteisiin viittaavat pelkistetyn ilmaukset, jotka kerättiin taulukkoon. (Tuomi & Sarajärvi, 2013 110–113.) Tästä yhteenvedosta opinnäytetyön tekijä pystyi arvioimaan, kuinka merkit-

täviä käytettävyyssongelmat lopulta olivat kontekstissaan ja minkä ongelmien korjaaminen oli syytä priorisoida. (Koskinen 2005: 198.) Ongelmien vakavuuden arviointiin käytettiin Nielsenin (1994) viisiportaista käytettävyyssongelmien vakavuuden arviointiin tarkoitettua asteikkoa (ks. liite 3). Käyttäjätestien havainnot voitaisiin ryhmitellä analyysivaiheessa esim. tuotteen eri osien, kuten verkkosivuston eri sivujen mukaisesti tai tehtävittäin. (Koskinen 2005: 197.) Ilmauksien verrattain pienen määrän vuoksi ilmaukset luokiteltiin suoraan ja vain käytettävyyssongelmien vakavuuden mukaan.

5.4 SUS-kyselylomake

Käytettävyyssongelmauksen osana käytettiin kyselyä mittaamaan käyttäjäkokenusta ja vastaamaan osaltaan tutkimuskysymykseen, onko Lasinen lapsuus -sivusto käyttäjäystävällinen. SUS-kyselylomake (System Usability Scale) on yksi yleisimmistä käytetyistä työkaluista järjestelmän tai tuotteen käytettävyyden ja käyttäjäkokenuksen arvioimiseen (Albert & Tullis 2023: 125; Lewis & Sauro 2016). Sen kehitti jo vuonna 1996 John Brooke, joka on antanut luvan käyttää kyselyä vapaasti, jos vain alkuperäinen kehittäjä mainitaan (Brooke 1996: 194).

SUS-kyselylomakkeeseen tulisi vastata välittömästi testattavan järjestelmän käyttämisen jälkeen, joten osallistujat saivat sen täytettäväkseen heti käyttäjätestin perään (Lewis & Sauro 2016). Kaikki osallistujat (n=7) vastasivat koko kyselyyn, joten osallistumisprosentti oli 100. SUS sisältää kymmenen väittämää viisiportaisella Likert-asteikolla. Perinteisessä SUS-kyselyssä, jossa puolet väittämistä on muotoiltu myönteisesti ja puolet kielteisesti, lasketaan joka toisen kysymyksen pisteytys eri tavalla. (Albert & Tullis, 2023: 125.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin versiota, jossa väittämät olivat kaikki myönteisesti muotoiltuja (Taulukko 4). Positiivinen SUS-kysely antaa yhtä luotettavia tuloksia kuin perinteinen, mutta se on vastaajan helpompi täyttää. (Jokela 2013; Lewis & Sauro 2016). Vastaamisen helpottamiseksi ja luotettavien tulosten saamiseksi käytettiin suomenkielistä kyselyä. (Jokela 2013.)

Taulukko 4. SUS-kyselylomake (System Usability Scale)

1	Käyttäisin mielelläni tätä verkkosivustoa usein.
2	Koin verkkosivuston olevan yksinkertainen.
3	Verkkosivustoa oli mielestäni helppo käyttää.
4	Osaisin käyttää verkkosivustoa ilman teknisen henkilön opastusta.
5	Mielestäni verkkosivuston eri osat toimivat keskenään hyvin yhteen.
6	Mielestäni verkkosivuston eri osat toimivat samalla tavalla.
7	Kuvittelen, että useimmat oppisivat verkkosivuston käytön erittäin nopeasti.
8	Mielestäni verkkosivuston käyttö oli erittäin intuitiivista (= oli erittäin helppo arvata, miten verkkosivusto toimii).
9	Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin verkkosivustoa.
10	Osaisin käyttää verkkosivustoa ilman, että minun täytyy opetella mitään uusia asioita.

SUS-kyselylomakkeella kerätyistä vastauksista saadaan verkkosivun käytettävyydelle pistemäärä, joka on nollan ja sadan välissä. SUS-tulos 0 edustaa huonointa mahdollista tulosta, kun taas 100 on paras mahdollinen tulos (Albert & Tullis 2023: 125.) Pistteet eivät vastaa prosenttilukuja. Jeff Sauro on tehnyt laajan SUS-pisteiden vertailun monissa ei järjestelmissä ja määritellyt SUS-pisteiden keskiarvon olevan 68. Jotta sivuston käytettävyys olisi parhaiden 10 % joukossa, pistemäärän tulisi olla vähintään 80. (Laubheimer 2018.)

SUS-kyselylomakkeella kerätty aineisto tulee käsitellä kvantitatiivisin menetelmin tietyllä laskukaavalla. Kokonaispisteiden selvittäminen aloitettiin määrittämällä jokaisen yksittäisen väittämän pisteitys. Jokainen väittämä saa pisteitä 0–4. Positiivisesti muotoiltujen väittämien pisteistä vähennettiin 1 (miinus 1). Negatiivisesti muotoiltuja väittämiä ei tässä kyselyssä ollut. Kaikkien väittämien pisteitykset laskettiin yhteen ja kerrottiin summa luvulla 2.5. Näin saatiin selville kokonaispisteet, jotka on esitelty. (Sauro & Lewis 2016.)

5.5 Teemahaastattelu

Käyttäjätestin yhteydessä tehtiin samoille osallistujille lyhyt teemahaastattelu. Teemahaastattelulla selvitettiin vastausta tutkimuskysymyksiin vastaako Lasinen lapsuus -sivusto strategian tavoitteeseen tarjota edistyksellisiä digitaalisia palveluita ja onko sivusto erilaisten käyttäjien tarpeet huomioiva ja käyttäjäystävällinen. Teemahaastattelu sopi tutkimuksen osaan, jossa haluttiin selvittää ilmiöitä yksilön kokemuksina ja subjektiivisin käsityksinä. Erityisesti edistyksellisyys haastattelun teemoista oli käsitteenä vaikeasti määriteltävä ja haastattelulla haluttiin saada esiin, kuinka haastateltavat sen ymmärtävät. Teemahaastattelussa tutkija voi ohjata haastattelua ennalta valittujen teemojen ja haastattelun edetessä tarpeelliseksi tulevien tarkentavien kysymysten mukaan, mutta menetelmä on hyvin joustava ja vapaamuotoinen. Näin haastateltavien tulkinnot ilmiöstä pääsevät esiin. (Puusa 2020: 112–113.)

Teemahaastattelun teemat olivat

- Palvelun edistyksellisyys. Mitä ajatuksia sinulle tulee verkkosivun edistyksellisyydestä? Miten kuvailisit verkkosivun edistyksellisyyttä?
- Palvelun käyttäjäystävällisyys. Mitä ajatuksia sinulle tulee verkkosivun käyttäjäystävällisyydestä? Miten kuvailisit sitä?
- Erilaisten käyttäjien (nuoret, nuoret aikuiset, aikuiset, vanhemmat) huomioiminen palvelussa. Muut mahdolliset käyttäjät.
- Mitä muuta haluat sanoa verkkosivustosta?

Teemahaastattelussa kerättyyn aineistoon yhdistettiin käytettävyydestin aikana saatu ääneenajatteluaineisto, koska siinä sivuttiin jo joltain osin teemahaastattelun teemoja. Kerätty aineisto analysoitiin induktiivista, aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Laadullisen tutkimuksen analyysillä tavoitellaan aineiston tiivistymistä ja täsmentymistä. Aineiston analyysistä voi erottaa kolme vaihetta: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2013: 108.) Haastattelun ja ää-

neenajattaluaineiston litteroinnin jälkeen aineistosta eriteltiin pelkistetyt tutkimuskysymysten teemoihin liittyvät ilmaukset. Analyysiyksiköinä olivat lauseet ja ajatuskokonaisuudet. Näitä ilmauksia ryhmitellen samankaltaisuudet ja eroavaisuudet huomioiden, saatiin aineisto tiivistettyä ala- ja yläluokiksi. Yläluokat yhdistämällä saatiin muodostettua pääluokat ja nämä ryhmitellen yhdistävät luokat. Näin saatiin aikaan käsitteet, aineistoa kuvaavat teemat, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen (Tuomi & Sarajärvi, 2013: 110–113.) Esimerkit aineiston pelkistämisestä ovat eriteltynä taulukkoon (liite 4). Aineiston ryhmittelystä ja käsitteiden luomisesta on erimerkkejä taulukossa (liite 5).

5.6 Käytettävyyden heuristinen arviointi

Käytettävyyden arvioinnin tarkoituksena oli selvittää vastaus tutkimuskysymykseen, mitä käytettävyysoongelmia asiantuntija-arvioijat kohtaavat sivustolla. Arviointimenetelmäksi valittiin Nielsenin listan mukainen heuristinen arviointi, koska se on paljon käytetty ja toimiva menetelmä, ja jonka käyttämisestä kokemusta omaavia henkilöitä opinnäytetyöntekijän oli mahdollista löytää omien verkostojensa avulla. Jakob Nielsen kehitti heuristiikan yhteistyössä Rolf Molichin kanssa vuonna 1990 ja tarkensi sitä 249 käytettävyysongelman tekijäanalyseilla vuonna 1994. Vuonna 2020 Nielsen on todennut kymmenen heuristiikan sääntölistansa pysyneen relevanttina ja muuttumattomana ja että se todennäköisesti pätee myös tuleville käyttöliittymäsukupolville. (Nielsen 2020.)

Heuristisen arvioinnin tekijäksi pyrittiin rekrytoimaan henkilöitä, joilla on kokemusta heuristisen arvioinnin tekemisestä. Tehtävään saatiin opinnäytetyön tekijän opiskelukontaktien kautta kolme Metropolia ammattikorkeakoulussa opiskelevaa tai opiskellutta henkilöä, jotka olivat tehneet yhdestä viiteen heuristista arviota aiemmin. Arvioijien käyttöön annettiin Nielsenin listan suomennettu versio (taulukko 5).

Taulukko 5. Kymmenen heuristiikan lista löydettyjen käytettävyysongelmien kuvailemiseen (Korvenranta 2005).

	Heuristiikan merkitys
--	------------------------------

1	Palvelun tilan näkyvyys
2	Palvelun ja tosielämän vastaavuus
3	Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4	Yhteneväisyys ja standardit
5	Virheiden estäminen
6	Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
7	Käytön joustavuus ja tehokkuus
8	Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu
9	Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen
10	Opastus ja ohjeistus

Listaa täydentämään arvioijat saivat linkin englanninkieliselle verkkosivulle (<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>), joka antoi lisätietoa jokaisesta kymmenestä sääntölistan kohdasta arvioinnin tekemistä varten (Nielsen 2020). Kolme taustatietoa ovat tärkeitä verkkosivun käyttöliittymän heuristiseen arvioimiseen, joten arvioijat saivat tiedon verkkosivun tarkoituksesta, käyttäjäprofiileista ja tyypillisistä käyttöskenaarioista (Kantner & Rosenbaum 1997: 153). Löydettyjen käytettävyyssongelmien listaamiseen arvioijia pyydettiin täyttämään lomaketta, johon kuvattiin löydetty käytettävyyssongelma ja sen sijainti verkkosivulla sekä ongelman vakavuusaste. Käytettävyyssongelmien vakavuus arvioitiin Nielsenin (1994) luomalla viisiportaisella asteikolla

(liite 3). (Korvenranta 2005: 115). Ratkaisuehdotuksen tekeminen oli vapaaehtoista. Asiantuntija-arvioijat (n=3) tekivät itsenäisesti heuristisen arvioinnin sivustosta, eivätkä näin saaneet vaikutteita tai ennakkotietoja toisiltaan. Vastausprosentti oli 100.

Heuristisen arvioinnin tuottama aineisto analysoitiin teorialähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Aineiston luokittelun viitekehystenä ja analyysirunkona toimi Nielsenin kymmenen heuristiikan lista. (Tuomi & Sarajärvi 2013: 113.) Asiantuntija-arvioijat listasivat löytämänsä käytettävyysongelmat ja arvioivat niiden vakavuusastetta (Ovaska ym. 2005: 115). Opinnäytetyön tekijälle jäi kolmesta arvioinnista saadun tiivistetyn tiedon yhdistäminen. Kontekstin tuntevana määrittelin käytettävyysongelmien vakavuusjärjestyksen ja arvioin, olivatko kaikki listatut käytettävyysongelmia vai oliko osa niistä kenties sivuston ominaisuuksia, joita ei ollut tarkoituksenmukaista muuttaa.

6 Tulokset

Tulokset-luvussa on raportoitu tutkimustulokset jaoteltuna tutkimuskysymysten mukaisesti käyttäjien ja asiantuntija-arvioijien kohtaamiin käytettävyysongelmiin, sekä sivuston edistyksellisyyteen, käyttäjäystävällisyyteen ja eri käyttäjien tarpeiden huomioimiseen liittyviin tuloksiin.

