

# Käyttäjälähtöisyyden pisteytys verkkopalvelun kilpailutuksessa

# Mikä käyttäjälähtöisyys?

- Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa sitä, että tuotteesi / palvelusi oikeita käyttäjiä osallistetaan mukaan suunnitteluun ja kehitykseen.
- Käyttäjälähtöisesti suunnitellulla palvelulla on parhaat edellytykset palvella asiakkaittesi todellisia tarpeita sen sijaan, että kehitysvaiheessa ominaisuuksien tai toimintojen merkitystä arvioitaisiin suunnittelijoiden tai sidosryhmien omilla “musta tuntuu”-perusteilla.
- Käyttäjälähtöisyyteen tehtyjen investointien tuotosta eli ROI:sta voi lukea lisää [usability.gov](https://www.usability.gov):sta.

# Käyttäjälähtöisyyden pisteytys

Pisteitä voi antaa välillä 0–2, ja ne kuvaavat yrityksen / projektiryhmän toimintaa yleisesti:

**0 pistettä** = Yrityksellä / ryhmällä ei ole kuvatuslaista toimintaa.

**1 piste** = Yrityksellä / ryhmällä on satunnaisesti tai harvoin kuvatuslaista toimintaa.

**2 pistettä** = Yritys / ryhmä hyödyntää kuvatuslaista toimintaa systemaattisesti projekteissaan.

- Jokaisen osa-alueen kohdalla on kuvailtu, milloin yrityksen / tiimin toiminta vastaa mitäkin pistemäärää.
- Osa-alueita on **8**, jolloin suurin mahdollinen pistemäärä on siis **16**.
- Esityksen lopussa on yhdelle sivulle mahtuva pohja, jolle on helppo pisteyttää haluamasi kohde.

# Pisteytyksen osa-alueet

# Yrityksen/projektitiimin osaamistausta

## 0 pistettä

Yrityksessä / projektitiimissä ei ole ketään, joka olisi kouluttautunut käyttäjälähtöiseen suunnitteluun.

## 1 piste

Yrityksessä on vain yksi tai vain muutamia henkilöitä, joilla on koulutusta käyttäjälähtöisen suunnittelun osalta, ja he osallistuvat kehitykseen satunnaisesti, erikoistapauksissa tai vain pyydettyinä.

## 2 pistettä

Projektitiimillä / yrityksellä on vahvaa osaamista käyttäjälähtöisyyden menetelmistä. Kehityksessä on jatkuvasti mukana vähintään yksi henkilö, joka on erikoistunut käyttäjälähtöisyyden menetelmiin ja käytettävyyteen. Myös muut tekijät ymmärtävät käyttäjälähtöisyyden merkityksen osana jatkuvaa kehitystä.

# Käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessi

## 0 pistettä

Yrityksellä ei ole käytössä käyttäjälähtöistä toimintamallia tai prosessia. Projektit suunnitellaan “käsityönä”, eli työskentely ei perustu mihinkään hyväksi havaittuun suunnittelumalliin. Projektisuunnitelmissa ei oteta kantaa siihen, miten käyttäjälähtöisyys huomioidaan systemaattisesti projektin aikana tai sen jälkeen.

## 1 piste

Yrityksen suunnitteluosastolla on oma suunnitteluprosessi, joka ottaa huomioon käyttäjät palvelun kehityksessä. Varsinainen kehitys-/tuotantotiimi ei noudata käyttäjälähtöistä mallia.

## 2 pistettä

Käyttäjälähtöinen suunnittelu on jalkautettu koko projektitiimiin, mikä näkyy niin, että kaikki kehitysideat validoidaan tavalla tai toisella käyttäjiltä kerättyä dataa vasten. Kehityspäätöksiä tehdään siis joko esimerkiksi kyselytutkimusten, käyttäjätestien tai A/B-testien tulosten pohjalta.

