

8. Käytettävyyden suunnittelun sudenkuoppia

Käytettävyysasioissa voi törmätä harhakäsityksiin tai ongelmallisiin käytäntöihin. Näitä sudenkuoppia liittyy niin käytettävyyden käsitteeseen, käytettävyystesteihin ja muihin käytettävyysaktiviteetteihin, käyttäjä osallistumiseen suunnitteluprosessiin, ja käytettävyystyön organisointiin.

Eri tilanteissa törmää usein harhaluuloihin niin käytettävyyskäsitteen sisällöstä kuin käytettävyyden suunnittelustakin. Tässä luvussa käydään läpi tällaisia sudenkuoppia. Sudenkuopat on jaoteltu seuraaviin ryhmiin:

- o käytettävyyden käsite
- o käytettävyystestaus
- o muut käytettävyysaktiviteetit
- o käyttäjän osallistuminen
- o käytettävyystyön organisointi

Kunkin sudenkuopan kohdalla on selitetty

- o mikä on sudenkuoppa
- o miksi asia on sudenkuoppa
- o mikä olisi parempi ratkaisu

Käytettävyyden käsite

Hyvä käytettävyys = visuaalisesti tyylikäs käyttöliittymä

Sudenkuoppa

"Kyllä meillä on kiinnitetty huomiota käytettävyyteen: olemme käyttäneet graafista suunnittelutoimistoa...." (eräs toimitusjohtaja käytettävyydestä).

Miksi ei näin

Visuaalinen tyylikkyys on tärkeä osa käyttöliittymää. Visuaalinen suunnittelu tukee käytettävyyttä tarjoamalla johdonmukaisesti käytettyjä värikoodeja ja elementtiratkaisuja, ja voi luoda kuvan käyttöliittymän helppokäyttöisyydestä. Mutta visuaalinen suunnittelu ei riitä siihen, että sovellus olisi helppokäyttöinen.

Miten tulisi toimia

Käytettävyyteen tarvitaan toimiva käyttöliittymän arkkitehtuuri, joka tukee käyttäjän työtä. Ja hyviä suunnittelukäytäntöjä ja -standardeja noudattavaa interaktiosuunnitteluratkaisuja. Nämä syntyvät systemaattisella käytettävyysohjatuilla vuorovaikutussuunnittelulla. Tilannetta voidaan verrata talon suunnitteluun. Rakennuksen tai sisustuksen miellyttävä ulkonäkö ja värit

(graafinen suunnittelu) eivät riitä, vaan tarvitaan myös toimiva pohjajärjestys (käytettävyys).

Asiasta tarkemmin

Käytettävyyden tasot, sivu 18.

Helppo käyttää koska vähän näppäimiä

Sudenkuoppa

"Tavoitteena on helppokäyttöisyys: yhden tai korkeintaan kahden näppäimen käyttöliittymä" (erään teknologiayrityksen toimitusjohtaja). Tämä näyttää olevan luontainen ajattelutapa, niin insinööreille kuin markkinoinnin edustajillekin. Kannettavissa laitteissa tavoitellaan yhden näppäimen käyttöliittymää.

Miksi ei näin

Totta on, että "vähän näppäimiä" näyttää yksinkertaiselta käyttää. Mutta miksi ratkaisu ei toimi? Yksinkertaisesti sen vuoksi, että laitteen toiminnallisuus ei osoittaudukaan yksinkertaiseksi. Yhtäkkiä ollaankin siinä tilanteessa, että käyttö perustuu esimerkiksi näppäinten pitkiin tai yhtaikaisiin painalluksiin. Tai multimodaalisuuteen - näppäimellä on eri toiminnot eri tilanteissa. Tuloksena helpolta näyttävä laite - mutta vaikea käyttää. Esimerkki: ks. Kuva 20 sivulla 58.

Miten tulisi toimia

Hyvä käyttöliittymäalusta syntyy systemaattisella suunnitteluprosessilla. Toimiva lopputulos näppäinten määrän suhteen on usein "ei paljon eikä vähän näppäimiä" - mutta oikeita sellaisia. Tulisi myös ennakoida, onko mahdollista, että alustalle tullaan suunnittelemaan enemmän sovelluksia kuin alkujaan ajateltu.

