



käyttäjät mukaan tuotekehitykseen

Haastattelu

Haastattelujen avulla voidaan kerätä tietoa käyttäjien kokemuksista ja asenteista heidän itsensä kertomana. Haastattelun avulla voidaan saada selville miten käyttäjät käyttävät tuotetta tai palvelua, mistä ominaisuuksista he pitävät tai eivät pidä ja mitä parannuksia he toivoisivat.

Eri haastattelutyyppinä ovat lomakehaastattelut, teemahaastattelut, avoimet haastattelut ja ryhmähaastattelut.

Haastattelutyytit

- Lomakehaastattelussa laaditaan täsmälliset kysymykset ja usein myös vastausvaihtoehdot ennen haastattelua. Lomakehaastattelu etenee lomakkeen mukaisesti ja kaikki haastateltavat vastaavat samoihin kysymyksiin. Menetelmä muistuttaa paljon kyselyä.
- Teemahaastattelu sijoittuu etukäteissuunnittelun suhteen lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Teemahaastatteluissa käsitellään ennakkoon mietittyjä teemoja, mutta haastattelutilanteissa on myös vapauksia. Samat teemat käsitellään kaikkien haastateltavien kanssa, vaikka yksittäisten kysymysten muotoilu saattaa vaihdella haastatteluiden välillä.
- Avoimessa haastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehtoja ei ole etukäteen muotoiltu. Avoin haastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käsitellään tiettyä aihetta. Haastattelija voi kysyä uusia täsmentäviä kysymyksiä haastateltavan vastausten perusteella. Avoimella haastattelulla voidaan saada esille sellaisiakin asioita, joita haastattelija ei ole suoraan osannut kysyä.
- Ryhmähaastattelussa haastatellaan yksittäisten ihmisten sijasta laajempaa joukkoa.

Haastattelua suunniteltaessa tulee perehtyä tutkittavaan aiheeseen ja sitten laatia haastattelukysymykset. Kysymysten laatiminen täytyy tehdä huolellisesti, erityisesti lomakehaastattelussa, jossa kysymyksiä ei voi enää haastattelutilanteessa muokata. Kysymysten tulisi kohdistua käyttäjien kokemuksiin, eikä päätelmiin tai oletuksiin. Haastatteluista kannattaa tehdä huolelliset muistiinpanot tai ne kannattaa nauhoittaa. Haastattelua voi myös yhdistää muihin menetelmiin, esimerkiksi havainnointiin tai kyselyyn, käyttäjätiedon hankkimiseksi.

Haastattelun hyötyjä ja vaikeuksia

- Avoimissa ja teemahaastatteluissa vastaajalla on mahdollisuus tuoda esille sellaisiakin asioita, joita haastattelija ei ole osannut kysyä. Tämän vuoksi nämä menetelmät sopivat hyvin sellaisten asioiden selvittämiseen, joissa aihe on tuntematon tai epäselvä ja joissa kysymysten laatiminen ennakoon on hankalaa.
- Tuotekehityksen tueksi tehtävissä haastatteluissa voidaan käsitellä esimerkiksi käyttäjien työnkuvaa, työn muutosta, työvälineitä, kilpailevia tuotteita sekä käyttäjän tarpeita, haluja ja mieltymyksiä.
- Haastattelumenetelmän etuja ovat sen helppous, joustavuus ja suora vuorovaikutus haastateltavan kanssa. Haastattelutilanteen vuorovaikutuksellisuus mahdollistaa myös tarkentavien kysymysten esittämisen.
- Haastattelu voi olla motivoiva tutkimusmenetelmä haastateltavalle, jos aihe on häntä kiinnostava. Vaikka haastattelua ei kannata suunnitella turhan pitkäksi, niin asiastaan innostunut haastateltava saattaa puhua jopa useita tunteja.
- Haastattelumenetelmän hankaluuksia ovat mm. kysymysten laatimisen ja haastattelijan roolin vaativuus. Kysymykset eivät saisi olla liian johdattelevia tai monimutkaisia. Myöskään haastattelija ei saa olla johdatteleva.

Lisätietoja haastattelumenetelmistä

Vuorela, S.: Haastattelumenetelmät. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Marjaranta, P. (2005). Käytettävyyttutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos B-2005-1. <http://www.cs.uta.fi/kurssit/usabsem/luvut/3-Vuorela.pdf>

Flick, O. (1998). An introduction to qualitative reserach. London: Sage.