

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu organisaation näkökulmasta

23.3.2006

- Miksi käyttäjäkeskeistä suunnittelua tehdään?
- Käyttäjäkeskeinen osaaminen organisaatiossa
- Käyttäjäkeskeisen suunnittelun paikka organisaatiossa
- Case Nokia;
käytettävyyden neljä eri vaihetta organisaatiossa

Miksi käyttäjäkeskeistä suunnittelua tehdään?

Käytettävyys on tärkeää...

Käyttäjälle: nopeus, tarkkuus, sujuvuus, turvallisuus, virheettömyys

Yritykselle: myyntiargumentti, imago, taloudellisesti erittäin kannattavaa

Ostajalle: tuottavuus ja henkilöstön tyytyväisyys

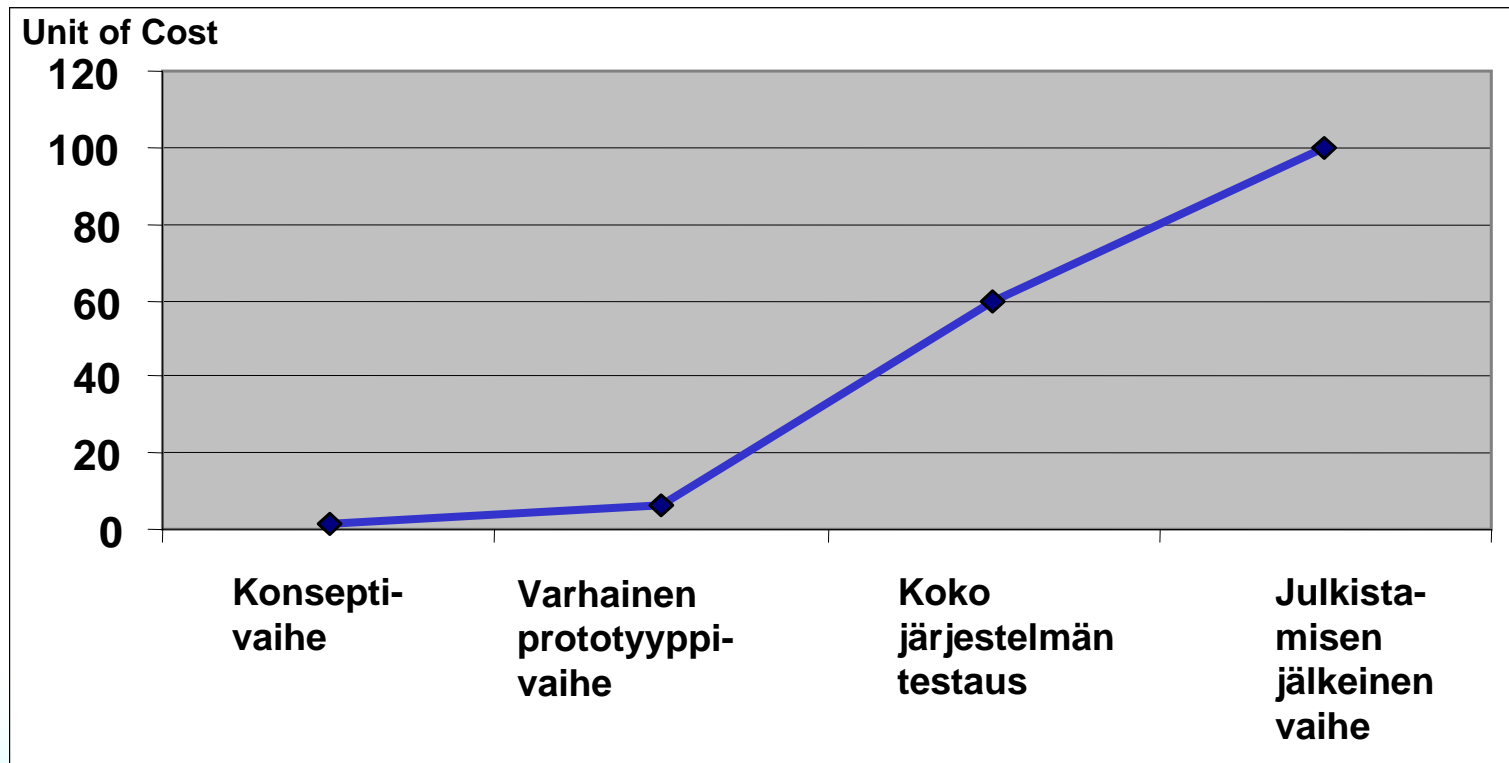
Yhteiskunnalle: tuottavuus, tasavertaiset mahdollisuudet, syrjäytymisen ehkäisy