Hyvät verkkosivut, kun on "paljon linkkejä samaan paikkaan"

Sudenkuoppa

"Verkkosivuilta saadaan asiat löytymään, kunhan on riittävästi linkkejä ristiin" (eräs mainostoimiston johtaja).

Miksi ei näin

Voi auttaa asiaa, mutta ei todellakaan ratkaise tiedon löytämisen ongelmaa, jos on sivuston rakenne ja muut suunnitteluratkaisut ovat ongelmallisia.

Miten tulisi toimia

Verkkosivuilta tieto löytyy, kun informaatioarkkitehtuuri on hyvin suunniteltu, ja yksityiskohtien suunnittelussa on noudatettu hyviä verkkosivujen käytettävyyden suunnittelukäytäntöjä.

Käytettävyys on subjektiivista, eikä sitä voida mitata

Sudenkuoppa

Käytettävyys on henkilökohtaista, eikä sitä voi mitata” (monen toteamus).

Miksi ei näin

Käytettävyyttä voi mitata. Tosin kuvaavien mittareiden valinta voi olla haastavaa.

Miten tulisi toimia

Tulisi määritellä sovelluksen käytettävyyttä kuvaavat mittarit. Yksi tyypillinen mittauseruste on käyttäjän suoriutuminen tehtävistä. Toinen tyypillinen mittari on käyttäjäytyväisyys (ei ole sama kuin asiakastytyväisyys); sen mittaamiseen on olemassa useitakin eri kyselyjä.

Mittareiden määrittäminen on aina sovelluskohtainen tehtävä. Se voi olla haastavaa, mutta oleellista, jos todella halutaan tietää, onko sovellus käytettävä (tai tuleeko kehitettävästä sovelluksesta käytettävä). Asiasta tarkemmin kohdassa A3: Operatiivisten käytettävyystavoitteiden määrittäminen, sivu 45.

Meillä on hyvä käyttöliittymä, koska asiakkaat eivät valita

Sudenkuoppa

“Meillä on hyvä käyttöliittymä, koska asiakkaat eivät valita” (eräs tuotepäällikkö). Ajatellaan, että kun asiakastytyväisyystutkimukset eivät kerro, niin käytettävyys ei ole ongelma.

Miksi ei näin

Käytettävyys voi olla ongelmallinen, vaikka asiakkailta ei kuulukaan valituksia. Esimerkiksi asiakastytyväisyystutkimukset ovat harvoin muotoiltuja sellaisiksi, että ne pureutuvat käytettyyteen. Luotettava käytettävyystudkimus ei myöskään perustu käyttäjien aktiivisuuteen - ei esimerkiksi voi koskaan tietää, onko sellaisia aktiivisia käyttäjiä, jotka antaisivat jäsenettyä palautetta.

Miten tulisi toimia

Jos halutaan selvittää käytössä olevan sovelluksen käytettävyttä, sitä varten on olemassa omat käytettävyttä arvioivat kyselymenetelmät.

Ei muuteta käyttöliittymää, koska käyttäjät ovat totuneet vanhaan

Sudenkuoppa

Pidetään käyttöliittymä entisellään, koska käyttäjät totuneet siihen.

Miksi ei näin

Sinällään looginen perustelu: sovelluksen opittavuushan perustuu käyttäjän

aiempaan kokemukseen. Eikä käyttöliittymän muuttaminen olekaan järkevää, ellei ole selkeitä perusteita. Mutta sellainen perustelu on parantunut käytettävyys. Jos vanhassa käyttöliittymässä on käytettävyysongelmia, niin niiden korjaaminen on yleensä plussaa myös vanhoille käyttäjille. Filosofisempi peruste muuttamisen puolesta on se, että mikään ei kehity, jos asioita ei muuteta.

Miten tulisi toimia

Selkeästi valita käytettävyyden kehittämisen tie. Parempi käytettävyys tarkoittaa yleensä sitä, että vanhaankin totunut suoriutuu sen jälkeen tehtävistään paremmin. Ja tämä asia voidaan vielä käytettävyydesteissä varmistaa. Jos vanhoilla käyttäjillä on ongelmia, näitä voidaan ratkaista erityisesti heille suunnitelluilla käyttövinkeillä tms.