# Käyttäjätutkimus

## 0 pistettä

Käyttäjien toimintaa ei tutkita kyselyillä, haastatteluilla tai muilla menetelmillä, joissa käyttäjiä osallistetaan kertomaan tarpeistaan. (esim. Google Analytics on passiivinen tiedonkeräystapa, eikä osallista käyttäjiä)

## 1 piste

Käyttäjien toimintaa tutkitaan yksittäisillä kyselyillä tai muutamalla haastattelulla. Yrityksellä ei ole selkeää kuvaa siitä, mitä kyselyillä tai haastatteluilla halutaan saada aikaan tai miten niitä tulisi hyödyntää.

## 2 pistettä

Yrityksen käyttäjätutkimus koostuu useista eri menetelmistä, joita käytetään tukemaan toistensa tuloksia. Tuloksia hyödynnetään myös myöhemmässä vaiheessa ohjaamaan kehitystä. Jokaisella menetelmällä on ennalta määritetty tavoite.

# Innovointi ja uuden luominen

## 0 pistettä

Verkkopalvelun uudet innovaatiot eivät tukeudu käyttäjätutkimusten tuloksiin tai käyttäjistä kerättyyn tietoon, vaan ideat ovat esittäjiensä omia näkemyksiä siitä, mikä voisi toimia verkkopalvelussa.

## 1 piste

Uudet ideat ja innovaatiot pohjautuvat käyttäjätutkimuksissa nousseisiin teemoihin tai tarpeisiin, mutta ideoita ei prototypoida tai happotestata käyttäjillä ennen kuin ne laitetaan varsinaiseen kehitykseen.

## 2 pistettä

Uudet ideat ja innovaatiot paitsi pohjautuvat vahvasti käyttäjätutkimuksessa nousseisiin teemoihin, myös validoidaan työstämällä ideoista esimerkiksi toiminnallinen prototyyppi, jota kehitystiimi testauttaa oikeilla käyttäjillä.



# Käyttöliittymäsuunnittelu ja -kehitys

## 0 pistettä

Kun palvelua lähdetään suunnittelemaan ja kehittämään, palvelua ei vertauteta käyttäjätutkimuksen aikana havaittuihin käyttäjien ominaispiirteisiin eikä suunnittelu- tai kehitysratkaisuja perustella käyttäjien tarpeilla.

## 1 piste

Palvelun toiminnallisuuksia ja niiden esitysmuotoa perustellaan käyttäjätutkimuksista tai muualta kerätyllä materiaalilla, ja käyttöliittymän suunnittelussa hyödynnetään käytettävyyystaustaista henkilöstöä.

## 2 pistettä

Käyttäjätutkimusten ja käytettävyyystaustaisten henkilöiden hyödyntämisen lisäksi palvelun käyttöliittymäsuunnitteluvaiheessa muodostetaan palvelun käyttäjille omat “polkunsä” läpi palvelun, jolloin kävijät saavat ryhmänsä pohjalta mahdollisimman yksilöllisen kokemuksen. Palvelun suunnittelussa saatetaan myös hyödyntää kattavampaa personointia.

# Käyttäjätestaus

## 0 pistettä

Kohdeyritys ei hyötykäytä käyttäjätestausta kehityksen onnistumisen arvioinnissa tai jatkokehityksen yhteydessä.

## 1 piste

Käyttäjätestausta tehdään pyydettyä, mutta se ei välttämättä suoraan sisälly tarjottuun kokonaisuuteen. Yrityksellä / projektitiimillä ei ole aihepiirin osaamista tai se hankitaan muualta.

## 2 pistettä

Käyttäjätestaus sisältyy oletuksena tarjottuun projektiin ja käyttäjätestausta käytetään aktiivisena menetelmänä palvelun toimivuuden varmentamisessa sekä lisätietojen keräämisessä palvelun käyttäjistä.

# Analytiikka, A/B-testaus, mittaaminen

## 0 pistettä

Verkkopalvelun toimintaa ei seurata millään analytiikkatyökalulla (esim. Google Analytics, Hotjar).

## 1 piste

Verkkopalvelun toimintaa seurataan analytiikkatyökalujen avulla, mutta verkkopalvelun kehityksessä ei hyödynnetä A/B-testausta tai muodosteta analytiikkatuloksista analyysejä jatkokehitystä varten.

