



21.8.2024

Päivi Rücker

Käyttäjälähtöinen suunnittelu osaksi asiakasportaalin kehittämistä

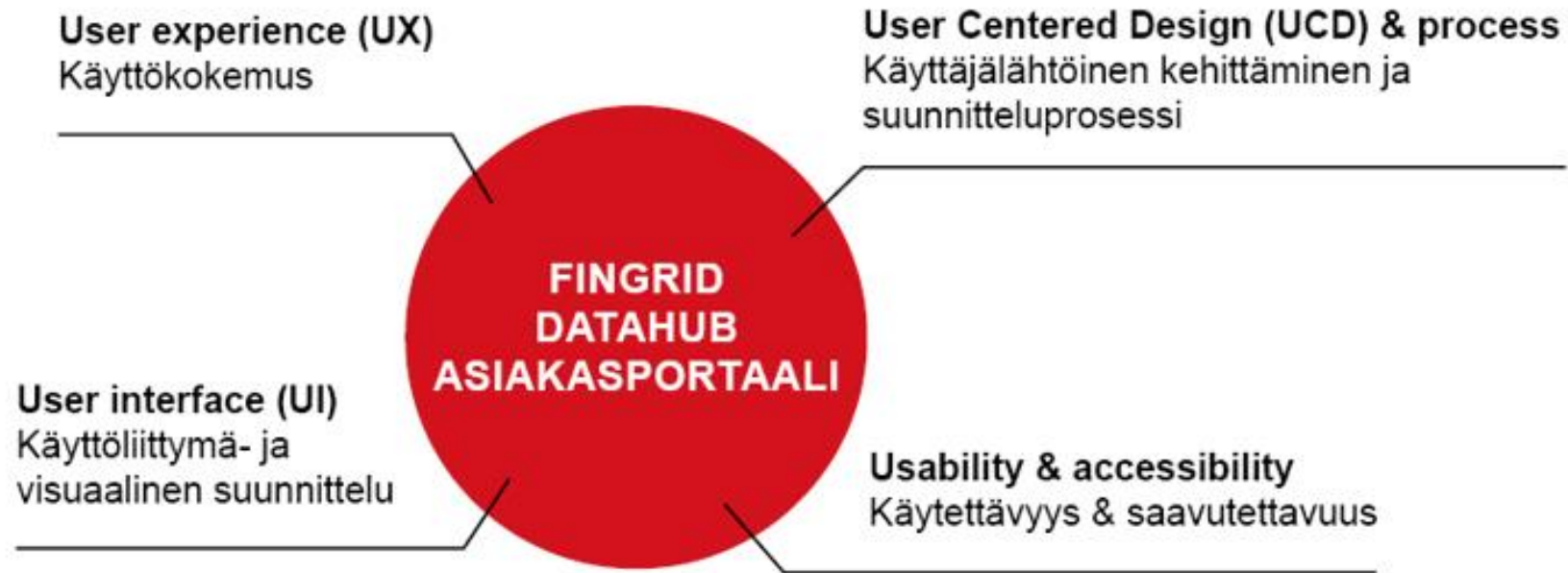
Case: Fingrid Datahubin asiakasportaalin käytettävyyden tutkiminen ja käyttökokemuksen kehittäminen

FINGRID

Tavoite

Kehittämistyön tavoitteena on tutkia portaalin käytettävyyden nykytilaa ja auttaa Fingrid Datahubia kehittämään asiakasportaalia niin, että se palvelee käytettävyydellään paremmin loppuasiakasta ja luo paremman käyttökokemuksen vastaamalla paremmin loppukäyttäjien tarpeisiin. Tavoitteena oli myös lisätä käyttäjälähtöistä ajattelua mukaan organisaation kehittämistyöhön.