Käytettävyydestaus

Käytettävyydestaus on käytettävyyden perusmenetelmiä. Seuraavassa käydään läpi käytettävyydestaukseen liittyviä ongelmia, joita aina ei tiedosteta. On kuitenkin huomattava, että esitetyistä ongelmista huolimatta käytettävyydestaus on ehkä tärkein ja keskeisin menetelmä käytettävyyden suunnittelussa.

Käytettävyydestaus on tekijästä riippumaton käytettävyyden arviointimenetelmä

Sudenkuoppa

Luotetaan käytettävyydestaukseen menetelmänä, riippumatta niiden tekijästä. Esimerkiksi siten, että kilpailutetaan toimittajia, ja valitaan yksi niistä tekemään testit.

Miksi ei näin

Tutkimusten mukaan käytettävyydestien tulokset ovat voimakkaasti riippuvaisia siitä, kuka tekee testit.

Asiaa on tutkittu tieteellisesti kansainvälisissä (”comparative usability evaluation, CUE vertailututkimuksissa”), (Molich, Ede et al. 2006). CUE - tutkimusten idea on siis se, että annetaan sama sovellus usealle eri käytettävyystiimille itsenäisesti arvioitavaksi, ja verrataan saatuja tuloksia. Testien tekijät ovat olleet ammattimaisia käytettävyystoimistoja tai -ryhmiä: niin kaupallisia toimistoja kuin yliopiston käytettävyyssryhmiä. Käytettävyystiimien tekemät evaluoinnit olivat pääasiassa käytettävyydestauksia; joissakin CUE -tutkimuksissa on tehty myös asiantuntija-arviointityyppisiä evaluointeja.

CUE -tutkimusten tuloksia voidaan pitää jokseenkin tyrmävinä: käytettävyydestausten tulokset erosivat huomasti riippuen siitä, kuka testejä oli tehnyt. Tiivistettynä

- o ryhmät eivät raportoineet kuin muutaman saman ongelman (joissakin tapauksissa ei yhtään!)
- o ryhmät löysivät enimmäkseen vain ”omia” ongelmia, ts. ongelmia, joita kukaan muu ryhmä ei löytänyt

Esimerkkejä CUE -tutkimusten tuloksista: Kuva 28.

<p>CUE-1: 4 käytettävyysryhmää testasi Windows Task Timerin - löytyi 141 ongelmaa, joista vain 1 oli kaikkien löytämä ongelma</p> <p>CUE-2: 9 käytettävyysryhmää arvioi Microsoft Hotmailin - kaikkiaan löytyi 310 käytettävyysongelmaa - ei yhtään ongelmaa, jonka olisi kaikki ryhmät löytäneet - vain 2 ongelmaa oli sellaisia, jotka löysi vähintään 6 ryhmää - 75% ongelmista oli sellaisia, jotka löysi vain 1 ryhmä - 29 vakavista ongelmista oli sellaisia, jotka löysi vain 1 ryhmä - löytyi paljon ongelmia ja erilaisuuksia menettelyissä: esimerkiksi vihjaavat testitehtävät ja raporttien sisältö.</p> <p>CUE-4: 17 ryhmää testasi hotellin varausjärjestelmää - kaikkiaan löytyi 340 virhettä - vain 9 virheistä oli sellaisia, jotka löysi enemmän kuin puolet ryhmistä - 205 (60%) virheistä oli sellaisia, jotka raportoi vain 1 ryhmä; näistä 61 kriittisiä tai vakavia.</p>

Kuva 28. CUE -tutkimusten mukaan käytettävyystestien tulokset riippuvat voimakkaasti testien tekijöistä

CUE –tutkimusten tuloksista on vaikea tehdä muuta johtopäätöstä, kuin että käytettävyystestaus menetelmänä ei ole – ainakaan tänä päivänä – erityisen vahva. Voidaan puhua mieluummin kehikosta (”framework”) kuin menetelmästä: on tiettyjä yhteisiä piirteitä – loppukäyttäjät mukana, annetut testitehtävät, jne. – mutta tarkemmalla tasolla testaus on tekijänsä näköinen. Käytettävyystestauksen tulokset voivat olla oikeita, mutta myös ”väärä”, tai kumpiakin. On vaikea arvioida, kertovatko tulokset oleellisia ongelmia, vaan

keskittyvätkö ne vähäpätöisiin seikkoihin. Tulokset voivat myös raportoida ongelmiksi asioita, jotka eivät ole ongelmia.