6.1 Käyttäjien kohtaamat käytettävyysongelmat

Käytettävyydestä Lasinen lapsuus -sivustolta löydetyt käytettävyysongelmat ovat nähtävissä vakavuusjärjestyksessä taulukossa (liite 1). Jo tehty korjaus tai ratkaisuehdotus on myös merkittynä taulukkoon. Merkittävin ongelma (nro 1) eli valikkopainikkeen toimimattomuus tapahtui ainoastaan yhden käyttäjätestaajan kohdalla, mutta sama ongelma toistui heuristisen arvioinnin tehneillä kahdella asiantuntija-arvioijalla. Tieto ongelmasta välitettiin sivuston kehittäjälle jatkoselvityksiä varten. Etusivulla kuvan päälle tuleva valkoinen teksti (nro 2) näkyi huonosti kaikilla käyttäjillä ja sivustoilla ja se huomattiin jo ennen käyttäjätestejä. Ongelma korjattiin kehittäjän toimesta nopeasti. Osa käytettävyyden haasteista ilmeni vain osalla käyttäjistä. Esim. Tukea-valikkoon jumittuminen (nro 3) koski vain heitä, jotka olivat ohittaneet sivulla tietyn vaiheen, mistä olisi päässyt nuolipainikkeista eteenpäin. Ongelman nopea korjaaminen hoidettiin lisäämällä tietyille sivuille eteenpäin vieviä painikkeita ja isompi muutos valikoissa jäi ohjausryhmän selvitettäväksi. Osan ongelmista Lasinen lapsuus -toiminnan työntekijät pystyivät korjaamaan itse ja osassa ongelmista olikin kyse ominaisuudesta ja toisaalta mielipideasiasta, koetaanko asia toimivana vai toimimattomana.

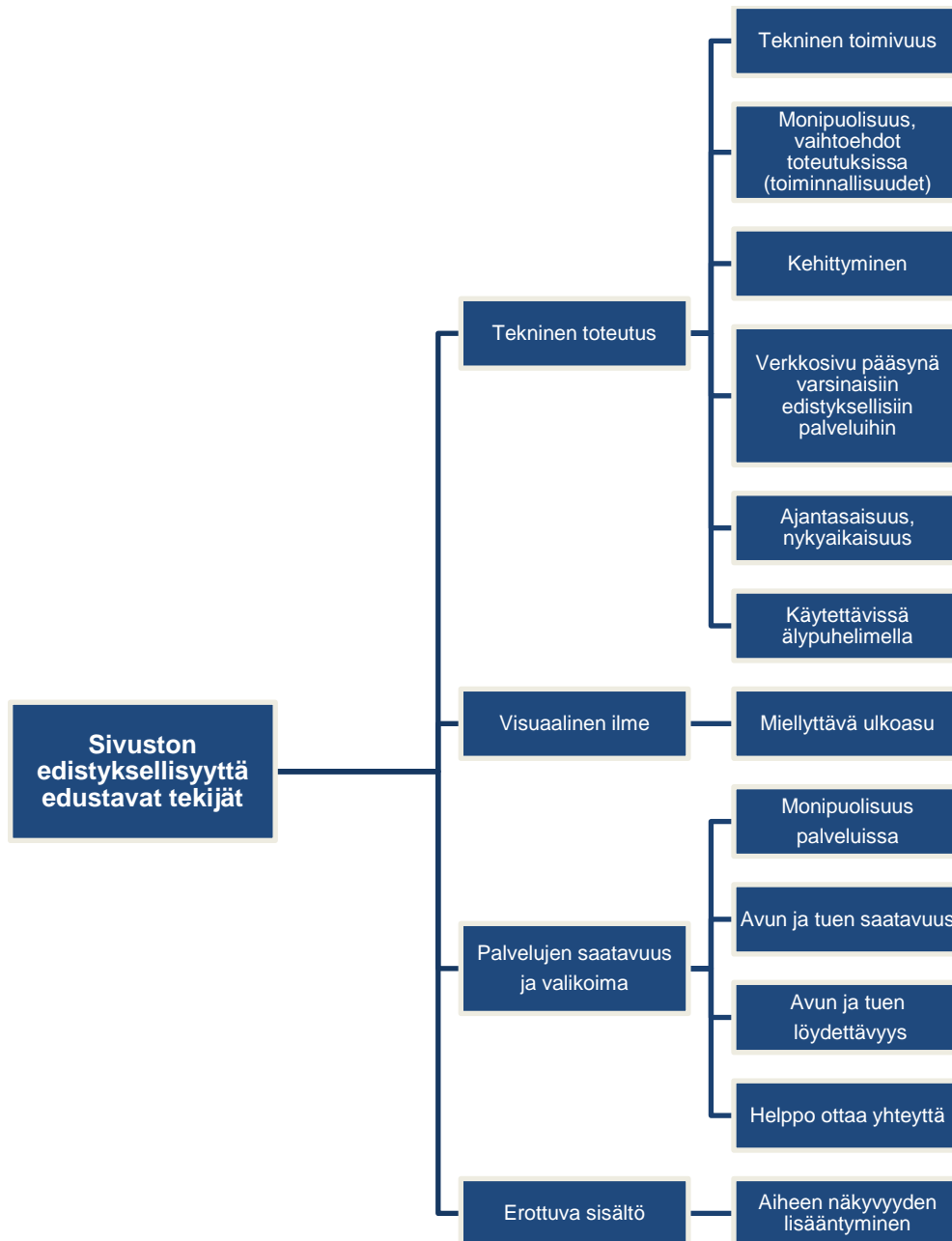
6.2 Asiantuntija-arvioijien kohtaamat käytettävyysoongelmat

Asiantuntija-arvioijien löytämät käytettävyysoongelmat ovat lueteltuna taulukossa (liite 2). Ongelman vakavuusluokitus on peräisin asiantuntija-arviointien yhteenvedosta ja ongelmat on listattu tämän arvion mukaiseen vakavuusjärjestykseen. Jos ongelman vakavuusarvio muuttui sen vuoksi, että ongelma oli korjattu tai että kyseessä ei ollut käytettävyysongelma, uusi vakavuusastetta kuvaava luku laitettiin taulukkoon ratkaisuehdotuksen yhteyteen.

Asiantuntija-arvioijat löysivät osittain samoja käytettävyysoongelmia kuin kohderyhmän edustajat käyttäjättestissä. Asiantuntijat löysivät myös samoja ongelmia toisensa kanssa ja jokainen arvioija löysi ongelmia, joita muut eivät olleet löytäneet. Merkittävien asiantuntija-arvioijien löytämä käytettävyysongelma oli etusivun valikon avautumattomuus. Tämä ongelma oli tullut esiin vai yhdellä arvioijalla, mutta sen lisäksi kaksi käyttäjätestiin osallistuneista huomasi tämän ongelman. Näin käytännössä kolme käyttäjää kymmenestä kohtasi tämän käytettävyysogelman. Ongelma annettiin sivuston kehittäjille tiedoksi ja asia meni selvittelyyn. Muut löytyneet käytettävyysoongelmat olivat vähemmän haitallisia tai kontekstin tuntevan arvioimana enemmänkin sivuston ominaisuuksia, joista eri henkilöt voivat olla eri mieltä. Verkkosivukehityksen ohjausryhmän arvioitavaksi jäi mm. onko liian pieniksi koettuja painikkeita tai liikkuvia ikoneita mahdollista muuttaa ja jos niin mikä on tehtävien muutosten tärkeysjärjestys.

6.3 Sivuston edistykseellisyys

Haastateltavat pitivät Lasinen lapsuus -sivustoa pääsääntöisesti edistykseellisenä. Edistykseellisyys-sana itsessään tuotti hämmennystä ja monet pohtivat, mitä sillä tarkoitetaan. Sivuston edistykseellisyyden arvioinnin osalta pohdintaa edistettiin mainitsemalla haastateltaville A-klinikkasäätiön strategian periaatteista *Tarjoamme edistykseellisiä digitaalisia palveluita*, mikä auttoi osallistujia etenemään pohdinnoissaan. Sivuston edistykseellisyyttä edustavista tekijöistä muodostuneet ylä- ja alaluokat ovat esiteltynä kuviossa 2.



Kuvio 2. Sivuston edistyksellisyttä edustavat tekijät -pääluokan jakaantuminen ylä- ja alaluokkiin

6.3.1 Tekninen toteutus

Edistyksellisen teknisen toteutuksen osa-alueina nähtiin sivuston tekninen toimivuus ja erilaisten toiminnallisuuksien ja elementtien monipuolinen valikoima. Verkkosivu nähtiin pääsynä varsinaisiin edistyksellisiin palveluihin. Verkkosivu yksin ei kuitenkaan osallistujien mielestä voi olla edistyksellinen, vaan se on välttämätön keräämään faktatiedon ja erilaiset toiminnallisuudet saataville. Lisäksi se, että sivusto on kehittynyt selkeästi vanhasta sivustosta, on moderni ja käytettävämpi kuin entinen ja samalla tasolla kuin

muut nykypäivän verkkosivut, edusti haastateltavien mielestä edistyksellisyttä. Toimivuus älypuhelimella mainittiin yhtenä ajantasaisuuden esimerkkinä.

6.3.2 Palvelujen saatavuus ja valikoima

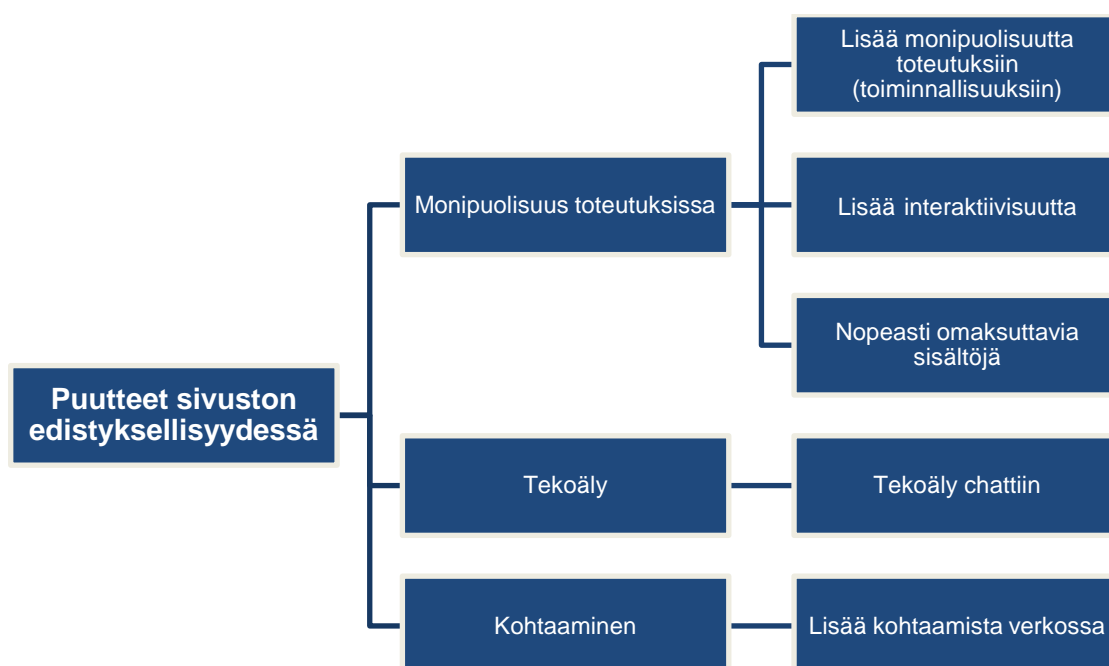
Monipuolisuus palveluvalikoimassa nähtiin edistyksellisyttä edustavana tekijänä. Apua ja tukea oli saatavilla yksilöllisesti ja nopeasti. Tästä esimerkkinä on ajanvarauksella toimiva yksilöchat. Apu ja tuki oli löydettävissä helposti ja myös yhteydenotto sivuston kautta oli helppoa.

6.3.3 Visuaalinen ilme ja erottuva sisältö

Visuaalinen ilme nousi esiin osana edistyksellisyttä. Ulkoasu koettiin miellyttävänä, keventyneenä ja raikastuneena. Uuden sivuston nähtiin tuovan enemmän näkyvyyttä lasisen lapsuuden teemalle ja omaperäinen, erottuva sisältö nähtiin yhtenä edistyksellisuuden elementtinä.

6.3.4 Puutteet edistyksellisyydessä

Vaikka haastateltavat pitivät sivustoa varsin edistyksellisenä, puutteita löytyi myös ja osa haastateltavista kertoi, mitä toivovat sivuston jatkokehitykseltä tulevaisuudessa, jotta se pysyisi edistyksellisenä. Puutteita sivuston edistyksellisyydessä kuvaavista tekijöistä muodostuneet ylä- ja alaluokat ovat esiteltynä kuviossa 3.