Käytettävyyssäästöjä

- Käyttäjien tuottavuuden kasvu
- Käyttäjien tyytyväisyyden kasvu
- Tuotteen toimivuuden kasvu
- Tuotteen toiminallisuuden tarkentuminen
- Tuotteen suunnittelun parantuminen
- Myynnin ja tuottojen kasvu
- Tuotekehityskustannusten lasku
- Tuotekehitysjen lyheneminen
- Ylläpitokustannusten aleneminen
- Alentuneet henkilöstökustannukset
- Tuotteiden säilytyskustannusten aleneminen
- Koulutus- ja help desk kustannusten aleneminen

(Karat 1997)

Käytettävyyssäästöjä – missä vaiheessa?



(Pressmann 1992)

Käyttäjäkeskeinen osaaminen organisaatioon?

(Merja Ranta-aho 2004)

Yksilöt eivät osaa, toimintatapa ei ole



Prosessin synnyttäminen ulkoisin asiantuntijavoimin

Haastava osaamisen ja toiminnan kehittämisen hanke

Ryhmän oma toiminnan/prosessien kehittäminen

Asiantuntijan kehittyminen alan uusiin asioihin

Yksilöt osaavat, toimintatapa ei ole



Toimintatapa on, yksilöt eivät osaa

”Maastoutus”
Perhe- ja perusasioiden koulutus
Työnopastus

Toimintatapa on, yksilöt osaavat



Käyttäjäkeskeinen osaaminen organisaatiossa

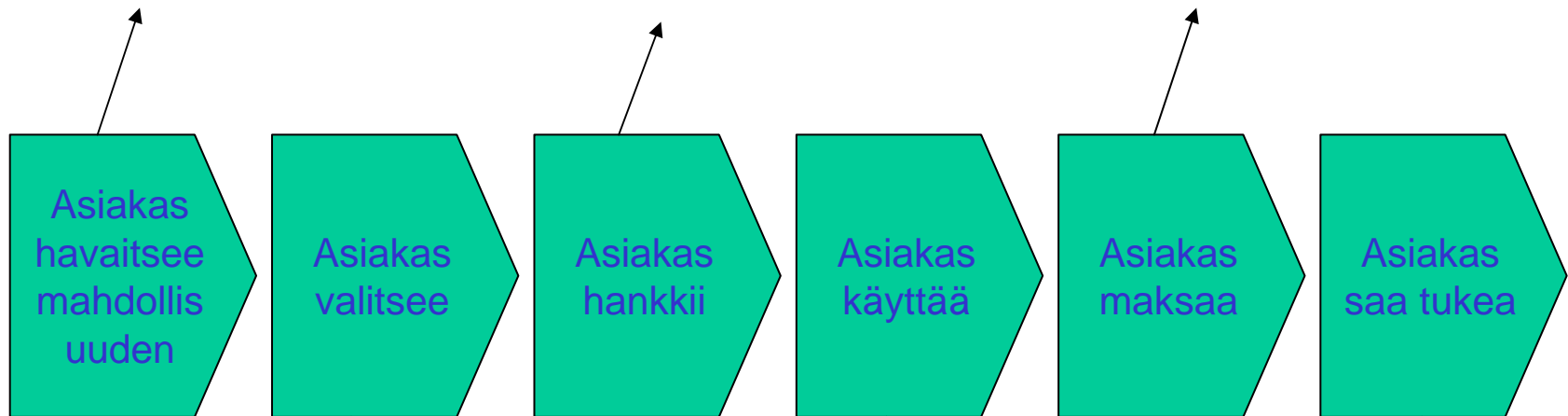
- Löytyykö käyttäjäkeskeiselle suunnittelulle paikka prosessissa?
- Kenen asia se oikeastaan on?
- Kuka vastaa siitä tai miten organisoidutaan?
- Mitä ja miten palkitaan?