Miten tulisi toimia

Käytettävyystestaus on tärkeä ja suositeltava käytettävyysmenetelmä. Mutta sen soveltamiseen siis liittyy haasteita. Tilanne on erityisen haasteellinen käytettävyystestin asiakkaalle. On selvää, että jotkut testit ovat laadukkaampia kuin toiset. Mistä tietää, että juuri minulle tehtävien testausten ja niiden tulosten laatu on hyvää?

Yhtenä ratkaisuna on se, että asiakkaalla olisi käytettävissä käytettävyysasiantuntijuutta, joka on riippumaton testien tekijästä. Tällainen asiantuntija voi auttaa joko suoraan arvioimaan käytettävyystestin ammattimaisuutta tai valitsemaan sopivaa käytettävyystestin tekijää. Tulisi myös harkita eri testin tekijöitä eri kerroilla.

Toinen mahdollisuus on auditoida käytettävyystestauksen tekijän käytännöt. Tätä kautta on mahdollisuus saada seikkaperäinen näkemys suorittajan käytännöistä.

Käytettävyystestauksella saadaan selville kattavasti käytettävyysongelmat

Sudenkuoppa

”Sovelluksestamme on löydetty käytettävyysongelmat, kun se on käytetty käytettytestattu”.

Miksi ei näin

Käytettävyystestaus menetelmänä on rajoittunut useammastakin syystä:

- o Käytännössä testeissä voidaan kattaa vain osa sovelluksesta. Yhtään laajemman sovelluksen kattava testaus ei ole käytännössä mahdollista.
- o Käytettävyystestaus menetelmänä keskittyy opittavuuden arviointiin - ei sovelluksen päivittäiseen käyttöön. Sovelluksen toimivuus tehokäytössä jää testaamatta.
- o Käytettävyystesti ja sen perusteella tehtävät parannukset ovat helposti usein sovelluksen ”viilaamista”: pinnalla olevia ongelmia ratkaistaan, mutta rakennetason ongelmat jäävät koskematta.

Miten tulisi toimia

Käytettävyiden suunnittelussa tulisi keskittyä siihen, että suunnitteluratkaisut olisivat alusta lähtien mahdollisimman ”kypsiä” käytettävyysdeltään. Niin että käytettävyystestaukseen ei tuoda raakilettä vaan suunnitteluratkaisu, joka pohjautuu varhaisen vaiheen käytettävyysaktiviteetteihin (JFunnel A0 - A4)

sekä yleisiin suunnitteluohjeistoihin.

Sovelluksen käytettävyys on riittävän hyvä, kun on tehty tietty määrä käytettävyydestejä

Sudenkuoppa

Tilaamalla käytettävyydestejä varmistetaan tuotteen käytettävyys.

Miksi ei näin

Käytettävyys ei ole on/off –suure: ei ole yleisesti hyväksyttyä kriteeriä sille, milloin käytettävyys on hyvä. Käytettävyys on luonteeltaan jatkuva suure, niin kuin laatukriteerit yleensäkin. Jotta tiedettäisiin, onko sovellus ”riittävän hyvä”, tulisi määrittää ”riittävän hyvälle” käytettävyydelle mitattava kriteeri.

Jos käytettävyydelle ei ole määritetty tavoitekriteeriä, ei tiedetä, onko se testien jälkeen ”riittävän käytettävä”. Auki jää, onko testauksen perusteella löydetty ja korjattu oleelliset ongelmat; puhumattakaan, että onko sovellus riittävän käytettävä.

Miten tulisi toimia

Tulisi määrittää kriteerit ”hyvälle käytettävyydelle”. Kriteerit ovat aina sovelluskohtaiset.

Hyvä käytettävyyden aikaansaamiseen riittää käytettävyydestaus

Sudenkuoppa

Käytettävyyden aikaansaanti perustuu käytettävyyden arviointiin (käytettävyydestaus, asiantuntija-arviointi jne.).