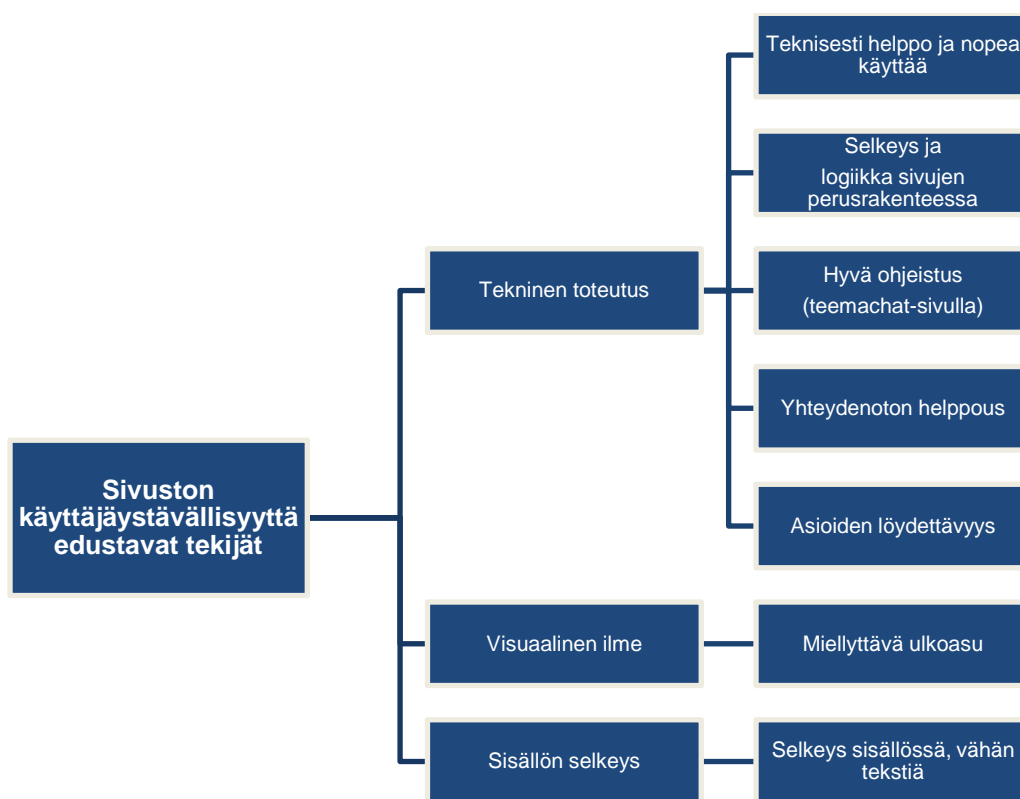


Kuvio 3. Puutteita sivuston edistyksellisyydessä -pääluokan jakaantuminen ylä- ja alaluokkiin

Vaikka sivustoa pidettiin monipuolisuutensa vuoksi edistyksellisenä, toiminnallisuuksia kaivattiin vielä lisääkin, esim. kuvia ja videoita enemmän. Muitakin nopeasti läpikäytäviä ja omaksuttavia sisältöjä, kuten blogeja ja pelillisyyttä, joka puuttuu kokonaan, kaivattiin lisää. Tekoäly tuli esiin usean haastateltavan puheissa. Tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuus nähtiin chatissa, jossa voisi olla reaaliaikaisesti palveleva tekoäly, joka ohjaa asiakasta löytämään oikean polun, jota edetä. Sivustolle toivottiin myös interaktiivisuutta teknisten toiminnallisuuksien kautta tai sosiaalista mediaa hyödyntäen. Kohtaamisella sen sijaan tarkoitettiin mahdollisuutta tavata työntekijä verkossa, kuten Lasinen lapsuus-toiminnan toimintapa on. Erityisesti jo tapahtuvan läsnäolon sosiaalisessa mediassa tai verkkoyhteisöissä (kuten yhteistyökumppaneiden Discord-palvelimilla) näkyväksi tekemistä toivottiin lisättävän niin, että nuoret löytävät helposti ja ennakkoon tiedon, millä alustalla ja milloin Lasisen lapsuuden työntekijät ovat tavattavissa.

6.4 Sivuston käyttäjäystävällisyys ja käyttäjäkokemus

Käyttäjäystävällisyys ja edistyksellisyys olivat toisiinsa linkittyviä käsitteitä. Edistyksellisuuden teemaa käsiteltiin teemahaastattelussa ensin ja näin käyttäjäystävällisyyden osalta haastatteluaineisto jäi niukemmaksi. Sivuston käyttäjäystävällisyyttä edustavista tekijöistä muodostuneet ylä- ja alaluokat ovat esiteltynä kuviossa 4. SUS-kyselyn käyttäjäkokemukseen liittyvät tulokset esitellään myös tässä osiossa.



Kuvio 4. Sivuston käyttäjäystävällisyyttä edustavat tekijät yläluokan jakaantuminen ylä- ja alaluokkiin

6.4.1 Tekninen toteutus

Käyttäjäystävällisen teknisen toteutuksen osa-alueina nähtiin sivuston käytön helppous ja nopeus sekä perusrakenteen selkeys ja logiikka, joka on helposti omaksuttavissa, vaikka ympäristö on vieras. Loogisuus sivuston eri sivujen välillä, ja suhteessa siihen minkälaisia verkkosivut yleisestikin ovat, nähtiin sivuston käyttäjäystävällisyyttä edustavana tekijänä. Hyvät peruspolut ja selkeät eteenpäin vievät painikkeet auttavat asioiden löytämisessä; myös avun uskottiin löytyvän silloinkin, kun sitä on ensimmäistä kertaa etsimässä. Hyvä ohjeistus mainittiin käyttäjäystävällisenä teemachat-sivun osalta.

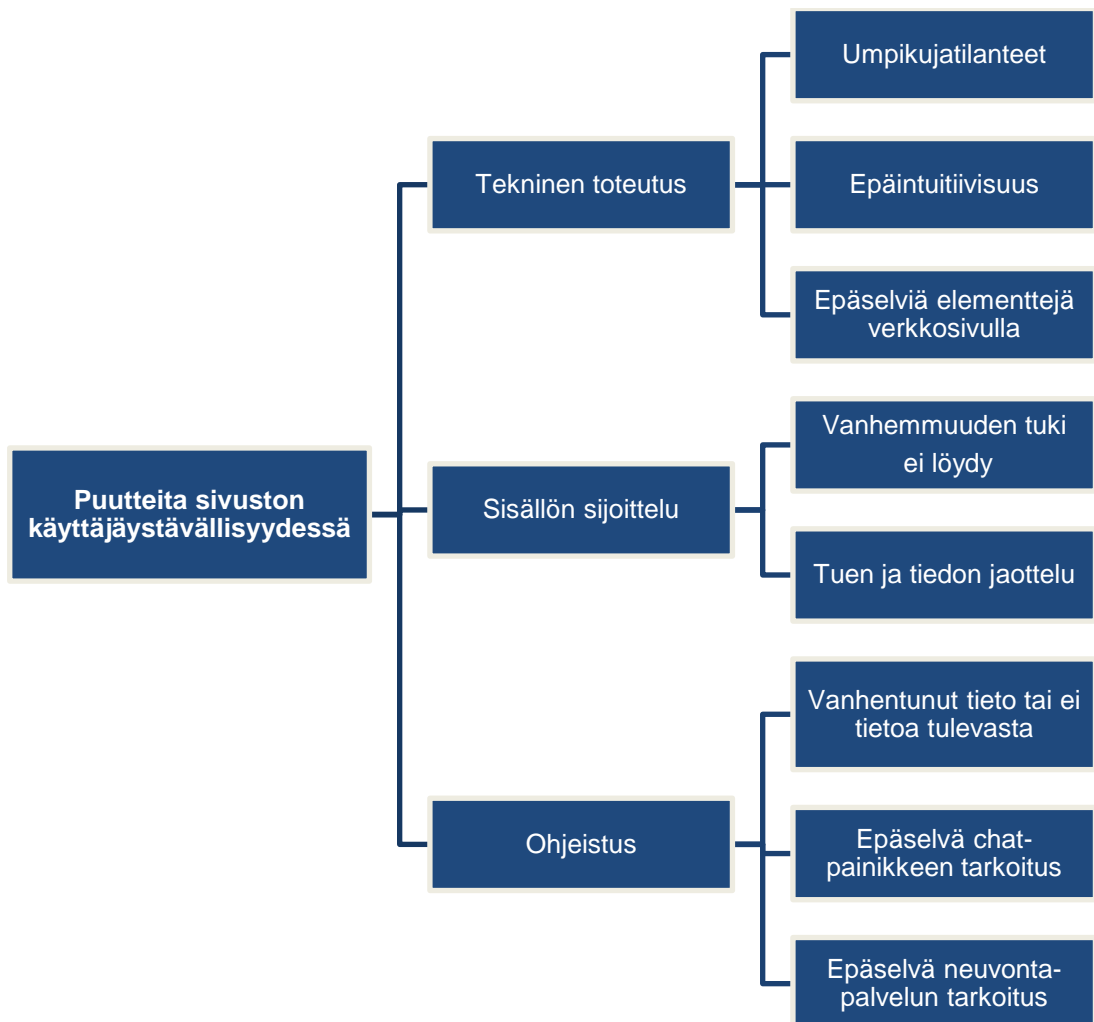
6.4.2 Sisällön selkeys ja visuaalinen ilme

Käyttäjäystävällisyyden elementtinä mainittiin myös sisällön selkeys ja sivustolla käytetyt selkeät termit. Lyhyet tekstit ilmensivät selkeyttä; asia löytyy helposti, kun tekstiä ei ole liikaa. Esim. tieto lasisesta lapsuudesta löytyi helposti. Mainittakoon, että käyttäjätestin aikana teetetyissä testitehtävissä ei tavoiteltu sisältöön perehtymistä. Testaukseen käytetty aika ei mahdollistanut syvempää sisällön tutkimista, joten sisällön käyttäjäystävällisyyttä ei tässä opinnäytetyössä varsinaisesti tutkittu. Visuaalinen ilme nähtiin

myös käyttäjäystävällisyyttä edustavana tekijänä. Käyttäjäystävällisen ulkoasun osaluokina mainittiin selkeät elementit, ilmava rakenne, selkeä ja kivannäköinen yhteystietosivu, visuaalinen selkeys, miellyttävyys ja rauhallisuus.

6.4.3 Puutteet käyttäjäystävällisyydessä

Vaikka haastateltavat pitivät sivustoa varsin käyttäjäystävällisenä, joitakin merkittäviä puutteita löytyi. Ne olivat osittain samoja, joita asiantuntija-arvioijat myös löysivät. Osa haastateltavista kertoi, miten toivoisi sivuston käyttäjäystävällisyyttä lisättävän. Puutteita sivuston käyttäjäystävällisyydessä kuvaavista tekijöistä muodostuneet ylä- ja alaluokat ovat esiteltyinä kuviossa 5.



Kuvio 5. Puutteita sivuston käyttäjäystävällisyydessä pääluokan jakaantuminen ylä- ja alaluokkiin

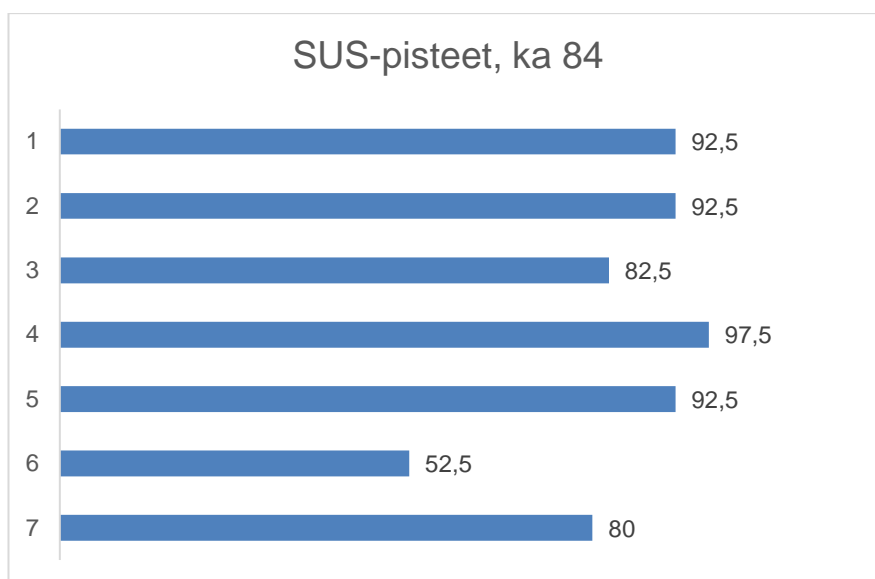
Teknisen toteutuksen osalta puutteena nähtiin ns. umpikujatilanteet, joissa tietyille sivulle päädyttyään oli vaikea löytää reittiä eteenpäin. Näistä esimerkkeinä ovat nrot 3 ja

4 taulukossa (liite 1). Neuvontapalvelun testaaminen ei liittynyt testitehtäviin, mutta moni osallistujista päätyi sinne tahtomattaan, joten tätä voidaan pitää merkinä sivuston tämän osan epäintuutiivisuudesta. Neuvontapalvelun vastauksen nouto -osioon päätyminen sattumalta aiheutti hämmennystä ja sieltä oli vaikea löytää reittiä pois. Muina epäintuutiivisuuden merkkeinä nähtiin eksyminen ja liian pitkät tekstit joillakin sivuilla. Lisäksi joidenkin testitehtävien suorittamiseen tarvittiin niin monta klikkausta, että matkalla unohtui, minne olikaan menossa. Myös epäselvät elementit, kuten A-tunnus, joka ei viestittänyt tarkoitustaan (siirtymistä etusivulle) ja huomiota herättävä evästekuvake nähtiin käyttäjäystävällisyyden puutteina.

Käyttäjäystävällisyydessä oli parannettavaa sisällön sijoittelussa, koska vanhemmuuden tuki oli vaikea tai mahdoton löytää sivustolta. Lisäksi yksi haastateltava koki, että Tietoa aikuiselle ja Tietoa nuorelle -osiot olivat turhaan erillään Tukea-osiosta, jossa oli erikseen jaottelu aikuisille ja nuorille. Ohjeistuksen puutteina nähtiin osittain vanhentunut tieto teemachat-sivulla ja sivuston oikeasta alakulmasta löytyvän chat-painikkeen epäselvä tarkoitus. Painikkeen tarkoitusta pohdittiin käymättä kokeilemassa, mitä painikkeesta tapahtuu ja kysymyksiä heräsi siitä, onko chat koko ajan käynnissä, ajanvarauksella vai vastaako siellä kömpelö botti, jolta ei saa sitä vastausta mitä tarvitsisi. Painike oli ruotsiksi ruotsinkielisen chatin ollessa auki, mikä hämmensi muuten suomenkielisellä sivulla. Ohjeistuksen käyttäjäystävällisyyden osalta haastateltavat toivoivat lisäksi, että neuvontapalvelun tarkoitus olisi paremmin selitetty. Vastauksen lukeminen -toiminto sai monet luulemaan, että kyseessä on Usein kysytyt kysymykset -osio. Neuvontapalvelun nimi ei osallistujien mielestä ollut kuvaava vaan jäykkä ja vaikeasti lähestyttävä ja sen kohderyhmä jäi epäselväksi, kuten myös kuka palvelussa neuvoo. Ilmoitettua vastausaikaa pidettiin myös liian pitkänä.

