



Kuva 1. Ian McClellandin kertoi puheenvuorossaan miten käytettävyyden varmistamisesta ollaan siirtymässä käyttökokemuksen suunnitteluun.  
Kuva: Matti Vuori, Cybercom Finland

Teksti: Eija Kaasinen

## Navigaattori kourassa rotvallin reunalla – Maailman käytettävyytä Tampereella



Eija Kaasinen toimii VTT:llä tutkimuskoordinaattorina vastuualueenaan ihmisen ja tekniikan vuorovaikutukseen liittyvä tutkimus. VTT:n monitieteinen ihmisen ja tekniikan vuorovaikutustutkimus on integroitu osaksi teknologian sekä tietoyhteiskunnan tutkimista ja kehittämistä. Näin kehitettävistä ratkaisuista saadaan toimivia, käytettäviä sekä käyttäjien arvostamia.

Tampereella järjestettiin 13.11.2008 maailman käytettävyyttä päivän seminaari sekä kaikille avoin yleisötilaisuus. Päivän teemana oli liikenne ja liikkumista tukevan tekniikan käytettävyyttä. Seminaari kokosi Mediamuseo Rupriikkiin ajatuksia vaihtamaan sekä käytettävyyttä että tekniikan ammattilaisia niin teollisuudesta, julkishallinnosta kuin tutkimusmaailmasta. Tapahtumien järjestelyistä vastasivat yhteistyössä VTT, Nokia, Plenware, Tampereen teknillinen yliopisto, Tampereen yliopisto sekä Systemityöyhdistyksen SYTYKE ry:n Käytettävyyttä-osaamisyhteisö.

### Merkitys ja positiivinen käyttökokemus

Päivän pääpuhujana Ian McClelland on tehnyt pitkän uran Philipsillä Hollannissa. Hän painotti puheessaan että suunnittelussa on kiinnitettävä huomio sekä merkitykseen käyttäjälle (value) että merkitykseen liiketoiminnalle. Suunnittelun pitää tähdätä positiiviseen käyttökokemukseen sekä ensikäytössä että vakiintuneessa käytössä. Ian McClelland korosti että suunnittelutiimeissä on oltava tekniikan, käytön ja liiketoiminnan osaajia "from day one". Organisaation rakenteessa on tärkeä päätös kenen tontille kuuluu käyttökoke-

mus. Ian McClelland ehdotti että käyttökokemus voi olla samantasoinen organisaation osa kuin kehitys ja tuotesuunnittelu.

Englanninkielinen termi value taipuu kankeasti suomenkielelle. Se voi tarkoittaa myös käyttäjän arvoja, joista Sari Kujala Tampereen teknillisestä yliopistosta kertoi omassa puheenvuorossaan. Arvot ohjaavat vahvasti käyttäjän toimintaa mutta ne ovat hankalasti ilmaistavia ja tutkittavia. Kun arvot otetaan suunnittelun lähtökohdaksi, pystytään vastaamaan käyttäjän piileviinkin tarpeisiin paremmin. Suunnittelussa pitää päättää painotetaanko tiettyjä arvoja vai suunnitellaanko esimerkiksi liikenne- ja ratkaisuja sekä vapaan liikkumisen että vihreiden arvojen lähtökohdista.

### Ihmiskeskeisen tutkimuksen ja opetuksen keskittymä Tampereelle

Professorit Veikko Surakka (Tampereen yliopisto) ja Kaisa Väänänen-Vainio-Mattila (Tampereen teknillinen yliopisto) kertoivat uudesta Yliopistoallianssista, joka on Jyväskylän, Tampereen teknillisen ja Tampereen yliopiston yhteistyökonsortio. Konsortion tarkoituksena on harjoittaa pitkälle menevää yhteistyötä ja työnjakoa koulutuksessa, tutkimuksessa ja tukipalveluissa. Keskeinen osa yhteistyötä on Inhimillisen tekno-

logian tutkimus- ja opetusallianssi, INTO. INTO pohjaa yliopistojen nykyiseen yhteistyöhön, jonka keskeinen lähtökohta on monitieteisen ihmisen käyttäytymistä huomioivan informaatio- ja kommunikatio-tekniikan tutkimus ja kehittäminen.

### **Käyttäjät suunnittelijaksi?**

Pirkko Rämä VTT:ltä kertoi ajoneuvojen tieto- ja viestintäjärjestelmien käyttöliittymien suunnitteluperiaatteista. Suunnittelun ohjeiden lisäksi panostetaan autoilijoille suunnattuihin ohjeisiin laitteiden sijoittamisesta sekä kampanjaan hyvistä käytännöistä.