Miksi ei näin

Käytettävyyden arviointi (käytettävyydestaus) on usein käytetty ja sinällään oleellinen käytettävyysoimenpide: saadaan selville mikä on olemassa olevien suunnitteluratkaisujen käytettävyyden toimivuus. Kuitenkin tällöin ollaan jo myöhässä - on jo suunniteltu käyttöliittymäratkaisuja, ja sidottu paljon resursseja ja aikaa suunnitteluun. On turhaa resurssien tuhlausta viedä arviointiin ”arvattua” käyttöliittymää.

Miten tulisi toimia

Käytettävyyden suunnittelun tulisi olla mukana jo ihan varhaisimmassa vaiheessa kehityshanketta. Käytettävyydelle tulee asettaa selkeät tavoitteet, ja toteuttaa suunnitteluratkaisut hyviä käytettävyyseriä noudattaen (ks. käytettävyyden suunnittelun vaiheet esim. JFunnel-mallista).

Käytettävyydestaukseen tarvitaan käytettävyyslaboratoriota

Sudenkuoppa

Käytettävyydestaukseen tarvitaan käytettävyyslaboratorio.

Miksi ei näin

Varsinaisia laboratorio-olosuhteita tarvitaan käytettävyydesteissä harvoin, ja silloin sellaisen käytön lisähinta on harvoin perusteltua. Kuten todettu aiemmin, käytettävyydesteissä on jo menetelmänä niin paljon puutteellisuuksia, että laboratorion tuottama lisäarvo jää marginaaliseksi.

Miten tulisi toimia

Normaaleille laadullisille käytettävyydesteille riittää käytettävyydestaustilaksi yleensä kokoushuone. Sellaisessa voidaan viedä normaalit testitilanteet riittävän hyvin. Tietenkin jos on käytössä laboratoriotila, sellaista on kätevä käyttää. - Tilanne on toinen erityistapauksissa, esimerkiksi, jos halutaan tehdä formaaleja vertailutestejä.

Muut käytettävyyshenotelmät

Käytettävyyshenotelmien tuottamat tulokset ovat tekijästä riippumattomia

Sudenkuoppa

Kun käytetään jotain sinällään hyödyllistä käytettävyyshenotelmää - vaikkapa tehdään käyttäjätutkimus - saadaan laadukkaita tuloksia riippumatta tekijästä.

Miksi ei näin

Käytettävyyshenotelmien käyttö ei ole mekaanista työtä. On oletettavaa, että käytettävyyshenotelmien tulokset – ja myös aktiviteettien suoritustapa - riippuvat voimakkaasti niiden tekijöistä. Tämä sillä perusteella, että jos käytettävyyshenotelmien laatu riippuu voimakkaasti niiden tekijöistä, niin sitä enemmän on sama ilmiö odotettavissa uudempien ja vähemmän käytettyjen henotelmien suhteen.

Lisäksi, useinkaan ei ole mahdollista toteuttaa käytettävyyshenotelmia siinä laajuudessa ja tarkkuudessa kuin ne esitetään kirjallisuudessa. Käytännön suunnitteluprojekteilla on tiukat aikatauluvaatimukset ja rajoitetut resurssimahdollisuudet. Käytännössä käytettävyyshenotelmia joudutaan soveltamaan projektien konteksteihin; joskus jopa etsimään innovatiivisia ratkaisuja, (Wixon 2003), (Jokela, Koivumaa et al. 2006). Henotelmien asiantuntematon soveltaminen voi tuottaa tehottomia, tarkoitukseen soveltumattomia ja jopa harhaanjohtavia tuloksia.

Miten tulisi toimia

Tässä tulisi soveltaa samoja käytäntöjä kuin käytettävyydestauksen tekemisen suhteen. Menetelmien soveltajan tulisi olla asiantuntija, ja puolestaan asiakkaalla tulisi olla käytettävissä käytettävyyssiantuntijuutta. Myös tässä on yksi mahdollisuus auditoida menetelmän suorittajan käytännöt.

Tunnen asiakkaat, joten tunnen käyttäjät

Sudenkuoppa

Asiakastuntemus on samaa kuin käyttäjätuntemus.