6.4.4 Käyttäjäkokemus

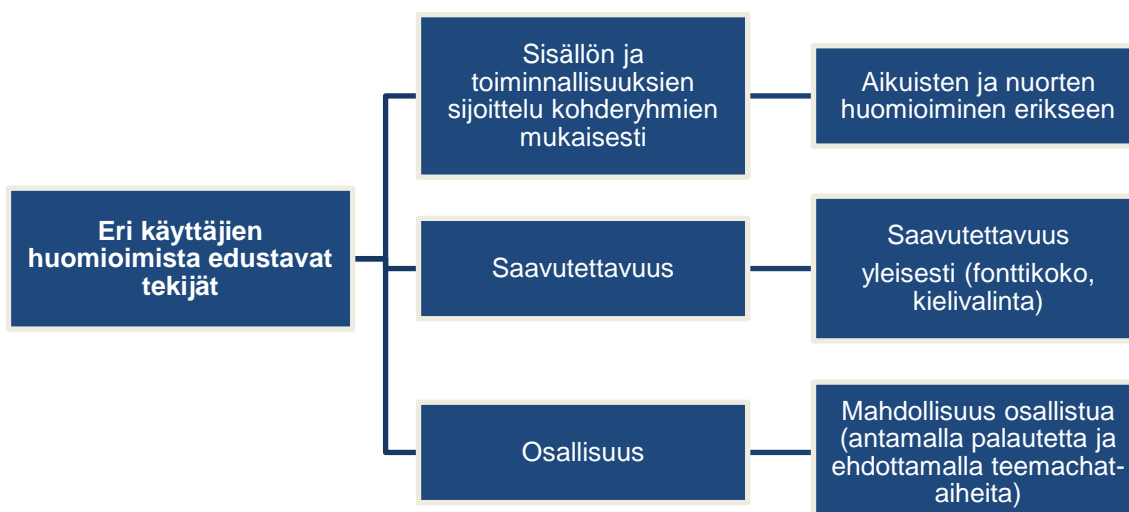
SUS-pisteet laskettiin vastaajakohtaisesti (ks. kuvio 6) ja niissä oli hajontaa. Vastaajakohtaisista pisteistä laskettu keskiarvo 84 viittaa hyvään tulokseen. Kuudella vastaajalla seitsemästä pistemäärä viittaa hyvän käytettävyyden käyttäjäkokemukseen, kun taas yhden käyttäjän kokemus sivuston käytettävyydestä oli alle yleisen järjestelmien käytettävyyden keskiarvon, joka on 68.



Kuvio 6. SUS-pisteet vastaajakohtaisesti

6.5 Eri käyttäjien tarpeiden huomioiminen sivustolla

Käytettävyydesteihin osallistuneet haastateltavat edustivat kohderyhmänä aikuisia ja nuoria aikuisia. Jokainen arvioi eri käyttäjien tarpeiden huomioimista omista lähtökohdistaan käsin, esim. jollakin oli työnsä puolesta tietoa saavutettavuudesta ja joku taas toi henkilökohtaisen kokemuksen kautta saavutettavuuden haasteita esiin. Eri käyttäjien tarpeiden huomioimista edustavista tekijöistä muodostuneet ylä- ja alaluokat ovat esiteltyinä kuviossa 7.



Kuvio 7. Eri käyttäjien huomioimista edustavat tekijät pääluokan jakaantuminen ylä- ja alaluokkiin

6.5.1 Sisällön ja toiminnallisuuksien sijoittelu kohderyhmien mukaisesti

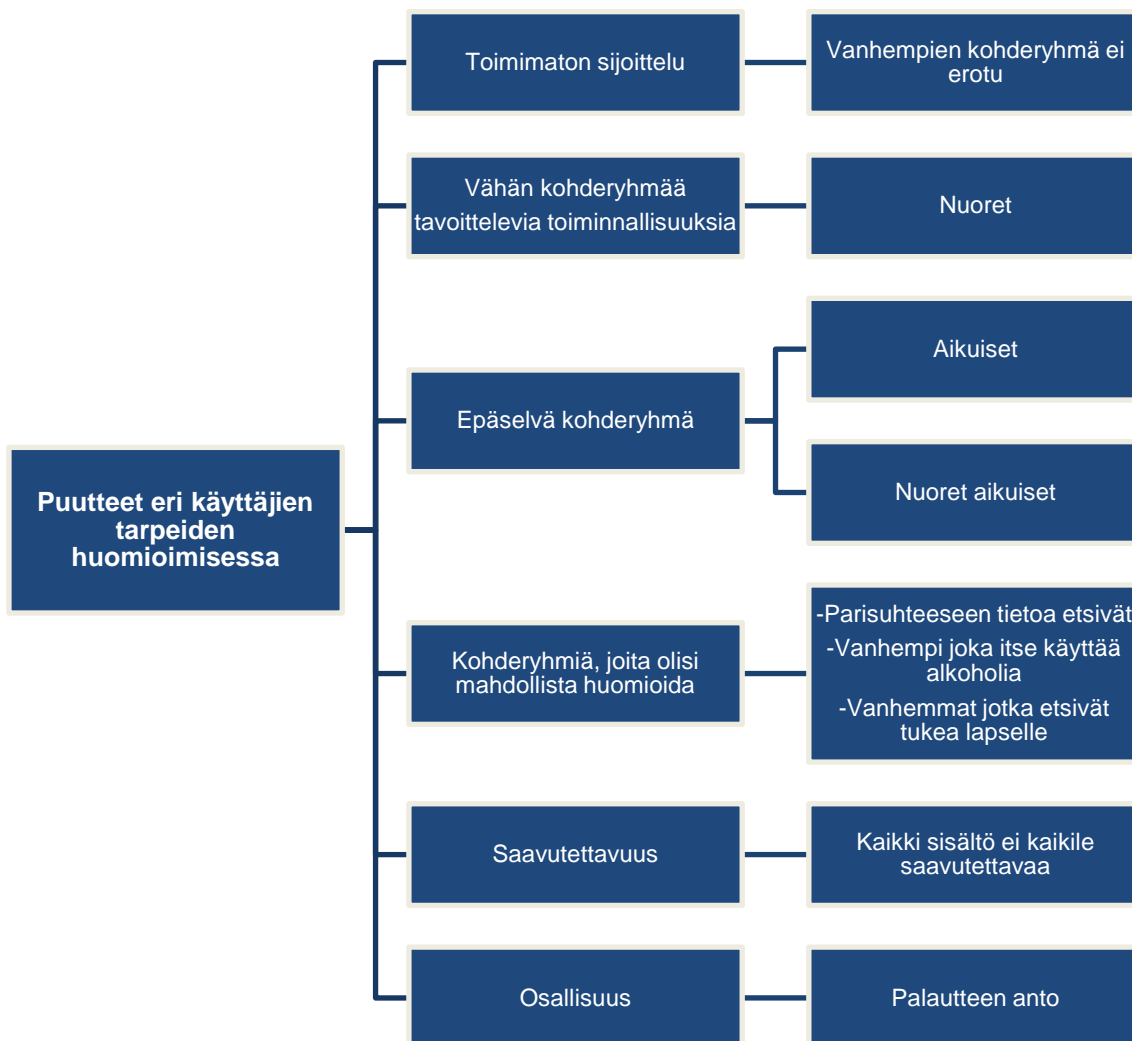
Haastateltavien mielestä aikuisten ja nuorten aikuisten kohderyhmien huomiointia edustavat tekijät olivat aikuisille ja nuorille erikseen eritelty sisältö, aikuisten selkeä sisältö, nuorille omaksi kokonaisuudeksi esiin nostetut palvelut ja sellainen sijoittelu, joka auttaa nuoria jaksamaan etsiä tiedon.

6.5.2 Saavutettavuus ja osallisuus

Haastateltavat toivat saavutettavuuden esiin kohderyhmien huomioimiseen liittyvänä asiana. Sivuston saavutettavuudessa pidettiin hyvänä mahdollisuutta muuttaa fonttikokoa ja valita kieli. Kukaan osallistujista ei ollut saavutettavuuden asiantuntija. Osallistumisen mahdollisuus nähtiin yhtenä kohderyhmien huomiointia edustavana tekijänä. Palautteen antamisen mahdollisuus ja mahdollisuus toivoa aiheita (teemachateissa) olivat osallisuuden elementtejä sivustolla.

6.5.3 Puutteet eri käyttäjien tarpeiden huomioimisessa

Vaikka kahden pääkohderyhmän, aikuiset ja nuoret aikuiset, sisällöt olivat hyvin sijoiteltu, nähtiin eri käyttäjien huomioimisessa myös puutteita. Lisäksi osallistujat toivat esiin kohderyhmiä, joita sivustolla voitaisiin huomioida. Puutteita eri käyttäjien tarpeiden huomioimisessa kuvaavista tekijöistä muodostuneet ylä- ja alaluokat ovat esiteltynä kuviossa 8.



Kuvio 8. Puutteita eri käyttäjien tarpeiden huomioimisessa -pääluokan jakaantuminen ylä- ja alaluokkiin.

Toimimaton sijoittelu nähtiin puutteena eri käyttäjien tarpeiden huomioimisessa. Esimerkiksi vanhemmat eivät kohderyhmänä erottuneet sivustolta kovin hyvin. Vanhemmuuden tuki oli nimetty otsikolla Lapset puheeksi -keskustelut, joka ei suurimmalle osalle osallistujista ollut ymmärrettävä käsitteenä. Nuorten aikuisten kohdalla kaivattiin selkeämpää ohjeistusta, voiko nuori aikuinen käyttää sekä nuorten että aikuisten palveluita vai vain toista ja jos niin kumpaa. Kohderyhmän iän määrittely siis puuttuu nuorten ja aikuisten palveluista. Jaottelun nuoriin ja aikuisiin koettiin hankalaloittavan nuorten aikuisten löytämistä teemachattiin. Nuoria tavoittelevia toiminnallisuksia oli joidenkin haastateltavien mielestä vähän ja lisää interaktiivisuutta kaivattiin juuri nuorten kohderyhmälle. Lisäksi toivottiin nuorille keskustelufoorumia (jota ei tosin ollut testaushetkellä aikuisillekaan), jossa keskustelut säilyvät ja niihin voi palata. Haastateltavat toivat esiin mahdollisina huomioitavina kohderyhminä parisuhteeseen tietoa etsivät, alkoholia itse käyttävät vanhemmat sekä vanhemmat, jotka etsivät lapselleen tukea.

Eri kohderyhmien huomioimisen puutteena nähtiin myös se, ettei kaikki sisältö ole kaikille saavutettavaa. Ohuesta valkoisesta tekstistä mustalla pohjalla valikoissa tuli mainintoja, että se on vaikea nähdä ja tummaa teemaa käytettäessä valkoiset linkit eivät ole miellyttäviä. Alatunnisteen linkit koettiin myös liian pieninä mobiilikäyttöön. Osa osallistujista ei löytänyt palautelomaketta ja sen vaikea löydettävyys tuli esiin osallisuuden toteutumisen haasteena.

7 Pohdinta

Opinnäytetyössä pyrittiin vastaamaan tarkasti tutkimusongelmaan, kuten tieteellisessä tutkimuksessa, mutta toisaalta tuomaan jäsenneltyä tietoa verkkosivuston käytettävyysongelmista palvelun kehittämistä varten (Vilkkä 2021: 153–154). Tämä luku sisältää tutkimustulosten tarkastelua suhteessa tutkimuskysymyksiin sekä opinnäytetyön tarkoitukseen, tavoitteisiin ja teoreettisiin lähtökohtiin. Yleisen koko prosessin herättämän pohdinnan kautta edetään opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden tarkasteluun. Lopuksi pohditaan kuinka saatuja tuloksia voi hyödyntää A-klinikkasäätiön verkkosivustojen parantamiseen ja jatkokehitystyöhön.

7.1 Tulosten tarkastelua suhteessa tavoitteisiin

Opinnäytetyön tarkoituksena oli käytettävyystutkimuksen avulla tuottaa tietoa Lasinen lapsuus -verkkosivuston mobiilikäytettävyydestä ja käyttäjäkokemuksesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa koko multisite-monisivustoratkaisun jatkokehittämistä varten. Lisäksi selvitettiin, vastaako sivusto omalta osaltaan A-klinikkasäätiön strategian tavoitteeseen tarjota edistyksellisiä digitaalisia palveluita ja onko se käyttäjäystävällinen ja eri kohderyhmien tarpeita huomioiva.

Käytettävyystestauksessa ja käytettävyyden arvioinnissa löydettiin jonkin verran käytettävyysongelmia, mutta kokonaisuutena niitä oli vähän, eivätkä ne olleet vakavia. Käytettävyys Lasinen lapsuus -sivustolla oli hyvällä tasolla. Silti kehittämiskohteitakin löytyi ja ne ovat nähtävissä käytettävyystestauksen ja käytettävyyden arvioinnin yhteenvedoista liitteistä 1 ja 2. Osa oli käytettävyysongelmia, jotka korjattiin pian ja osa toimitettiin tiedoksi verkkosivukehityksen ohjausryhmälle odottamaan päätöstä, minkä ongelmien ratkaiseminen priorisoidaan huomioiden taloudelliset seikat ja ongelmien vaikutukset.

