

Lapin yliopisto, taiteiden tiedekunta

Käyttäjäkokemus ja ensivaikutelma uusissa mobiiliteknologian palveluissa

Marketta Heinonen

Teollinen muotoilu

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 91 + liitteitä 4 kpl

Kevät 2006

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää uuden mobiiliteknologian palvelujen käyttäjäkokemusta tilanteessa, jossa käyttäjä on ensimmäistä kertaa niiden kanssa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa käytettiin tapausesimerkkeinä RFID- ja Pyhä Taskuun -käytettävyydestauksia. Pyhä Taskuun on GeraCap Oy:n matkailijoille kehittämä paikkatietopohjaisia mobiilipalveluja tarjoava sovellus. Oulun yliopiston sähkö- ja tietotekniikan yksikkö on kehittänyt RFID -mobiilipalveluja. RFID -teknologian ja mobiiliteknologian yhdistäminen mahdollistaa uudenlaisten mobiilipalvelujen luomisen ja niiden uudenlaisen käyttötavan.

Pyhä Taskuun käytettävyydestaukseen osallistui kymmenen koekäyttäjää. Testaus tehtiin Pyhätunturilla. RFID -käytettävyydestaukseen osallistui kahdeksan koekäyttäjää. Testaus tehtiin Oulun yliopiston sähkö- ja tietotekniikan yksikön tiloissa. Molemmissa testauksissa menetelminä olivat ääneen ajattelu ja paritestaus. Tutkimusaineisto koostui käytettävyydestauksen aikaisista havainnoista, valokuvista, taustatieto- ja palaute-lomakkeen vastauksista sekä ääneen ajattelun ja keskustelun nauhoituksista. Monimuotoisen aineiston analyysimetodina oli grounded theoryn mukainen systemaattinen kategorioiden rakentaminen. Tutkimuksen teoreettinen tausta luotiin käytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta käsittelevästä kirjallisuudesta.

Tutkimuksessa nähtiin ekologisen havaintoteorian mukaisesti uudet mobiilipalvelut käyttäjille uusina tarjoumina heidän elinympäristöissään. Tarjoumat ovat olemassa käyttäjän fyysisessä ympäristössä, mutta muuttuvat osaksi käyttäjän ekologista todellisuutta vasta hänen oivallettua niiden merkityksen. Oivallettu tarjouma mahdollistaa vuorovaikutuksen, jossa toiminta muokkaa ympäristöä yhtäläillä kuin ympäristö toimintaa. Ensimmäisen vuorovaikutuskerran aikana käyttäjä muodostaa kognitiivisen ajattelun, kokeilun ja kuviteltujen käyttötilanteiden avulla mielikuvan uuden mobiilipalvelun merkityksestä itselleen. Koekäyttäjät halusivat kokea kontrolloivansa käyttämistilannetta toiminnallisesti, sosiaalisesti ja tietoturvallisuuden osalta. RFID- ja Pyhä Taskuun - mobiilipalvelujen ensimmäistä käyttäjäkokemusta määritteleviä tekijöitä olivat havaitseminen, merkityksen syntyminen ja kontrolloitavuus.

Avainsanat: Ekologinen lähestymistapa, uusi mobiiliteknologian palvelu, käyttäjäkokemus.