Miksi ei näin

Asiakastuntemus ei ole sama kuin käyttäjätuntemus. Asiakas on eri kuin käyttäjä: asiakas on henkilö, joka ostaa, käyttäjä taas sovelluksen käyttäjä. Asiakastuntemus liittyy asiakkaan ostokäyttäytymiseen; käyttäjätuntemus on taas nimenomaan sovelluksen käyttöön liittyvien tavoitteiden, tehtävien ja käyttöympäristöjen tuntemusta. Yhdessä asiakassegmentissä on tyypillisesti useita käyttäjäryhmiä.

Miten tulisi toimia

Eriyttää käyttäjäanalyysi asiakasanalyysistä, ja käyttää käyttäjäanalyysiin siihen soveltuvia menetelmiä.

Me tiedämme käyttäjien tavoitteet

Sudenkuoppa

Yksi käytettävyyden suunnittelun perusasioista on määrittää käyttäjien tavoitteet. Usein ihmiset ajattelevat, että he tietävät ne. Tämä johtuu ehkä siitä, että termi "tavoite" on yleinen ja epämääräinen.

Miksi ei näin

Käyttäjien tavoitteet tulisi määrittää konkreettisina aikaansaannoksina, ei yleisinä ja epämääräisinä tavoitteina.

Miten tulisi toimia

Käyttäjätavoitteet tulisi määrittää omana aktiviteettinaan. Yksi perusmenetelmä on työstää niitä erityisissä työpajoissa. Kokemus on, että kun systemaattisesti jäsennetään käyttäjien tavoitteita, tulokset ovat "aukaisseet silmät".

Kohderyhmähaastattelu on tuloksellinen käytettävyyssuunnittelu

Sudenkuoppa

Käytetään kohderyhmähaastattelua (focus group) käytettävyyssasioiden selvittämiseen.

Miksi ei näin

Kohderyhmähaastattelu on mielipiteitä luotaava menetelmä, eikä niinkään käytettävyyssuunnittelu. Sen avulla voidaan esimerkiksi esitellä tuoteidea potentiaalisille käyttäjille, ja siten evaluoida tulisiko tuote menestyään tai mitä muutoksia tulisi tehdä, jotta tuotteella olisi menestysedellytyksiä.

Miten tulisi toimia

Käytettävyyttä tulisi arvioida tarkoituksiin soveltuvilla menetelmillä (esimerkiksi käytettävyyssuunnittelu).

Käyttäjien osallistuminen

Kysytään käyttäjiltä, mitä he haluavat

Sudenkuoppa

Käyttäjätarpeita selvitettäessä kysytään käyttäjältä ”mitä haluaisit”, ”haluaisitko tätä” tai ”käyttäisitkö tällaista ja tällaista tuotetta (tai tuotteen ominaisuutta), jos sellainen olisi olemassa?”.

Miksi ei näin

Tällaiset kysymykset ovat näennäisesti käyttäjälähtöisiä, ja käyttäjiltä voidaan helpostikin saada vastauksia. Mutta vastausten luotettavuus on epävarmaa. Oman tulevan käyttäytymisen arviointi on epäluotettavaa. Joskus 80-luvulla tehtiin tutkimuksia, joissa kysyttiin, että käyttäisitkö vastaaja matkapuhelinta, jos sellaisia olisi. Valtaosa vastasi, että ei tarvitsisi sellaista. Myöskään tekstiviestejä ei pidetty tarpeellisenä, ja ennakoivaa tekstinsyöttöä kritisoitiin. Nyt nämä kaikki ovat monille arkipäivää ja useilla jopa välttämättömiä arki- ja työtoiminnoissa.

Miten tulisi toimia

Vahvempi tapa selvittää käyttäjien tarpeita on esimerkiksi käyttäjähavainnointi. Käyttäjähavainnointi perustuu havainnoijan ajatteluun ja oivalluksiin, ei käyttäjän. Käyttäjähavainnoinnissa voidaan saada näkemystä siihen, minkälaiset innovaatiot voisivat tehostaa käyttäjän työprosesseja.

Pyydetään käyttäjää tuottamaan suunnitteluratkaisuja

Sudenkuoppa

”Annetaan käyttäjän päättää suunnitteluratkaisusta” voi vaikuttaa hyvältä idealta, erityisesti asiakaskohtaisten järjestelmien suunnittelussa. Tämän tyylistä menettelyä tapahtuu helposti esimerkiksi käytettävyyssuunnittelun yhteydessä.