Teemahaastattelussa osallistujilta kysyttiin näkemyksiä Lasinen lapsuus -sivuston edistyksestä tarkoituksena selvittää, vastaako sivusto strategian tavoitteeseen tarjota edistykseksiä digitaalisia palveluita. Edistykseksiä edustavia tekijöitä olivat kohderyhmän mielestä sivuston tekninen toimivuus, nykyaikaisuus, monipuolisuus ja vaihtoehdot toiminnallisuuksissa ja palveluissa, kehittyminen vanhasta, miellyttävä ulkoasu, avun ja tuen löydettävyyden ja saatavuus, yhteydenoton helppous ja erottuva sisältö. Nämä ominaisuudet olivat löydettävissä Lasinen lapsuus -verkkosivustolta. Samat ominaisuudet löytyvät suurelta osin myös A-klinikkasäätiön muilta verkkosivuilta nyt verkkosivu-uudistuksen jälkeen ja lista on varmasti yleistettävissä muihinkin digitaalisiin palveluihin, joista halutaan rakentaa edistykseksiä, toimivia ja käytettäviä. Näin ollen voidaan todeta Lasinen lapsuus -verkkosivuston vastaavan omalta osaltaan strategian tavoitteeseen tarjota edistykseksiä digitaalisia palveluita muiden A-klinikkasäätiön digitaalisten palveluiden ohessa. Sivuston edistykseksiä löytyi myös kehitettävää (ks. kuvio 3), mutta vakavia puutteita ei löytynyt, vaan osallistujat esittivät tulevaisuudessa tapahtuvaan kehitykseen liittyviä toiveita.

Teemahaastattelussa etsittiin vastausta myös kysymyksiin, onko Lasinen lapsuus -verkkosivusto käyttäjäystävällinen ja huomioidaanko sivustolla eri käyttäjien tarpeet. Osallistujien mielestä käyttäjäystävällisyys näkyi teknisessä toteutuksessa, visuaalisessa ilmeessä ja sisällön selkeydessä. Puutteitakin oli niin ikään teknisessä toteutuksessa joidenkin umpikujatilanteiden ja epäintuitiivisten reittien muodossa sekä sisällön sijoittelussa ja ohjeistuksessa.

Eri käyttäjien tarpeiden huomioimista edustavat tekijät olivat osallistujien mielestä sisällön ja toiminnallisuuksien sijoittelu kohderyhmien mukaisesti, mahdollisuus osallistumiseen ja saavutettavuutta tukevat toiminnot sivustolla. Puutteita eri käyttäjien huomioimisessa olivat toimimaton sijoittelu vanhempien kohderyhmän osalta ja joidenkin toimintojen epäselvä kohderyhmä. Nuorille toivottiin juuri tätä kohderyhmää tavoittelevia toiminnallisuuksia enemmän ja osallistujat ehdottivat myös uusille kohderyhmille suunnattavan jotakin verkkosivusisältöjä (ks. kuvio 8). Osallisuuden kokemusta sivustolta oli vaikea saada silloin, jos palautelomakekaan ei löytynyt. Suurin osa käyttäjätettiin osallistujista löysi palautelomakkeen ja jokainen osallistuja löysi kuitenkin jonkin tavan ottaa yhteyttä työntekijöihin, tosin palautelomake on käytännössä ainoa tapa antaa anonyymia palautetta. Saavutettavuudessa oli parannettavaa, mm. ohut valkoinen teksti mustalla pohjalla valikoissa oli joidenkin osallistujien mielestä vaikea nähdä, ja alatunnisteen linkit olivat liian pieniä älypuhelimella käytettäväksi. Mainittakoon tässä yhteydessä, että myös asiantuntija-arvioijat kiinnittivät huomiota painikkeiden pieneen kokoon juuri älypuhelimella sivustoa käytettäessä. Osallisuus linkittyy käytettävyyteen ja

saavutettavuuteen. Kukaan käyttäjätesteihin osallistuvista ei ollut saavutettavuuden asiantuntija, eikä osallistujia mitenkään valittu tarkoituksena selvittää saavutettavuutta laajasti. Eli opinnäytetyön tulokset saavutettavuuden osalta rajoittuvat siihen, mitä näkemyksiä juuri näillä osallistujilla saavutettavuudesta oli.

Käyttäjätesteissä ja teemahaastattelussa tuli esiin myös asioita tutkimuskysymysten ulkopuolelta. Osa osallistujista pohti ammattilaisten huomiointia kohderyhmänä, koska piti verkkosivustoa luotettavana ja tärkeänä tietopankkina myös ammattilaisille. Tämän osion tutkiminen ei tullut tässä opinnäytetyössä tavoitteena, joten testauskäsikirjoitus ei sisältänyt liikkumista ammattilaisille suunnatun materiaalin osiossa, eikä siitä sen vuoksi saatu myöskään tämän enempää näkemyksiä. Lisäksi teemahaastattelussa tuli ilmi tyytymättömyys mm. ryhmächat-alustaan, jonka uudistumista oli toivottu verkkosivu-uudistuksen myötä tapahtuvaksi.

7.2 Eettisyys

Kehittämistyö tulee tehdä käytäntöä hyödyttäen ja tämän opinnäytetyön kohdalla se tarkoitti käytännön hyötyä A-klinikkasäätiön verkkosivustojen ja digitaalisten palveluiden kehittämisessä (Ojasalo ym. 2015: 48). Lasinen lapsuus -sivuston käytettävyydestä ja edistyksellisyydestä saatu tieto on hyödynnettävissä muillakin säätiön verkkosivustoilla. Yhteiskunnallinen merkitys löytyy, kun huomioidaan A-klinikkasäätiön verkkosivustojen runsaat käyttäjämäärät ja lukuisat kohderyhmät.

Tutkimukset kohteena olevat ihmiset eli käytettävyydestä, -arviointiin ja haastatteluihin osallistuneet olivat tietoisia, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja millä tavoin osallistujat liittyvät kohdeorganisaation toiminnan kehittämiseen. Kehittämistyössä osallistujien rajoitukset ja vajavaisuudet ovat myös hankkeen rajoituksia, koska kehittämistyö on inhimillistä toimintaa (Ojasalo ym. 2015: 48). Monet osallistujat toivat esiin motivaatiotaan osallistua tällaiseen kehittämiseen ja näkivät sen myös mahdollisuutena kehittyä itse. Osallistumiseen kuluva aika pidettiin kohtuullisena, eikä osallistujille myöskään koitunut kuluja. Palkkiota osallistumisesta ei luvattu enakkoon, mutta jälkikäteen osallistuville toimitettiin pienet kiitoslahjat yhteistyökumppanin tarjoamana.

Jotta tutkimukseen osallistuvilta saadaan rehellisiä vastauksia, heidän tulee olla varmoja osallistumisensa nimettömyydestä ja siitä, ettei vastaajia yksilöidä. Osallistujilta pyydettiin suostumus osallistumiseen sen jälkeen, kun he olivat saaneet riittävän tiedon tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista, sekä mitä tietoja heistä kerätään. Lisäksi osallistujat saivat tiedokseen tietosuojaselosteen ja aineistonhallintasuunnitelman, josta tuli ilmi

aineiston säilyttämisen ajanjakso ja tietoturvallinen käsittely. Tässä opinnäytetyössä henkilötietoja kerättiin vain välttämättömään tarpeeseen ja osallistujat olivat tietoisia, mitä tietoja kerättiin. Osallistujien henkilöllisyys jäi ainoastaan opinnäytetyön tekijän tietoon ja heidän henkilökohtaisia tietojaan käsiteltiin luottamuksellisesti. Osallistujat saivat osallistumisestaan varten seikkaperäiset ohjeet ennakkoon ja mahdollisuuden kysyä tarvittaessa lisää. Yhteydenpitoon käytettiin sovittuja kanavia. Heille tähdennettiin myös sitä, että käytettävyydestä ei testata osallistujaa, vaan sivustoa, mikä saattoi joidenkin kohdalla helpottaa osallistumista. (Ojasalo ym. 2015: 48.)

Yhteistyökumppanin, oppilaitoksen ja opinnäytetyön tekijän kanssa tehtiin sopimus opinnäytetyön tekemisestä ja tutkimuslupa asianmukaisin liittein haettiin yhteistyökumppanilta. Opinnäytetyöntekijä noudatti rehellisyyttä ja huolellisuutta tiedonhaun, aineiston keruun ja analysoinnin sekä raportoinnin aikana. Aiempien tutkijoiden työtä kunnioitettiin huolehtimalla lähdemerkinnöistä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023.)

7.3 Luotettavuus

Kehittämistyön luotettavuuteen vaikuttaa oikean menetelmän ja lähestymistavan valinta. Lähestymistavan on tarkoitus ohjata menetelmien valintaa, mutta kehittämistyössä voi olla piirteitä useasta eri lähestymistavasta ja niin oli tässäkin työssä. (Ojasalo ym. 2015: 40). Palvelumuotoilu valikoitui osaltaan tutkimuksen lähestymistavaksi, koska A-klinikkasäätiön verkkosivukonseptointiakin ohjasi palvelumuotoiluajattelu. Käytettävyydestä tutkimuksen piiristä löytyivät tutkimuksessa käytetyt varsin yleiset menetelmät käytettävyydestä ja -arvioinnin tekemiseen. Teknologiasuunnittelussa on meneillään muutos kohti kokonaisvaltaisia palvelupolkuja, mikä saa aikaan sen, että teknologia-alalla tavallinen käyttäjäkokemussuunnittelu (user experience design) tulee lähemmäksi palvelumuotoilua (service design) (Roto ym. 2021).

Menetelmien käyttöä ja valintaa on rajoittanut opinnäytetyön tekijän kokemattomuus tutkijana. Tästä syystä opinnäytetyön käytettävyydestä ja käytettävyyden arvioinnissa käytettiin varsin tunnettuja ja toimivaksi todettuja menetelmiä, kuten Nielsenin heuristista arviointia, joka on kehitetty jo 1990-luvulla sekä erittäin tunnettua ja käytettyä SUS-kyselyä. SUS-lomakkeen tulkinnessa pieni otoskoko saattaa kuitenkin vääristää lopullista pistemäärää ja se on hyvä ottaa huomioon tuloksen luotettavuutta heikentävänä tekijänä (Laubheimer 2018). Aloittelijana on kuitenkin hyvä käyttää yksinkertaista mittaria ja lisätä mittareiden käyttöä vähitellen (Albert & Tullis 2023: 323). Arvioisin perinteisten menetelmien käytön tuntemattomampien työkalujen sijasta lisäävän tutkimuksen luotettavuutta. Aloittelevan tutkijan työlle aiheuttamana rajoituksena voidaan

pitää myös osin hataralla osaamisella tehtyä teemahaastattelun teemojen valintaa. Käytännössä vasta analysointivaiheessa hahmottui teemojen sulautuminen toisiinsa ja toisaalta kasvoi ymmärrys siitä, kuinka keskustelua teemojen sisällä olisi voinut osallistujien kanssa vielä syventää.

Laadullisessa tutkimuksessa tärkeänä luotettavuuden osatekijänä pidetään johdonmukaisuutta tutkimusaineiston keräämisessä ja analysoinnissa sekä toimijoiden sitoutumista kehittämisprosessiin (Toikko & Rantanen 2009: 121–124). Tutkimus eteni johdonmukaisesti, eikä osapuolten sitoutumisessa ollut haasteita. Tutkimusprosessi on kuvattu vaiheittain riittävän tarkasti siten, että lukijalle selviää, miten tutkimus on tehty. Näin tutkimustulokset tulevat ymmärrettävämmiksi ja tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2013: 140–141.)

Aineiston keruun osalta luotettavuutta voi pohtia menetelmien lisäksi myös teknisen toteutuksen näkökulmasta (Tuomi & Sarajärvi 2013: 140). Luotettavuutta lisäävänä tekijänä tässä tutkimuksessa oli tallennettu videomateriaali, johon saattoi yhä uudelleen palata aineistoa analysoitaessa. Näin voidaan löytää myös mahdolliset väärinkäsitykset (Kuniavsky 2003: 259). Itsekin tein huomion, että testaustilaisuuden aikana olin ymmärtänyt osallistujan puheesta jotain väärin. Osallistuja ei tätä korjannut ja vuorovaikutus jatkui normaalisti eteenpäin. Nämä asiat olisivat jääneet huomaamatta ilman tallennusta.

Testiympäristö edusti todellista käyttäjäympäristöä ja testitehtävät tavallisia käyttötapoja (Sinkkonen 2009: 299). Todellisuudessa jokainen sivustolle tuleva käyttää sitä omalla tavallaan ja testitehtävät määrittelivät mitä sivuston osia ylipäätään testattiin ja minkä sivuston osien osalta osallistujat kertoivat mielipiteitään sivustosta. Tämä vaikuttaa testituloksiin ja niiden luotettavuuteen.

Käytettävyyden heuristisen arvioinnin luotettavuutta heikensi arvioinnin tekijöiden määrä, joka jäi haasteellisen rekrytoinnin vuoksi kolmeen henkilöön. Vaikka arvioijien lisääminen yli viiden ei lisää juurikaan löydettyjen käytettävyysongelmien määrää, ongelmien löytymisprosentti kasvaisi kuitenkin merkittävästi vielä viiteen arvioijaan asti. Heuristisen arvioinnin tekijät eivät myöskään olleet erityisen kokeneita, vaan he olivat tehneet vain 1–5 arviota aiemmin. Kun heuristisen arvioinnin tekee henkilö, jolla ei ole lainkaan kokemusta käytettävyydestä, hän löytää noin 22 % käytettävyysongelmista (Kuutti 2003: 49). Luku voi jopa kaksinkertaistua, jos arvioija on käytettävyyden asiantuntija. Alun perin olin opinnäytetyöntekijänä itsekin aikeissa tehdä heuristinen arvioinnin sivustosta ja näin lisätä arvioijien määrää. Sivuston tekijä kuitenkin usein sokeutuu

käytettävyyssongelmille ja huomasi olevani niin syvällä sivuston kehittämisessä tehdessäni sisällönsyöttöä uudelle sivustolle, että näin parhaimmaksi pidättäytyä sivuston arvioinnista. (Kuutti 2003: 48.) A-klinikkasäätiön kaikkien sivustojen testaaminen toteutui kuitenkin myös työntekijöiden voimin ja käytettävyyssongelmia, kuten myös erilaisia toiveita ja ideoita sivustojen kehittämisen suhteen löytyi varsinaisten käytettävyydestin jälkeenkin, eikä kehitystyö rajoittunut opinnäytetyöhön.