Viitekehys



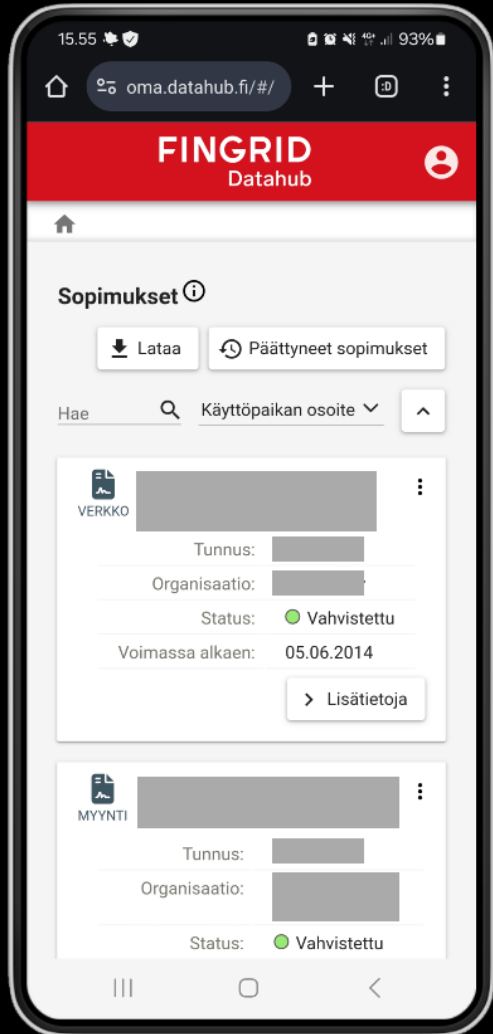
Tutkimusmenetelmät

Menetelmä	Mitä saatiin selville?
Nielsenin heuristiikka (tietokone ja mobiili)	Arvioinneilla saatiin selville konkreettisia ongelmakohtia ja ratkaisuehdotuksia siitä, miten portaalin käytettävyyttä ja käyttökokemusta voidaan kehittää
Palvelumuotoiluajattelu (työpaja)	Työpajassa määriteltiin kehittämistyön yhteiset tavoitteet ja rajaukset. Digitaalinen palvelupolku auttoi Datahubin asiantuntijoita ymmärtämään käyttäjänäkökulman huomioimisen. Palvelupolku osoitti myös palvelun ongelmakohdat
UEQ-kyselytutkimus	Kyselyn tuloksena saatiin selville, miksi portaalia käytetään pääsääntöisesti, millaisena nykyportaali koetaan ja mitä osalueita mahdollisesti halutaan kehittää
Ryhmähaastattelu	Haastattelu antoi käyttäjien kokemuksia, näkemyksiä ja kehitysehdotuksia nykyportaalin käytöstä
Käyttäjätestaukset	Testauksilla selvitettiin nykyportaalin ongelmakohdat mobiililla. Uuden ratkaisun testaus osoitti ongelmakohdat ja helpotti niiden kehittämistä eteenpäin