Miksi ei näin

“Käyttäjä suunnittelijana” -lähestymistavasta on olemassa hyviä esimerkkejä. Esimerkiksi Nokia on raportoinut, että aktiiveilta käyttäjiltä on saatu hyviä suunnitteluideoita.

Mutta ”käyttäjä suunnittelijana” -ideaan liittyy useita potentiaalisia ongelmia:

- Aluksikin, käyttäjä asetetaan rooliin, johon hänellä (todennäköisesti) ole koulutusta: käyttöliittymäsuunnittelijaksi. Voidaanko olettaa, että käyttäjällä olisi paremmat edellytykset tuottaa korkeatasoisia suunnitteluratkaisuja kuin alan koulutuksen saaneilla käyttöliittymäsuunnittelijoilla? Käyttäjä voi sen vuoksi esimerkiksi ehdottaa ratkaisuja, jotka ovat ongelmallisia jo peruslähtökohdaltaan.
- Toiseksi, tässä tapahtuu helposti vastuun siirtoa suunnittelijalta käyttäjälle. Jos käyttäjän ratkaisu ei olekaan hyvä, niin tällä systeemillä siitä tulee helposti käyttäjän syy. Tätä voidaan pitää jopa eettisenä ongelmana.
- Kolmanneksi käyttäjä joutuu rooliin, joka ei ole hänen oleellista työtään. Käyttäjälle voi olla motivaatio-ongelma, että hänen tulisi miettiä työhönsä kuulumattomia asioita. Esimerkiksi kaikki me olemme sähköpostiohjelmien käyttäjiä. Mutta kuinka moni olisi kiinnostunut miettimään parempia käyttöliittymäratkaisuja sähköpostiin?
- Neljänneksi, suunnitteluratkaisujen miettiminen vie helposti paljon aikaa. Käyttäjän arvokasta aikaa voidaan käyttää tehokkaamminkin, esimerkiksi pyytämällä häntä havainnoijaksi tai testihenkilöksi käytettävyydestä.

Miten tulisi toimia

Suunnitteluratkaisujen tuottaminen ja vastuu suunnitteluratkaisuista tulisi selkeästi olla suunnittelijoilla, perustuen esimerkiksi käytettävyysohjattuun hankittuun käyttäjädataan. Toki käyttäjillä voi olla uusia hyviä ideoitakin. Yksi tapa on antaa käyttäjälle mahdollisuus tuoda spontaanisti ideoitaan esiin (siis ei erikseen pyydetä käyttäjää ehdottamaan suunnitteluratkaisuja).

Pyydetään käyttäjää arvioimaan suunnitteluratkaisuja*Sudenkuoppa*

Pyydetään käyttäjältä palautetta käyttöliittymäratkaisusta näyttämällä käyttöliittymää, esimerkiksi näyttämällä yksittäisiä käyttöliittymäruutuja.

Miksi ei näin

Tähän käyttäjiltä voi toki tulla vastauksia, mutta niiden luotettavuus on

epävarmaa. Käyttäjä joutuu tässä rooliin, joka ei ole varsinaisesti hänen tehtävänsä: arvioimaan suunnitteluratkaisuja. Tällainen menettely houkuttelee, koska saadaan helposti käyttäjäpalautetta ja keskustelua. Saatuaan palautteen laatuun on kuitenkin suhtauduttava varauksellisesti.

Miten tulisi toimia

Käytettävyyden arviointi tulisi perustua siihen, miten käyttäjät suoriutuvat tehtävistään. Tulokset saadaan perustuen havainnoiteihin ja käyttäjiltä tehtäviin tarkentaviin kysymyksiin. Käyttäjiltä voidaan myös kysyä mielipiteitä, mutta niiden tulisi liittyä nimenomaan käyttökokemukseen.

Käytettävyysohjattu organisointi**Tuotepäällikkö käyttöliittymäsuunnittelijaksi***Sudenkuoppa*

"Olemme huomanneet, että ohjelmistosuunnittelija ei ole oikea henkilö suunnittelemaan käyttöliittymää. Niinpä se on annettu tuotepäällikön vastuulle". Usein kuvio on tämä: aluksi käyttöliittymän suunnittelee ohjelmistosuunnittelija. Kun asiakkaat valittavat käyttöliittymää, niin suunnitteluun otetaan tuotepäällikkö mukaan.