Käyttäjätestaus on menetelmänä luotettavampi kuin käytettävyyden arviointi ilman käyttäjän läsnäoloa, mutta nämä menetelmät yhdessä käytettynä tukevat toisiaan ja näin lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Vakavimmat käytettävyyssongelmat löytyivät molemmilla menetelmillä, mutta lisäksi löydettiin myös erilaisia ongelmia. (Kuutti 2003: 285.)

Kehittämistyötä ei pidä tehdä yksin. Palvelun käyttäjien osallistuminen palvelun kehittämiseen lisää lopputuloksen luotettavuutta (Salonen & Eloranta & Hautala & Kinos 2017: 39.): Samoin vaikuttaa myös perusteltu osallistujien valinta (Tuomi & Sarajärvi 2015:141). Osallistujien joukko edusti kohderyhmää osittain tarkastikin, mutta osa tutkimukseen kutsutuista oli kokemuskehittäjiä, joilla pääsääntöisesti oman tuen tarve Lasinen lapsuus -toiminnassa on jo väistynyt. Näillä henkilöillä olikin mahdollisuus keskittyä sivuston käyttöliittymään varsinaisen sisällön sijasta (Kuniavsky 2003: 265). Kohderyhmän rekrytointiin päädyttiin käyttämään olemassa olevia kontakteja edellä mainitusta syystä ja siksi, että täysin uusia käyttäjiä, jotka suhtautuisivat sivustoon neutraalisti ilman ennako-odotuksia, ei kuitenkaan olisi ollut realistista löytää.

Kutsumalla osallistujiksi jo toiminnassa mukana olevia, osallistujien määrä pysyi kohtuullisena ja riittävänä. Joukkoon ei ilmoittautunut ketään, joka ei olisi ollut kohderyhmän edustaja, eikä kenenkään osallistumista tarvinnut evätä. Käytännön syistä osallistujiksi tavoiteltiin ainoastaan täysi-ikäisiä. Näin sivustojen nuorille tehtyjen toiminnallisuksien arviointiin saatiin vain nuorten aikuisten ja aikuisten näkökulmia ja mielipiteitä. Kaikki osallistujat olivat käyneet vanhalla Lasinen lapsuus -sivustolla ja osa myös uudella ennen käytettävyydestiin osallistumista. Erityisryhmien osallistujia ei erityisesti pyritty saamaan osallistujiksi, joten tutkimuksessa saatua tietoa kohderyhmien tarpeisiin vastaamisesta voidaan pitää rajallisena ja siksi sen luotettavuutta vähäisenä.

Opinnäytetyön luotettavuutta voi arvioida myös tutkimuksen tiedonantajien ja tutkijatiedonantaja -suhteen osalta ja tutkijan sitoumusten osalta (Tuomi & Sarajärvi 2013: 140–141). Tutkimus järjestettiin luottamuksellisessa ilmapiirissä. Opinnäytetyön tekijä oli tavannut osan osallistujista aiemmin, minkä vuoksi tuttavallisuus saattoi jossain

määrin ohjata haastatteluissa syntynyttä keskustelua. Osallistujat oli kutsuttu Lasisen lapsuuden ajankohtaisista toiminnoista, mutta mitään valintaa ilmoittautuneista ei suoritettu, vaan kaikki ilmoittautuneet otettiin mukaan. Opinnäytetyön tekijä pyrki pitämään tuttuuden tutkimuksesta erillään ja keräämään tutkimusaineiston neutraalisti tutkijan roolissa. Olin aineistonkeruuvaiheessa töissä kohdeorganisaatiossa ja tiedon analysointivaiheessa taas en. Mielestäni olen koko prosessin ajan pystynyt suhtautumaan tutkittavaan aiheeseen, kohdeorganisaatioon ja osallistujiin neutraalisti vastauksia etsien.

Opinnäytetyön tekijälle opinnäytetyöprosessi on ollut henkilökohtainen oppimiskokemus, jossa kiteytyy ja joutuu käytännön testiin monet kahden vuoden sisällä eri opintokokonaisuuksissa opitut asiat. Tämä työ oli perehtymistä käytettävyyden, asiakaskokemuksen ja asiakasosallisuuden aihepiiriin, mutta myös varsin kehittävä kokemus tutkimusmenetelmien sisäistämisessä. Työtä tehdessä on joutunut pala kerrallaan ratkaisemaan monia yksityiskohtia melko vajavaisin tiedoin, joiden täydentämiseen on kulunut paljon aikaa ja vaivaa.

7.4 Johtopäätökset ja jatkokehittämismahdollisuudet

A-klinikkasäätiön verkkosivukonseptointiin ei sisältynyt käytettävyydestä tai kohderyhmien osallistumista siitä ymmärrettävästä syystä, että kymmenien kohderyhmien osallistaminen prosessiin ei ollut resurssien puolesta mahdollista. Opinnäytetyön toteuttaminen rajatusti Lasinen lapsuus -verkkosivuston puitteissa mahdollisti asiakasosallisuuden toteutumisen, vaikkakin vasta uudistusprojektin loppuvaiheessa. Verkkosivu-uudistuksen edettyä huhtikuussa 2023 siihen vaiheeseen, jossa A-klinikkasäätiön toimintojen uudet verkkosivut yksi toisensa jälkeen julkaistiin (lukuun ottamatta Päihdelinkkiä, jonka uusia verkkosivuja ei ole julkaistu vielä tätä kirjoittaessa syyskuussa 2023), nähtiin että sivustot tosiaan ovat toistensa kaltaisia. Myös opinnäytetyön tuloksissa nähdyt käytettävyysongelmat ja toisaalta sivuston ominaisuudet olivat hyvin samankaltaisia eri sivustoilla. Näin on perusteltua ajatella, että Lasinen lapsuus -sivuston käytettävyydestä tehtyjä havaintoja voidaan hyödyntää myös muilla A-klinikkasäätiön sivustoilla. Myös kohderyhmän ajatukset palvelun edistyksellisyydestä on kiinnostavaa uutta tietoa varsinkin, kun digitaalisten palveluiden edistyksellisyys mainitaan säätiön strategiassa. Edistyksellisyys oli varsin ymmärrettäviä asioita: monipuolisuutta, valinnan mahdollisuuksia, toimivaa teknologiaa, miellyttävää visuaalista ilmettä, ajantasaisuutta, kehittyneisyyttä, erottuvaa sisältöä ja palveluiden saatavuutta.

Valtioneuvoston selvityksessä Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa (2023) kerrotaan asiakaskokemusten sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluista olevan pääsääntöisesti myönteisiä. Myönteisyyteen vaikutti palveluiden helppokäyttöisyys, käyttökelpoisuus sekä mahdollisuus pitää yhteyttä ammattilaisiin ja perinteiseen käyntiasiointiin digipalvelun lisäksi. Saavutettavuuden mahdollistaminen palveluiden helppokäyttöisyyden ja osaamisen ylläpitämisellä sekä kansalaistaitona että ammattilaisten osalta, oli ehdotettuna toimenpiteenä palveluiden vaikuttavuuden lisäämiseksi. (Pennanen ym. 2023: 34; 76.)

Käytettävyys on yksi digiosallisuutta mahdollistava tekijä. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen loppuraportissa on kirjattu keskeisiä havaintoja digitaalisten palveluiden haasteista ja mahdollisuuksista digiosallisuuden näkökulmasta. Käytettävyys ja käyttäjälähtöinen suunnittelu mainittiin tärkeänä osa-alueena. Käytettävyys vaikuttaa myös asiakkaan mielikuvaan palvelusta. Saavutettavuuden osalta tuotiin esiin kansalaisten yksilölliset digitaidot ja tarpeet. Palveluiden käyttäjien valmiudet ja mahdollisuudet hyödyntää palvelua vaihtelevat. Digitaalisia palveluita suunniteltaessa tuleekin huomioida, millä kohderyhmillä saavutettavuus ja osallisuus ovat vaarassa jäädä toteutumatta. (Kuusisto ym. 2022: 74–75.) Hanke suositteli digiosallisuuden edistämiseksi niin julkisen tahon, järjestöjen kuin yritystenkin yhteistyötä, koska useat eri tahot ovat mahdollistamassa yksilön osallisuutta yhteiskunnassa. Digitaalisia palveluita kehitettäessä tulisi huomioida käyttäjälähtöisyys ja käyttäjäryhmien osallistaminen kehittämisen eri vaiheissa (Kuusisto ym. 2022: 10; 95).

Myös palvelumuotoiluajattelun mukaan suunnittelun keskiössä tulisi olla asiakas, jolle palvelu tuotetaan (Tuulaniemi 2011: 66). Asiakas odottaa palvelulta helppokäyttöisyyttä, ymmärrettäviä ominaisuuksia, ajansäästöä ja saatavuutta. Lisäksi palvelun tulisi olla henkilökohtaista ja räätälöityä. (Manneri & Koivisto 2019: 23.) A-klinikkasäätiön digitaalisia palveluita edelleen kehitettäessä ja uusia digitaalisia palveluita tuottaessa näkisin asiakasosallisuuden, yhteiskehittämisen ja asiakasymmärryksen sellaisina elementteinä, joissa on paljon hyödyntämätöntä voimavaraa. Yhteiskehittämisessä asiakas nähdään tasaveroisena jäsenenä kehittäjien ryhmässä ja asiantuntijalähtöistä asiakkaalle suunnittelua vähennetään (Koivisto 2019: 40).

Tulevaisuuden näkymiä voi peilata historiaan. Suurta määrää kävijöitä edelleen palveleva Päihdelinkki on otettu koekäyttöön vuonna 1994 ja jo muutamia vuosia ennen sitä alkoi suunnittelutyö, mitä luonnehditaan A-klinikkasäätiön historiikissa aikaiseksi ajan tuulien haistelemiseksi. Päihdelinkin palvelut koostuivat tuolloin neljästä eri teknisen päihdevalistuksen osiosta. Kokonaisuuteen kuuluivat tietokonepohjainen tietopankki

päihteistä ja hoidosta, Päihderuutu alkoholiaiheisiin keskusteluihin ja kysymyksiin sekä Päihdefaksi, josta sai tilata päihteisiin liittyviä tekstejä. Lisäksi Päihdepuhelimeen oli tallennettu yli sata tietoiskua päihteistä. Kun nykyhetkessä tarkastellaan digitaalisten palveluiden kehittämistä, tuolloin puhuttiin telemaattisesta kehittämistyöstä. (Ahonen 2005: 310.) A-klinikkasäätiö on siis osoittanut palveluissaan edistyksellisyyttä ja edelläkävijyyttä jo viime vuosituhannen puolella.

Lasinen lapsuus -verkkosivuston kohderyhmä piti nykyisen Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyyden ja edistyksellisyyden tasoa hyvänä, mutta edistyksellisyyden yhtenä elementtinä mainittiin kehittyminen. Edistyksellisyys vaatii jatkuvaa kehittämistyötä. Uudet teknologiset ratkaisut mahdollistavat uudenlaisen vastaamisen asiakkaiden tarpeisiin. Empaattisen palvelumuotoilun prosessi edellyttää asettumista asiakkaan asemaan, mutta siten on myös mahdollista tunnistaa asiakkaan piileviä tarpeita, eli tarpeita, joita asiakkaat eivät ehkä edes itse vielä osaa kuvitella. (Miettinen 2011: 31–21.) Palvelut, joissa ollaan asiakasta askelen edellä, lienevät edistyksellisiä. A-klinikkasäätiön verkkosivustojen kymmenillä eri kohderyhmien edustajilla olisi paljon annettavaa ideointitalkoisiin, joissa ammattilaisen rooli olisi fasilitoida, kerryttää asiakasymmärrystä ja valjastaa teknologia palvelun toteuttamiseen.

Lähteet

Ahonen, Jukka 2005 Päihdehuoltoa rakentamassa. A-klinikkasäätiö 1955-2005. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

A-klinikkasäätiö. Säätiön esittely. <<https://a-klinikkasaatio.fi/saatio/mita-temme/saation-esittely>> Viitattu 22.1.2023.

A-klinikkasäätiö 2021. Vuosiraportti 2021. <<https://vuosiraportti2021.a-klinikkasaatio.fi/>> Viitattu 6.1.2023.

A-klinikkasäätiö 2022a. a-klinikkasaatio.fi 2024. Sisäinen dokumentti 19.9.2022.

A-klinikkasäätiö 2022b. A-klinikkasäätiö verkkosivustokonsepti. Sisäinen dokumentti 18.10.2022.

A-klinikkasäätiö 2022c. A-klinikkasäätiö verkkosivustokonsepti. Sisäinen dokumentti 9.11.2022.

A-klinikkasäätiö 2023a. Addiktioiden asiantuntija. A-klinikkasäätiön strategia 2022–2024. <https://a-klinikkasaatio.fi/wp-content/uploads/a-klinikkasaation_strategia_2022-2024_0.pdf> Viitattu 6.6.2023.