## 2 pistettä

Palvelun kehityksessä on paljon datavetoisuutta. Kehityksessä hyödynnetään sekä perinteistä analytiikkaa (esim. Google Analytics) että kehittyneempää A/B-testausta, ja testitulokset sovelletaan käytäntöön aktiivisesti testien jälkeen.

# Käyttäjälähtöisyyden jatkuvuus jatkokehityksessä

## 0 pistettä

Palvelun jatkokehityksessä ei osallisteta palvelun käyttäjiä tai palvelun jatkokehitys on vain suunnittelijan, kehitystiimin tai palvelun tilaajan mielikuvituksen varassa.

## 1 piste

Palvelun jatkokehitystä toteutetaan vain harvoin käyttäjälähtöisin menetelmin. Jatkokehitysprosessi ei ota huomioon käyttäjälähtöisyyttä tai sille ei löydetä kehityksessä aikaa.

## 2 pistettä

Suurin osa tai kaikki jatkokehitys on käyttäjälähtöistä, eli uudet kehityshankkeet joko prototypoidaan ja testautetaan käyttäjillä, jatkokehitysvaihtoehtoja arvioidaan A/B-testauksen avulla tai uusia kehityssuuntia haetaan käyttäjähaastatteluista tai -testeistä.

# Pisteytyksen tulkinta

## ALLE 8 PISTETTÄ

- Toimija muodostaa jopa liiketoiminnallisen riskin, kun loppukäyttäjien tarpeita ei ole huomioitu suunnittelussa riittävästi.
- Riskinä on, että palvelua kehitetään hyvällä tarkoituksella, mutta todellisuus ei vastaa suunnittelun näkemystä ja lopputulos on heikko.

## 8–12 PISTETTÄ

- “Kaikkea tehdään jotenkin”, eli toimijalla on hyvä pohja käyttäjälähtöisyyden osalta.
- Muista asiakkaana vaatia aktiivisesti käyttäjälähtöisyyden sisällyttämistä projekteihin.

## YLI 12 PISTETTÄ

- Toimijan käyttäjälähtöisyys on erinomaisella mallilla; voit huoletta antaa projektisi kohderyhmän hoivaan!

# Lopuksi & lisämateriaalia

Käyttäjälähtöisyys sopii kaikille yrityksille, joiden asiakkaat käyttävät jotain yrityksen tuotteita / palveluita = **kaikille**

Käyttäjälähtöisyys on toistaiseksi **kilpailuetu**, joka on hiljalleen muuttumassa kaikilla aloilla **standardiksi** = Ole edelläkävijäyritys!

## Opiskelumateriaalia:

- [Corporate UX Maturity](#), NN/group
- [Käyttäjälähtöisen suunnitteluprosessin perusteet](#), usability.gov

# Käyttäjälähtöisyyden pisteytys

Kohde:	Pisteitä
Yrityksen/projektitiimin osaamistausta	
Käyttäjälähtöisen suunnittelun prosessi	
Käyttäjätutkimus	
Innovointi ja uuden luominen	

	Pisteitä
Käyttöliittymäsuunnittelu ja -kehitys	
Käyttäjätestaus	
Analytiikka, A/B-testaus ja mittaaminen	
Käyttäjälähtöisyyden jatkuvuus	
Yhteensä	/16

**Vinkki:** Tulosta tämä kortti, niin sinun on helppo pisteyttää kohdeyritys-/projektitiimi paperille

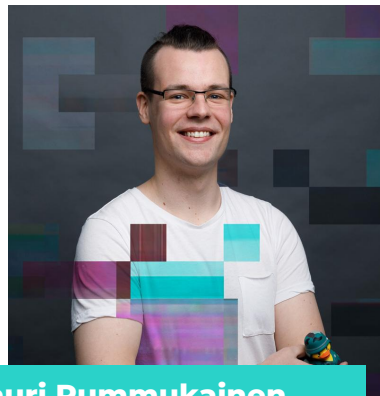
# Haluatko kuulla ja keskustella lisää? Ota yhteyttä!



**Teemu Korpilahti**

Suunnittelujohtaja

teemu.korpilahti@crasman.fi  
050 320 9280



**Lauri Rummukainen**

Suunnittelija

lauri.rummukainen@crasman.fi  
040 067 0749