Miksi ei näin

Sinällään ollaan menossa oikeaan suuntaan: käytettävyyssuunnittelunhan tulee olla yhteistyötä. Ongelmahan tulee tietenkin siitä, jos ohjelmistosuunnittelijalla eikä tuotepäälliköllä ole käyttöliittymä- eikä käytettävyyssuunnittelun koulutusta. Vaikka tuntee hyvin asiakas- ja käyttäjätarpeetkin, niin käyttöliittymän suunnittelu on oman ammattitaitonsa vaatava tehtävä.

Miten tulisi tehdä

Lähtökohtana tulee olla, että käyttöliittymän suunnittelijan tulisi olla alan ammattilainen. Tämä ei tietenkään tarkoita sitä, etteivätkö niin ohjelmistosuunnittelijat kuin tuotepäällikötkin voisi olla mukana suunnitteluprosessissa ja myös tuottaa hyviä ideoita käyttöliittymäratkaisuksi.

Käyttöliittymäsuunnittelu on maalaisjärkeä

Tämä liittyy edelliseen. Hyvät käyttöliittymäratkaisut kyllä oppoavat maalaisjärkeen. Mutta niiden synnyttäminen ei vain onnistukaan maalaisjärjellä. Miksi olisi HCI -tieteenala, jos käyttöliittymäsuunnitteluun ei tarvittaisi osaamista?

Käytettävyys kuntoon rekrytoimalla käytettävyysasiantuntija projektiin

Sudenkuoppa

"Meillä on käytettävyys kunnossa, olemme nimittäneet erään asiasta kiinnostuneen projektin käytettävyysasiantuntijaksi". Tämä ilmiö näyttää toistuvan uudestaan ja uudestaan: rekrytoidaan tai nimitetään käytettävyysasiantuntija - usein nuori ja kokematon - projektitiimin jatkoksi.

Miksi ei näin

Ratkaisu toimii harvoin, koska käytettävyyden oikea huomioiminen tarkoittaa useimmissa tapauksissa merkittäviä muutoksia olemassa oleviin suunnittelukäytäntöihin ja suunnittelukulttuuriin. Eli tulisi saada muutoksia myös "senioreiden" työ- ja ajattelutapoihin. Yleensä ylihaastava tehtävä varsinkin nuorelle henkilölle.

Miten tulisi toimia

Käytettävyyden organisatoriseen kehittämiseen ei ole välttämättä helppoa ratkaisua; helposti syntyy ristiriitoja. Yksi mahdollisuus on teettää käytettävyysuunnittelun nykytilan analyysi (ns. käytettävyyskypsyysarviointi). Strategisten käytettävyystavotteiden määrittäminen ja niiden merkitys yrityksen liiketoiminnalle (ks. JFunnel-malli) voi myös olla toimiva lähtökohta.

Käytettävyysasiantuntijat tekevät käytettävyystyön

Sudenkuoppa

Ajatellaan, että käytettävyysasiantuntijat tekevät työnsä irrallisina tehtävinä, erillään muusta projektitiimistä.

Miksi näin

Käytettävyysasiantuntijat eivät tee tuotteesta käytettävää. Käytettävyyden ratkaisevat muut, projektipäälliköistä suunnittelijoihin. Käytettävyys ei synny irrallisina toimenpiteinä.

Miten tulisi toimia

Käytännössä käytettävyystyö on erityyppisiä ryhmätöitä, joissa käytettävyysasiantuntijan rooli organisoida ja vetää tällaisia tilanteita. Varsinaisen sisällön tuottavat etupäässä muut kuin käytettävyysasiantuntijat. Käytettävyyden suunnittelussa tulisi olla mukana käyttöliittymäsuunnittelijoita, sovellusalueen asiantuntijoita, markkinoinnin, myynnin ja asiakastuen edustajia, kouluttajia, loppukäyttäjiä tilanteesta riippuen. Oleellista on, että eri osapuolten tiedot, taidot ja osaaminen käytetään hyväksi.