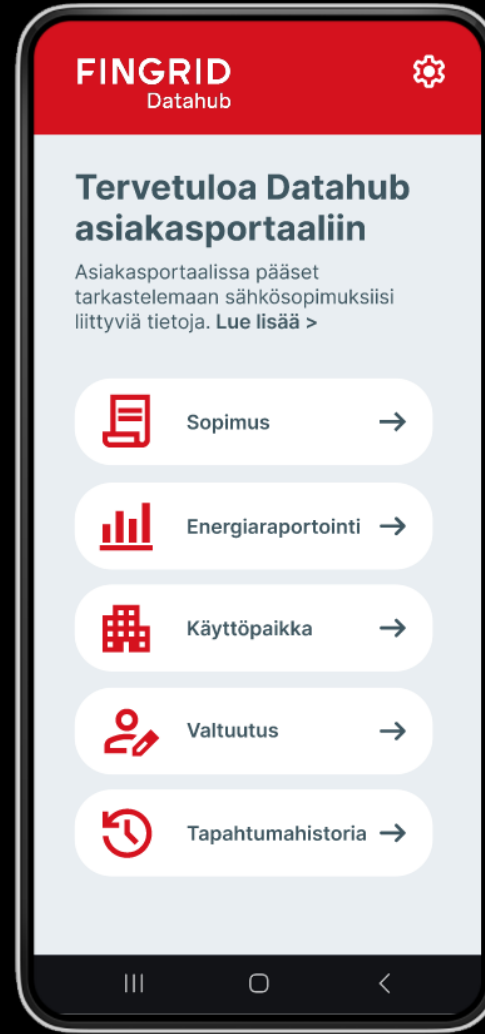
Tutkimustulokset

- Ei pelkästään käytettävyyden parantamista, vaan asiakasportaalin käyttökokemuksen kehittäminen, koska kyse on laajemmasta kehittämisestä.
- Käyttökokemusta saadaan parannettua ymmärtämällä ketkä palvelua käyttävät. Portaali on tarkoitettu kaikille, ja sen tulisi myös palvella kaikkia > käyttäjäsegmentointi
- Käyttökokemuksen parantaminen opinnäytetyöhön kootuilla konkreettisilla parannus- ja muutosehdotuksilla. Kuten asiakasportaalien tekstien uudelleen muotoilu, käsitekartan luominen ja jatkuva testaus. Yksityiskohtaisemmat ehdotukset löytyvät opinnäytetyöstä.
- Design System (käyttöliittymäohjeistus) rakentaminen, jotta saavutetaan yhtenäinen muotoilu, helpotetaan yhteistyötä ja ylläpidetään yrityksen brändi-identiteettiä
- Käyttäjäkeskeisen suunnittelun hyödyntäminen (tuottaa uutta tietoa digitaalisen palvelun käyttökokemuksesta loppukäyttäjien näkökulmasta). Käyttäjäkeskeisen suunnittelun metodien, kuten ryhmähaastattelujen ja käyttäjätestauksien, avulla voidaan kerätä tietoa siitä, miten käyttäjät kokevat palvelun ja siten saadaan käyttäjälähtöisyyttä osaksi suunnittelutyötä.
- Käyttökokemuksen seuranta ja arviointi

Asiakasportaalin mahdollisuudet



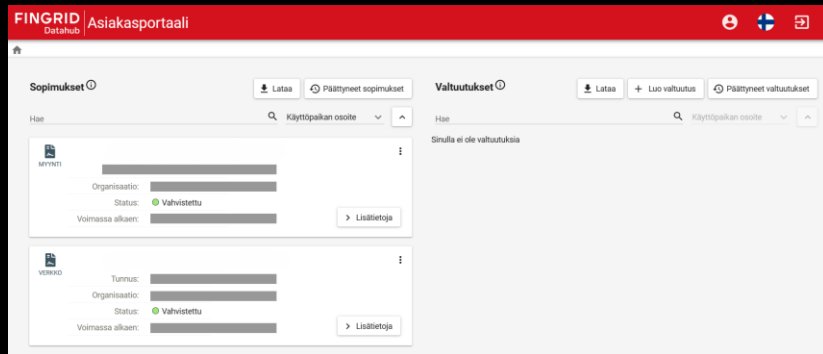
Nykyinen
näkymä



Tutkimustulosten
perusteella
rakennettu proto

FINGRID

Nykyinen vs. prototyyppi



Nykyinen näkymä



Etusivun näkymä prototyypissä



Klikkaa
videoon

Asiakasportaalin mobiiliversion kehittäminen

Asiakasportaalin kyselyyn vastanneista 54 prosenttia kirjautuu sisään mobiililaitteella ja 46 prosenttia tietokoneella. Tämä on huomioitava portaalin kehitystyössä.

FINGRID

Kiitos!

Päivi Rücker

paivi.rucker@gmail.com

p. 040 518 6655

FINGRID