



Eeva Kangas toimii Käyttökokemusyksikön johtajana Digialla. Hänellä on 14 vuoden kokemus erilaisista käytettävyys- ja käyttöliittymäsuunnittelun hankkeista.



Juha Jääskinen toimii OpenMethod ohjelmistokehitysmenetelmistön tuotepäällikkönä Digialla.

Käytettävyystyö osana prosesseja

Vaatimustenhallinta ja käytettävyys ovat tyypillisiä ohjelmistotuotannon teemoja, jotka huomioimalla on mahdollista tehostaa toimintaa ja säästää huomattavia kustannuksia. Jopa yli puolet ongelmista on ratkaistavissa huomioimalla käytettävyys osana kehittämisprosessia. Artikkelin lähtökohtana on käyttäjälähtöinen kehitystyö, jossa käytännön käytettävyysosaamista integroidaan osaksi ohjelmistokehitysmenetelmää.

Mahdollisuuden analysointi ja käyttäjätutkimus
Käytettävyysprojektit aloitetaan asiakastapaamisella, jossa on tärkeintä ymmärtää asiakkaan ja käyttäjän vaatimukset oikein. Usein selviää, ettei asiakas välttämättä edes tiedä tai ole edes miettinyt kuka kehitettävän tuotteen käyttäjä on. Tärkeää on myös analysoida mahdolliset kilpailevat vaihtoehdot, millaisia ne ovat ja mitä uutta juuri tällä idealla saataisiin.

Etenkin laskusuhdanteessa kehitysbudjetit ovat usein tiukoilla ja yritysten on erityisen tärkeää miettiä mihin rahaa satsataan ja mihin ei, mitä kannattaa tehdä ja mitä ei. Monesti houkuttaa ajatus tehdä tuote valmiiksi tuotepäällikön ja ohjelmistokehittäjän yhteistyönä - mitä vähemmän osapuolia, sitä vähemmän tekemistä. Säästetäänkö tällä sitten rahaa tai lopulta edes aikaa?

Business casen kuvaaminen ja konseptisuunnittelu

Ohjelmistokehitys on usein aikaa ja rahaa vievää työtä. Mitä tapahtuu, kun tuote saadaan nopeasti markkinoille? Voidaan ehkä huomata, ettei käyttäjillä olekaan tarvetta tai edes halua

käyttää tuotetta. Tai ehkä tuote onkin liian vaikea-käyttöinen. Tai ehkä tuote vain näyttää niin paljon kamalammalta kuin kilpaileva tuote. Voi olla, että ohjelmistokehitykseen käytetty aika onkin mennyt hukkaan – ehkä säästö tehtiin väärässä paikassa.

Kentällä käydessä käyttäjiltä saa monenlaista tietoa: ketä todelliset käyttäjät ovat, millaisia tarpeita ja toiveita heillä on, mitä ominaisuuksia he tuotteelta haluavat, missä he käyttäisivät tuotteita, miksi ja miten. Päätettäessä jatkaa tuotteen suunnittelua, on tärkeää olla mukana niin tuotepäällikkö, käytettävyysasiantuntija kuin ohjelmoijakin. Kaikkien osaamista tarvitaan, jotta saadaan aikaan tuote, joka on käyttäjille tarpeellinen ja jota käyttäjät osaavat käyttää. Tuotteella on oltava markkinat ja sen pitää olla toteutettavissa nykYTEKNOLOGIALLA. Tuotteesta on tärkeää karsia turhat ominaisuudet ja toteuttaa vain ne, joista käyttäjät tuntuivat innostuvan - kaikki muu on turhaa.

Käyttöliittymän suunnittelu

Tuotteen käyttöliittymää suunniteltaessa voidaan käyttäjiltä saatua palautetta jälleen hyödyntää. Oikean tiedon avulla voimme priorisoida ominaisuuksia, joita käyttäjät usein käyttävät tai ovat jostain muusta syystä käyttäjille tärkeitä. Nämä ominaisuudet kannattaa laittaa käyttöliittymässä hyvin helposti saataville.

Kun tekniset henkilöt ovat mukana jo tässä vaiheessa tuotekehitystä, he sitoutuvat projektiin paremmin ja saavat tärkeää tietoa käyttöliittymän suunnittelusta. Ohjelmoija voi keskittyä vain siihen miten tuotteen toteuttaa. Toisaalta käyttöliittymäsuunnittelijankaan ei tarvitse elää tekno-

logian ehdoilla vaan hän voi suunnitella tuotteen käyttäjien luonnollisiin tarpeisiin ja tapaan tehdä asioita. Käyttäjää ei kannata yrittää pakottaa uusiin tapoihin vaan tuotteen pitää mukautua käyttäjien tapoihin.

Jos tuotteen ostaja ei ole sama henkilö kuin tuotteen käyttäjä, niin käytettävyyden merkitys ostopäätökseen on usein valitettavan pieni. Yrityksiin ostetaan edelleen paljon tuotteita joiden käytettävyys on todella kurja, eikä useinkaan mietitä kannattaako ostaa halpaa tuotetta. Vaikeasti käytettävä tuote vie työntekijöiden aikaa, hermoja ja tehokasta työaikaa. Huonot tuotteet huonontavat myös työviihtyvyyttä.

Prototyypit ja käytettävyydestaus

Ennen tuotteen toteuttamista kannattaa tehdä prototyyppi, sillä sen saadaan tärkeää tietoa siitä, mitä ongelmia käyttäjillä vielä on ja miksi, mitkä asiat toimivat jo hyvin ja mitä muutoksia käyttöliittymään tulee tehdä, jotta tuotteesta tulisi entistä parempi. Käytettävyydesteihin kannattaa ottaa mukaan tuotteen todelliset loppukäyttäjät, emmehän itse maistele kissanruokaakaan ja arvele maistuuko se kissan suussa hyvälle vai ei.

Demojen testauksen jälkeen tehdään käyttöliittymästä ja sen toiminnallisuudesta yksityiskohmainen dokumentti. Kun dokumentti on tarkka, voidaan olla varmempia että toteuttajat tekevät

siitä juuri sellaisen kuin oli ajateltukin vaikka toteutus olisi toisella puolella maailmaa. Samalla voidaan säästyä monilta virheiltiltä, joiden raportointi ja korjaus vievät usein paljon aikaa.

Kun tuote on lopulta toteutettu ja saatu siihen oikeat grafiikat, tehdään vielä yksi käytettävyydestesti, jossa saadaan taas erilaista informaatiota. Tällöin käyttäjä antaa usein palautetta vasteajoista, grafiikasta ja käytetyistä termeistä. Nämä asiat on usein suhteellisen helppo korjata tuotteeseen, kun taas puutteellisten ominaisuuksien tai vaikearakenteinen käyttöliittymä ovat tässä vaiheessa hyvin kalliita korjauksia.

Johtopäätökset

Usein käsitys käytettävyyden toteuttamisesta on edelleen tehdä ensin tuote valmiiksi, antaa se vasta sitten käytettävyydsiantuntijoiden testattavaksi ja toivoo hyväksyttyä tuotetta tai saada hyvin pieniä ja helposti toteutettavia korjauskehdotuksia. Useimmat eivät ole tietoisia käytettävyyden laajuudesta ja kuvitellaan käytettävyyden olevan vain se kakun koriste, pieni kiva nappi käyttöliittymässä, jolla saadaan tuotteesta "cool". Käytettävyys kattaa niin visuaalisen suunnittelun, helpokäyttöisyyden kuin tuotteen hyödyllisyydenkin ja onnistuneesti toteutettuna se on mukana läpi koko ohjelmistokehityksen elinkaaren.