Asiakaskeskeisyys – mitä se on?

Miten tuomme esille tuotteitamme niin, että asiakkaan on helppo havaita ne ja ymmärtää ne oikein?

Miten mahdollistamme hankkimisen asiakkaan tarpeita vastaavalla tavalla?

Vastaako meidän tapamme laskuttaa asiakasta asiakkaan tarpeita?



Miten kehitämme tarjontaamme niin, että asiakas pitää sitä houkuttelevampana kuin muita?

Miten asiakkaamme oppii käyttämään tuotetta? Onko tuotetta helppo käyttää ja vastaako se tarkoitustaan? Pääseekö asiakas tavoitteisiinsa tuotteen avulla?

Löytääkö asiakas tarvitsemansa tuen sopivalla kanavalla? Osaammeko ratkaista asiakkaan ongelmat?

(Merja Ranta-aho 2004)

S-72.2510 Tietoliikennepalveluiden käyttäjäkeskeinen suunnittelu

kevät 2006

Maria Köykkä

Toimijoita käyttäjäkeskeisen suunnittelun - prosessissa

(Merja Ranta-aho 2004)



Mitä palkitaan?

- Käytettävyyssongelmien löytämisestä?
(entäs niiden korjaamista?)
- Tuotetta, jolla on hyvä käytettävyys?
- Budjetissa ja aikataulussa pysymistä?
- Erilaisten vaatimusten täyttämistä - entäs käytettävyysvaatimusten?

Käyttäjäkeskeistä suunnittelua estävät:

Myytit, uskomukset, asenteet

Organisaation palkitsemistavat

Organisaation käytännöt

Työntekijöiden osaaminen

Kommunikaatio - tiedonkulku ongelmat

(Mayhew 1999)

Käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun motivoi

- Yrityksen oman tuote- tai palveluhankkeen epäonnistuminen
- Markkina- ja kilpailutilanteen muuttuminen yritykselle epäedulliseksi
- Liiketoimintatavoitteiden uudelleen määrittely
- Organisaation ylempien tasojen sitoutuminen edistämään käyttäjäkeskeistä suunnittelua
- Yleinen koulutus

(Mayhew 1999)

..menestystekijöitä

- Menetelmien hyödyntämisen vaikutusten osoittaminen - konkreettiset esimerkit omasta organisaatiosta
- Palkitsemisjärjestelmän ja mittareiden uudelleen rakentaminen
- Yhteinen kommunikaatiokieli
- Luottamus eri suunnittelutahojen välillä
- Realistiset odotukset ja näihin vastaaminen

(Mayhew 1999)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun paikka organisaatiossa

Perusteluja organisaation johdolle

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun avulla...

- voidaan alentaa kehityskustannuksia sekä käyttötukeen liittyviä kustannuksia
- voidaan vähentää riskejä, jotka liittyvät projektien hallintaan ja suunnitteluun
- voidaan vaikuttaa markkinointiviestintään ja uusien käyttäjien houkutteluun

(Mayhew 1999)

Perusteluja projektin johdolle

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun avulla...