Jussi Kaasinen Nokialta kertoi kokemuksia käyttäjien osallistumisesta Nokia Sports Trackerin suunnitteluun. Alfa-vaiheessa suunnitteluun osallistui aktiivikäyttäjiä omasta yrityksestä, beta-vaiheessa myös ulkopuolisia urheilun harrastajia. Suunnittelu eteni itseohjautuvasti ja keskeinen elementti oli suora yhteys käyttäjän ja suunnittelijan välillä. Myös omassa esityksessäni tulevaisuuden ubi-ympäristöistä korostin käyttäjän muuttuvaa roolia tutkimuskohteesta aktiiviseksi suunnitteluosapuoleksi.

Esitykset kirvoittivat seminaarin loppuun vilkkaan keskustelun siitä pitääkö ja voiko käyttäjä osallistua suunnitteluun. Käyttäjävetoisen avoin innovaatio on vahvasti esillä esimerkiksi ICT-alan strategisen huippuosaamisen keskittymän (ICT SHOK) tutkimusohjelmissa. Käyttäjän osallistumisesta vastaan esitettiin neljä väitettä: 1) käyttäjä ei ole suunnittelun ammattilainen, 2) suunnittelu ei ole käyttäjän tehtävä, 3) vastuuta vaikeista päätöksistä ei voi siirtää käyttäjälle ja 4) käyttäjän aika on arvokasta. Käyttäjän osallistumisesta puoltavissa puheenvuoroissa korostettiin sitä että käyttäjä on oman arkensa ja järkevien työkäytäntöjen paras asiantuntija. Käyttäjällä on paljon piilotietoa jota ei saada esiin jos käyttäjää pyydetään kertomaan tarpeet puhtaalta pöydältä suunnittelun aluksi ja jos seuraava mahdollisuus vaikuttaa on esittää pieniä muutoksia jo toteutettiin ratkaisuihin suunnittelun loppuvaiheessa.

Sovellusalueilla joilla löytyy innokkaita lead user käyttäjiä – esimerkiksi urheilusovellukset - käyttäjien osallistuminen on jo yleinen käytäntö ja se on johtanut hyviin tuloksiin. Toinen hyvä esimerkki on oman asuinalueen suunnittelu koska alueella asuvat ja liikkuvat ihmiset ovat parhaita asiantuntijoita kun vaikkapa alueen liikennejärjestelyjä muutetaan. Samoin työelämän sovelluksissa käyttäjillä on työkäytäntöihin liittyvää asiantuntemusta, joka pitää ilman muuta saada suunnitteluun mukaan. Keskustelussa päädyttiin siihen että käyttäjien osallistuminen suunnitteluun täytyy aina miettiä tapauskohtaisesti. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia pitää olla mutta mitä ja missä muodossa riippuu siitä mitä ja kenelle suunnitellaan.

### **Miten voin osallistua oman liikenneympäristöni suunnitteluun?**

Käytettävyysspäivän tavoitteena on viestittää käytettävyydestä myös tavallisille kuluttajille. Siksi järjestimme Käytettävyysspäivän iltana kaikille avoimen yleisötilaisuuden. Anne Vehmas Ramboll Finland Oy:stä kertoi miten itse kukin voi vaikuttaa oman liikenneympäristönsä suunnitteluun. Esityksen pääviesti oli että vaikutusmahdollisuuksia on mutta omaa aktiivisuutta tarvitaan jotta löytää tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja jotta osaa kommentoida oikeaan aikaan. Yleisökeskustelussa päädyttiin ehdottamaan että kaupungeilla pitäisi olla kaupunginosakohtaiset sähköpostilistat, joille voisi rekisteröityä saadaksesen tietoa omaa asuinalueen koskevista suunnitelmista riippumatta siitä minkä hallinnon alan asiasta on kyse.

Yleisötilaisuudessa esiteltiin nykyisiä ja tulevia teknisiä ratkaisuja liikkumisen avuksi. Yleisö sai myös tutustua käytännössä navigaattorin avulla harrastettavaan aarteensintään - geokätköilyyn - harrastajien opastuksella.



*Kuva 2. Yleisöllä oli paljon kommentoitavaa liikkumisympäristön suunnittelusta ja siihen vaikuttamisesta. Kuva: Stenka Mikael Christiansen, Studio Christiansen Oy.*