A-klinikkasäätiö 2023b. <<https://a-klinikkasaatio.fi/>> Viitattu 6.6.2023

Albert, William & Tullis, Thomas 2023. Measuring the User Experience. Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics. Third Edition. Cambridge: Elsevier.

Brooke, John 1996. SUS: A "quick and dirty" usability scale. Teoksessa Jordan P & Thomas B & Weerdmeester B (toim.). Usability Evaluation in Industry. London: Taylor & Francis.

Cambridge dictionary 2023. <<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/user-friendliness>> Viitattu 1.3.2023.

Dufva, Mikko & Rekola, Sanna 2023. Megatrendit 2023 – Ymmärrystä yllätysten aikaan. Hyvinvoinnin haasteet kasvavat. <<https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023/#hyvinvoinnin-haasteet-kasvavat>> Viitattu 21.1.2023.

Gale, Jonathan & Black, Kameron & Calvano, Joshua & Fundingsland Jr, Edwin & Lai, Deborah & Silacci, Sara & He, Shuhan 2021. An Analysis of US Academic Medical Center Websites: Usability Study. <<https://www.jmir.org/2021/12/e27750/>> Viitattu 19.1.2023.

Hurmerinta, Leila & Nummela Niina 2020. Monimenetelmä tutkimus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Paula (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Jokela, Timo 2013. Positiivinen SUS (System Usability Scale) suomeksi: uusi verso. Blogiteksti 29.5.2003. <<https://hankikaytettavyytta.blogspot.com/2013/05/p-sus-positiivinen-sus-kysely-suomeksi.html>> Viitattu 11.3.2023.

Jouhki, Hannu 2023. Toimitusjohtaja. A-klinikkasäätiö. Puheenvuoro 18.1.2023 A-klinikkasäätiön Kick off -tilaisuudessa.

Kantner, Laurie & Rosenbaum, Stephanie 1997. Usability Studies of WWW Sites: Heuristic Evaluation vs. Laboratory Testing. <<https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/263367.263388>> Viitattu 23.3.2023.

Kielitoimiston sanakirja 2023. <<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/edistyksellinen>> Viitattu 3.7.2023.

Kittilä, Riitta 2020. Näkökulmia järjestöjen digitaalisiin palveluihin -verkkajulkaisu. Soste. <<https://www.soste.fi/nakokulmia-jarjestojen-digitaalisiin-palveluihin-verkkajulkaisun-esipuhe/>> Viitattu 5.1.2023.

Koivisto, Mikko 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy.

Korvenranta, Heta 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa Ovaska, Saila & Aula, Anne & Majaranta, Päivi (toim.) 2005. Käytettävyytustutkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampereen yliopisto.

Koskinen, Joni 2005. Käytettävyytestaus. Teoksessa Ovaska, Saila & Aula, Anne & Majaranta, Päivi (toim.) 2005. Käytettävyytustutkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampereen yliopisto.

Kuniavsky, Mike 2003. Observing the user experience. A practioner's guide to user research. San Fransisco: Morgan Kauffmann Publishers.

Kuusisto, Olli & Merisalo, Maria & Kääriäinen, Jukka & Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli & Taipale, Sakari & Wilsa, Terhi-Anna 2022. Digiosallisuus Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163789>> Viitattu 18.8.2023.

Kuutti, Wille 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Talentum Media Oy.

Laubheimer, Page 2018. Beyond the NPS: Measuring Perceived Usability with the SUS, NASA-TLX, and the Single Ease Question After Tasks and Usability Tests. <<https://www.nngroup.com/articles/measuring-perceived-usability/>> Viitattu 16.9.2023

Manneri, Ville & Koivisto, Mikko 2019. Yritysten pelikenttä muutoksessa. Teoksessa Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy.

Marsh, Stephanie 2022. User research: Improve product and service design and enhance your UX research. London: Kogan Page

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empariaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu. – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

MOT sanakirjat 2023. <<https://www-sanakirja-fi.ezproxy.metropolia.fi/finnish-english/edistyksellinen>> Viitattu 3.7.2023.

Namoun, Abdallah & Alrehaili, Ahmed & Tufail, Ali 2021. A Review of Automated Website Usability Evaluation Tools: Research Issues and Challenges. <https://www.researchgate.net/publication/352936252_A_Review_of_Automated_Web_site_Usability_Evaluation_Tools_Research_Issues_and_Challenges> Viitattu 31.3.2023.

Nielsen, Jakob 2020. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Jakob Nielsen on Apr. 23, 1994; Updated Nov. 15, 2020. <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>> Viitattu 20.2.2023.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista oppimista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pennanen, Paula & Jansson, Miia & Torkki, Paulus & Harjumaa, Marja & Pajari, Iida & Laukka, Elina & Lakoma, Sanna & Härkönen, Henna & Verho, Anastasiya & Martikainen, Susanna & Kouvonen, Anne & Leskelä, Riikka-Leena. Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165147>> Viitattu 23.9.2023.

Puusa, Anu 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Paula (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Roto, Virpi & Lee, Jung-Joo & Law Lai-Chong, Effie & Zimmermen, John 2021. The Overlaps and Boundaries Between Service Design and User Experience Design. <<https://dl-acm-org.ezproxy.metropolia.fi/doi/pdf/10.1145/3461778.3462058>> Viitattu 19.2.2023.

Salonen, Kari & Eloranta, Sini & Hautala, Tiina & Kinos, Sirppa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108.

Sauer, Juergen & Sonderegger, Andreas & Heyden, Klaus & Biller, Jasmin & Klotz, Julia & Uebelbacher, Andreas 2018: Extra-laboratorial usability tests: An empirical comparison of remote and classical field testing with lab testing. <<https://www-sciencedirect-com.ezproxy.metropolia.fi/science/article/pii/S0003687018302849>> Viitattu 19.1.2023.

Sauro, Jeff & Lewis, James R. 2016. Quantifying the user experience: practical statistics for user research. E-kirja.

Sinkkonen, Irmeli & Nuutila, Esko & Törmä, Seppo 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Tietosanoma.

Techterms 2023. <<https://techterms.com/definition/user-friendly>> Viitattu 1.3.2023.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö. <https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf > Viitattu 18.8.2023.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Uğraş Tuba & Gulsecen S & Çerasi Ceren Çubukçu & Ili Ipek 2016. Research Trends in Web Site Usability: A Systematic Review. <https://www.researchgate.net/publication/349367800_Usability_Evaluation_of_Research_Database_Websites> Viitattu 31.3.2023.

Valtioneuvosto 2022. Raportti: Kohti digiosallisempaa Suomea. <<https://valtioneuvosto.fi/-/10616/raportti-kohti-digiosallisempaa-suomea>> Viitattu 7.9.2023.

Valtiovarainministeriö 2023. Digitalisaation edistämisen ohjelma. <<https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>> Viitattu 15.1.2023.

Vilka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, Mari 2022. Aito asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus – Onko niitä digitaalisten palveluiden kehittämisessä? Julkaisussa Elomaa-Krapu, Minna & Vuorijärvi, Aino (toim.). Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveystalouteen. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 95. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Käytettävyysongelmat käytettävyydestin perusteella

Nro	Ongelman sijainti verkkosivulla	Käytettävyysongelman kuvaus	Ongelman vakavuus (0–4)	Ratkaisuehdotus
1	Etusivu	Valikko-painike ei avaa valikkoa. Näkymä vilahuttaa näytön vasemmassa reunassa muutamana sekunnin ajan.	3	Kehittäjän selvittelyyn.
2	Etusivu	Etusivun valkoista tekstiä on vaikea lukea värikkästä taustaa vasten.	2	Korjattu.
3	Tukea	Tukea-sivulle päädyttyään on vaikea löytää reittiä eteenpäin.	2	Tehty painikkeita, onko muuta ratkaisua? Ohjausryhmän selvittelyyn.
4	Valikot	Edellä olevaa ongelmaa muissakin valikoissa.	2	Onko valikoille tehtävissä jotain? Ohjausryhmän selvittelyyn.
5	Tukea	Vanhemmuuden tuki on vaikea löytää.	2	Vaihdetaan otsikointia ja nostetaan Tukea-valikkoon.
6	Painike	Valikkopainike on liian pieni.	2	Onko muutettavissa? Ohjausryhmän selvittelyyn.
7	Haku	Ei tuota järkeviä tuloksia.	2	Lisätään asiasanoja sivuille ja artikkeleihin.
8	Aikuiselle	Aikuiselle-sivun alla olevat vaikea löytää.	2	Selvitetään, onko valikoille tehtävissä jotain. Analyticsin mukaan näillä sivuilla on kävijöitä.
9	Fontti- ja kieli-ikonit	Fontti- ja kieli-ikonit siirtyvät ylälaidasta linkkien väliin tai päälle. Esim. Tukea-valikko ja Työkalut-valikko	1	Ikonien siirto alalaitaan? Ohjausryhmän selvittelyyn.
10	Palaute	Palautelomaketta ei löytynyt.	1	Kaikki testaajat löysivät joko yhteystiedot, ota yhteyttä-

				painikkeen tai pa-lautelomakkeen. Hahmotusasia?
11	Värit	Valkoiset linkit mustalla pohjalla ja harmaat laatikot (grey box -elementti) eivät olleet kaikille miellyttäviä.	1	Saavutettavuus- vai mielipideasia? Brändivärit vaikuttavat käytettyihin väreihin.
12		Monet yhteydenottotavat aiheuttivat hämmennystä: samanaikaisesti näkyvissä neuvonta-, ota yhteyttä- ja chat-painikkeet	1	Ainoastaan yhteystiedot -sivulla on tämä tilanne. Neuvonta -painikkeen voi nimetä toisin tai harkita olisiko joku muu toiminto tässä toimivampi. Sivuston ylläpitäjien selvittelyyn.
13	Yksilöchat	Miksi ajanvaraus on kolmantena vaihtoehtona yksilöchat-sivulla	1	Poistettu.
14	Etusivu	Chat-painike muuttuu ruotsinkieliseksi, kun ruotsinkielinen chat on auki. Hämmentää muuten suomenkielisellä sivulla.	0	Ominaisuus. Chat-painike muuttuu ruotsinkieliseksi, kun ruotsinkielinen chat on auki.
15	Etusivu	Näkymätön elementti vei tilaa etusivulta.	0	Poistettu.
16	Etusivu	Chat-painikkeessa luki yksilöchat.	0	Tämä oli yhtenä päivänä esiintynyt ongelma, joka on korjautunut.

Käytettävyysongelmat vakavuusjärjestyksessä asiantuntija-arvioinnin perusteella

Nro	Ongelman sijainti verkkosivuilla	Käytettävyysongelman kuvaus	Rikkoo seuraavia heuristiikkoja	Ongelman vakavuus (0...4)	Ratkaisuehdotus
1	Etusivu	Valikko-painike ei avaa valikkoa. Näkymä vilahtaa näytön vasemmassa reunassa muutaman sekunnin ajan.	1, 5, 7, 9	4	Kehittäjän selvittelyyn.
2	Etusivu	Chat-painike on ruotsinkielinen, vaikka muu sivusto on suomenkielinen	7	3	Ominaisuus. Chat-painike muuttuu ruotsinkieliseksi, kun ruotsinkielinen chat on auki 0
3	Painikkeet	Painikkeet liian pieniä (kaikissa kokovaihtoehdoissa), vaikea käyttää sormella selatessa (esim. Valikko, Lahjoita, Jaa).	7	3	Onko muutettavissa, ohjausryhmän selvittelyyn. 1
4	Kokeile chat-tilannetta	Varsinainen chat sulkeutuu rastista, mutta chatkeskustelu -ikkuna jää auki, ei sulkeudu rastipainikkeesta, ei tule virheilmoitusta. Pitää siirtyä pois painelemalla "takaisin" tai muita painikkeita, että pääsee eteen- tai taakse	2, 4, 5, 7, 9	3	Muutokset Ninchatin kautta, jos Lasinen lapsuus -työryhmä katsoo tarpeelliseksi. 1
5	Etusivu	Kun käyttäjä klikkaa Yksilöchat ajanvaraus, Teemachat, Neuvontapalvelu tai Tukea nuorille-kuvakkeita avautuu sivusto uudelle välilehdelle. Käyttäjänä ihmettelen syytä.	7	3	Ominaisuus, josta ei ole haittaa. 0
6	Etusivu	Valitessa muita kielivaihtoehtoja sivuston sisältö vähenee rajusti	7	3	Ruotsinkielinen sivusto on kesken ja englanninkielinen

					sisältö on tarkoituksella vähäinen. 0
7	Etusivu	Etusivun valkoista tekstiä on vaikea lukea värikästä taustaa varten.	8	2	Korjattu. 0
8	Etusivu	A-kirjaimelta näyttävästä kuvakkeesta ei tapahdu mitään.	8	2	Etusivu -painiketta ei ole tunnistettu. 0
9	Valikko	Valikosta puuttuu Etusivupainike.	4, 6, 7, 10	2	Ominaisuus. Etusivu -painike on kuvakkeena. 0
10	Fontti- ja kieli-ikonit	Fontti- ja kieli-ikonit siirtyvät ylä laidasta linkkien väliin tai päälle. Esim. Tukea-valikko ja Työkalut-valikko	7, 8	2	Ikonien siirto alalaitaan? Ohjausryhmän selvittelyyn. 1
11	Valikko - Työkaluja	Kun klikkaa Valikossa Työkaluja-painikkeesta, fonttikoon ja kielen valintapainikkeet jäävät "Tilattavat materiaalit" ja "Materiaalia varhaiskasvatukseen"-rivien väliin (tai linkkien päälle)	7, 8	2	Ikonien siirto alalaitaan? Ohjausryhmän selvittelyyn. 1
12	Etusivu	Suora linkki lukemistoon ei ole Näytä linkit -listauksessa	7	2	Selvitettävä. 1
13	Chat	Chat-ikkunan avattua oikealla ylhäällä on nuoli alaspäin ja X-merkki. Molemmista painaen chat-ikkuna sulkeutuu eikä käyttäjälle välity tieto mikä näiden ero on.	7, 10	2	Jonkinlainen vahvistusteksti chat-ikkunan sulkemisesta tai väliaikaisesti pois laittamisesta. Lasinen lapsuus-työryhmä päättää muutostarpeesta. 1
14	Yhteystiedot	Kuvien koko näyttäisi suurentuvan reilusti, kun puhelinta käyttää vaakatasossa. Kuvat vievät tällöin turhan paljon tilaa ja käytettävyys kärsii.	7, 8	2	Käyttöliittymä suunniteltu on-pystyasennossa käytettäväksi. 0

15	Ajankoh- taista	Ajankohtaista-sivulla haku- kenttä on kahden ylimmän artikkelin jälkeen.	1, 3, 6, 7	1	Ominaisuus? 1
16	Tietoa la- sisesta lapsuu- desta	Otsikko toistuu.	8	1	Vaihdetaan toinen otsi- koista. 1
17	Etusivu	Evästeet-kuvake hämmen- tää, käyttäjänä en tiedä en- simmäiseltä vilkaisulta, mi- hin kuvakkeen on tarkoitus viedä.	8	1	WordPressin ominaisuus. 0
18	Muuta	Ylimääräinen painike, linkki/sisältö puuttu, pdf ei latautunut tmv. (useita)			Korjattu.0

Nielsenin (1994) luoma viisiportainen asteikko (Korvenranta 2005: 115) käytettävyyssongelmien vakavuuden arvioitiin

0 = Kyseessä ei ole käytettävyyssongelma.