- voidaan vähentää kokonaissuunnitteluun kuluva-aikaa
- voidaan vähentää tuotteiden uudelleen suunnitteluun kuluva-aikaa
- ongelmakohdat voidaan tunnistaa ja niihin voidaan vaikuttaa aiemmin

(Mayhew 1999)

Perusteluja tuotesuunnittelijoille

- käytettävyyttä voidaan mitata kuten muitakin tuoteominaisuuksia
- käyttäjäkeskeinen suunnittelu on objektiivista
- tuotekehitystä voidaan helpommin jäsentää ja tätä kautta nopeuttaa prosessia

(Mayhew 1999)

Kehittämistavoitteita

- Käyttäjäkeskeisen kulttuurin luominen
- Käytettävyyden selkeä määrittely organisaatiossa ja projektikohtaisesti
- Menetelmät ja käytännöt kuvataan konkreettisesti eikä vain yksittäisinä käsitteinä
- Käyttäjäkeskeisen suunnittelun panos-tuotto -ajattelun havainnollistaminen
- Käytettävyyden projektikohtaiset tavoitteet ja mittarit



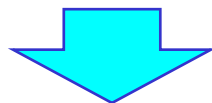
Esittely

Kokeilu

Vakiinnuttaminen

Yleisiä toimintatapoja organisaatiossa

- Tarvitaan asialle omistaja, "in-house" osaamista ja pitkäjänteistä koordinoitua kehitystyötä ja markkinointia
- Tarvitaan positiivisia käyttökokemuksia eli onnistuneita esimerkkejä UCD:n hyödyntämisestä
- Kehitysprosessien, vastuiden ja tehtävien kuvaamisella varmistetaan riittävät resurssit
- Koulutusta ja tukea yksittäisille projekteille
- Kaikella toiminnalla pitää olla omistaja



Johdon sitoutuminen

Valtuudet

Resurssit

Motivaatio

Erilaisia haasteita ja esteitä

Markkinatilanne

“Kilpailijan tarjous voitti, koska oli halvempi”
“Ihan hyvä se teidän edellinen toimitus oli”
“Näitä me ollaan aina ostettu”

Johdon sitoutuminen

“Tuote menee kaupaksi sellaisenaankin”
“Asiakas on tyytyväinen”
“Olemme markkinajohtajia”

Valtuudet

“Hinta se on joka ratkaisee”
“Tämä kuuluu naapuriosaston vastuualueeseen”
“Kyllä myynti tietää asiakastarpeen”

Resurssit

“Samoilla suunnittelijoilla on pärjättävä”
“Uusi tuote on saatava markkinoille nopeasti”
“T&K kustannuksia pienennetään 5%”

Motivaatio

“En oikein osaa tehdä tätä työtehtävää”
“Taas meni ylitöiksi”
“Mitäs minä tästä hyödyn?”

Käytettävyyden neljä eri vaihetta organisaatiossa – Case Nokia

- **Arviointivaihe:**
 - muiden tuotekehitysryhmien ulkopuolinen ryhmä
 - tuotteiden käytettävyyssarviointi
 - muiden ryhmien kouluttaminen käytettävyyden periaatteisiin
- **Tuotesuunnitteluvaihe**
 - osana tuotekehitysryhmiä
 - tuotesuunnitelmien luominen ja tarkentaminen
 - suunnitteluohjeistojen laatiminen ja käytön opettaminen

(Korhonen 2000)

- **Käyttäjätutkimusvaihe**

- olennainen osa tuotekehitysryhmiä
- työskentely käyttäjien kanssa ja näiden tarpeiden kartoittaminen tuotekehityksen lähtökohdiksi

- **Strateginen suunnittelu**

- edellisten vaiheiden työtapojen ja taitojen yhdistäminen osaksi kokonaissuunnittelua ja tuotestrategian suunnittelua
- tasavertainen asema muiden tuotekehitysryhmien kanssa

(Korhonen 2000)

Lähteitä

Karat, C-M. 1997. Cost-Justifying Usability Engineering in Software Life Cycle. In Helander (toim.) Handbook of Human-Computer Interaction. Second, completely revised edition, 767-778.

Korhonen, P. 2000. Usability Research in Nokia: Evolution, Motivation and Trust. Proceedings of Conference on Human Factors on Computing Systems. Extended Abstracts, 219-220.

Mayhew, D. 1999. The Usability engineering lifecycle. A practitioner's handbook of user interface design.a