1 = kosmeettinen käytettävyyssongelma, korjataan jos on aikaa.

2 = Pieni käytettävyyssongelma, haittaa käyttöä, korjataan.

3 = Suuri käytettävyyssongelma, vaikeuttaa käyttöä merkittävästi, korjattava heti.

4 = Katastrofaalinen käytettävyyssongelma, ongelma on korjattava, tuotetta ei voi päästää myyntiin/käyttöön.

Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Toimiva, yllätyin.	Yllättävän toimiva (teknisesti)
Toimiva teknologia.	Toimiva teknologia
Kattava, olin yllättynyt siitä mitä kaikkea (palveluita) sieltä löytyy.	Kattava (monipuolinen)
Edistyksellisyys on sitä, että on chatit, yhteydenotot, tietoa, että on erilaisia vaihtoehtoja.	Monipuolisuus, vaihtoehdot toteutuksissa
Monikanavaisuus.	Monikanavaisuus
Paljon kivoja elementtejä.	Paljon elementtejä
On kehittynyt, on selkiytynyt, on laajempi kuin ennen.	Selkeä, kehittynyt ja laajempi
On otettu iso harppaus uudistuksen myötä.	Iso harppaus entiseen
On modernimpi ja käytettävämpi.	Moderni ja käytettävämpi
Verkkosivu on ajantasainen ja edistynyt verrattuna vanhaan.	Kehittyminen vanhasta
Verkkosivusto kerää kaiken tiedon mitä ihmiset tyypillisesti hakee.	Nettisivu kerää tiedon
Nettisivut ovat informaation, faktatiedon lähde.	Nettisivu faktatiedon lähde
Edistyksellistä on, jos verkkosivuston kautta pääsee palveluihin, jotka on aidosti edistyksellisiä.	Pääsy aidosti edistyksellisiin palveluihin verkkosivun kautta
Se (verkkosivu) on välttämätön ja kaikki olettaa, että palveluilla on hyvä, toimiva verkkosivusto.	Nettisivu välttämätön
Kiva ilme. Tykkäsin ilmeestä.	Kiva ilme
Keventynyt ja raikastunut ilme on edistyksellisyttä.	Keventynyt ja raikastunut ilme
Kattava, olin yllättynyt siitä mitä kaikkea (palveluita) sieltä löytyy.	Paljon palveluita
Löytyy erilaisia tukivaihtoehtoja.	Erilaisia tukivaihtoehtoja
Jos haluaa hakea apua, niin tuolta sitä selkeästi saa ja se on edistyksellisyttä.	Apua selkeästi saa
Mun mielestä on iso juttu, että on yksilöllinen chat.	Yksilöllinen chat
Apu on löydettävissä.	Apua löydettävissä
Se että löytyy tukea ja apua, se on se juttu.	Tukea ja apua löytyy
Helppo mahdollisuus ottaa yhteyttä ja se jää mieleen.	Helppo ottaa yhteyttä

Esimerkki luokittelusta sisällön analyysissa

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Yllättävän toimiva (tekni- sesti)	Tekninen toi- mivuus	Tekninen toteutus	Sivuston edistykse- syyttä edus- tavat tekijät	Edistykse- lisyys
Toimiva teknologia				
Kattava (monipuolinen)	Monipuoli- suus, vaihto- ehdot toteu- tuksissa (toi- minnallisuus- det)			
Monipuolisuus, vaihtoeh- dot toteutuksissa				
Monikanavaisuus				
Paljon elementtejä				
Selkeä, kehittynyt ja laa- jempi	Kehittyminen			
Iso harppaus entiseen				
Moderni ja käytettävämpi				
Kehittyminen vanhasta				
Nettisivu kerää tiedon	Verkkosivu pääsynä var- sinaisesti edis- tyksellisiin palveluihin			
Nettisivu faktatiedon lähde				
Pääsy aidosti edistykse- lisiin palveluihin verkkosi- vun kautta				
Nettisivu välttämätön				
Kulkee ajan mukana	Ajantasai- suus, nykyai- kaisuus			
Nykyaikaisuus				
Ajantasaisuus				
Toimii kännykällä	Käytettävissä älypuheli- mella			
Kiva ilme	Miellyttävä ul- koasu	Visuaalinen ilme		
Keventynyt ja raikastunut ilme				
Paljon palveluita	Monipuoli- suus palve- luissa	Palvelujen saatavuus ja valikoima		
Erilaisia tukivaihtoehtoja				
Apua selkeästi saa	Avun ja tuen saatavuus (yksilöllisesti ja nopeasti)			
Yksilöllinen chat				
Apua löydettävissä	Avun ja tuen löydettävyys			
Tukea ja apua löytyy				

Helppo ottaa yhteyttä	Helppo ottaa yhteyttä			
Kulkee ajan mukana	Ajantasaisuus	Sivuston nykyaikaisuus		
Nykyaikaisuus				
Ajantasaisuus				
Toimii kännykällä	Käytettävissä älypuhelimella			
Uusi sivusto tuo enemmän näkyvyyttä aiheelle	Aiheen näkyvyyden lisääntyminen	Erottuva sisältö		
Erottuva sisältö				
Lisää upotettuja videoita ja pelillisyyttä	Monipuolisuutta toteutuksiin (toiminnallisuuksiin)	Monipuolisuus toteutuksissa	Puutteet sivuston edistävyydessä	
Lisää videoita				
Pelillisyyttä puuttuu				
Vieläkin enemmän monipuolisuutta				
Lisää kuvia				
Huomiota somessa mukana pysymiseen (muuttuvat kanavat)	Lisää interaktiivisuutta			
Lisää interaktiivisuutta somen/verkkoyhteisöjen kautta				
Interaktiivisuutta				
Nopeasti omaksuttavia sisältöjä lisää: videot, blogit, pelillisuus	Nopeasti omaksuttavia sisältöjä			
Tekoäly ohjaamaan oikeille poluille	Tekoäly chatiin	Tekoäly		
Reaaliaikaisesti palveluva tekoäly chatbottiin				
Lisää interaktiivisuutta somen/verkkoyhteisöjen kautta	Lisää kohtaamista verkossa	Kohtaaminen		
Lisää kohtaamista verkossa				

Tiedote tutkimuksesta käytettävyydestä osallistujalle

Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi osana A-klinikkasäätiön verkkosivu-uudistusta

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Sinua pyydetään mukaan YAMK-opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen, jonka tarkoituksena on testata ja arvioida uudistetun Lasinen lapsuus -verkkosivuston mobiilikäytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta. Tavoitteena on tuottaa tietoa sivuston käytettävyydestä koko A-klinikkasäätiön sivustokokonaisuuden jatkokehittämistä varten ja mahdollistaa palvelumuotoiluprosessin mukainen asiakasosallisuus verkkosivu-uudistuksessa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja osuuttasi siinä. Osallistumalla mahdollistat asiakasosallisuuden toteutumisen verkkosivu-uudistuksessa ja pääset vaikuttamaan A-klinikkasäätiön verkkosivujen kehittämiseen.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Voit myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Silloin kuitenkin keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus on osa A-klinikkasäätiön verkkosivu-uudistusta ja se toteutetaan yhteistyössä opinnäytetyön tekijän ja Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen kestää noin 1–1,5 h sovittuna ajankohtana ja siinä osallistuja tekee ohjeiden mukaisesti käytettävyydestin verkkosivuilla. Lisäksi tehdään lyhyt käyttäjäkokemukseen liittyvä haastattelu ja osallistuja täyttää kyselylomakkeen. Tutkimukseen osallistutaan etänä omalla älypuhelimella. Saatat joutua lataamaan videoneuvottelusovelluksen puhelimeesi, jos sitä ei jo ole.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa sinulle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Lisätiedot

Pyydän tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Johanna Puranen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön ohjaaja

Tuomas Leisti

Suostumuslomake käyttäjätettiin osallistuvalla

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi osana A-klinikkasäätiön verkkosivuu-uudistusta

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy, Johanna Puranen, sähköposti, puh.

Ohjaaja: Tuomas Leisti sähköposti, puh.

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen. Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini. Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen. Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Taustatiedot

Nimi *	<input type="text"/>
Sähköpostiosoite *	<input type="text"/>
Ikä *	<input type="text"/>

Suostumus

- Vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen. *
- Tutkimukseen liittyvien henkilötietojeni käsittelyperusteena on suostumus. Vahvistan suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn. *

Tietojen lähetys

Tallenna

Lämmin kiitos osallistumisesta!

Tiedote tutkimuksesta asiantuntija-arviointiin osallistuvalla

Tiedote tutkimuksesta

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi osana A-klinikkasäätiön verkkosivu-uudistusta

Sinua pyydetään mukaan YAMK-opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen, jonka tarkoituksena on testata ja arvioida uudistetun Lasinen lapsuus -verkkosivuston mobiilikäytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta. Tavoitteena on tuottaa tietoa sivuston käytettävyydestä koko A-klinikkasäätiön sivustokokonaisuuden jatkokehittämistä varten ja mahdollistaa palvelumuotoiluprosessin mukainen asiakasosallisuus verkkosivu-uudistuksessa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja osuuttasi siinä.

Osallistumalla pääset vaikuttamaan A-klinikkasäätiön verkkosivujen kehittämiseen tekemällä heuristisen arvion Lasinen lapsuus -sivustolle.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Voit myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Silloin kuitenkin keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus on osa A-klinikkasäätiön verkkosivu-uudistusta ja se toteutetaan yhteistyössä opinnäytetyön tekijän ja Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Heuristinen arvio on osa opinnäytetyön aineiston keruuta. Heuristinen arvio tehdään Nielsenin heuristiikan mukaisesti itsenäisesti omalla älypuhelimella huhtikuussa itselle sopivana ajankohtana sovitun ajanjakson sisällä. Arvion tekemiseen kannattaa varata aikaa noin 2 x 1-2 tuntia. Osaamisvaatimuksena on, että olet tehnyt heuristisen arvion Nielsenin listan mukaisesti esim. opiskelutehtävänä.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa sinulle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

Lisätiedot

Pyydän tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijä

Nimi: Johanna Puranen

Puh.

Sähköposti:

Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi: Tuomas Leisti

Puh.

Sähköposti:

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Suostumuslomake asiantuntija-arviointiin osallistuvalla

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Lasinen lapsuus -verkkosivuston käytettävyydestä ja käytettävyyden arviointi osana A-klinikkasäätiön verkkosivuu-uudistusta

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy,
Johanna Puranen
sähköposti, puh.

Ohjaaja: Tuomas Leisti
sähköposti, puh

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen. Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini. Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen. Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Taustatiedot

Nimi *

Sähköpostiosoite *

Suostumus

- Vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen. *
- Tutkimukseen liittyvien henkilötietojeni käsittelyperusteena on suostumus. Vahvistan suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn. *

Tietojen lähetyk

Tallenna

Lämmin kiitos osallistumisesta!

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla Metropolia Ammattikorkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä.

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Opinnäytetyön tekijä, yhteystiedot yllä

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja:

Nimi, sähköposti, ikä ja videoneuvottelussa tallennettava havainnointimateriaali

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Henkilötietojen käsittelyssä ja aineiston säilyttämisessä käytetään Metropolian tietohallinnon suosittelemia e-lomaketta ja Z-verkkolevyasemaa. Viestimiseen käytetään A-klinikkasäätiön sähköpostijärjestelmää.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on mahdollistaa opinnäytetyöhön kuuluvan käytettävyydestauksen toteuttaminen ja siihen liittyvä viestintä. Sekä käytettävyydestauksessa kerätyn aineiston säilyttäminen analysointia varten.

Henkilötietojenne käsittelyperuste on

Suostumus

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus valmistuu vuoden 2023 loppuun mennessä.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Henkilötiedot hävitetään, kun opinnäytetyö on valmistunut ja arvosteltu.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolelle.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerätyt henkilötiedot ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lopullisesta opinnäytetyöstä ei voi tunnistaa yksittäisten osallistujien tietoja