

KäytettävyysOSY:n seminaari 9.3.2010

# Käytettävyyden sudenkuoppia



Esityksessä käydään läpi järjestelmien kehittämisessä ja hankinnassa vastaan tulevia potentiaalisia ongelmia, jotka voivat vaarantaa järjestelmän hyvän käytettävyyden.

Matti Vuori, [www.mattivuori.net](http://www.mattivuori.net)

# Sisällysluettelo 1/2

[Sudenkuoppien maailma.....4](#)

[Kokonaisuus kuntoon...6](#)

[Yhteistyö oleellista...7](#)

[Osa A: Lähtökohdat...8](#)

[Osa A: Lähtökohdat: 1 Tavoitteet ja asenteet...9](#)

[Osa A: Lähtökohdat: 2 Käytettävyysosaaminen...14](#)

[Osa A: Lähtökohdat: 3 Kulttuuri ja historia...18](#)

[Osa A: Lähtökohdat: 4 Säästäminen...22](#)

[Osa A: Lähtökohdat: 5 Teknologiavalinnat...24](#)

[Osa B: Prosessit...26](#)

[Osa B: Prosessit: 1 Järjestelmän kehittämisprosessi...27](#)

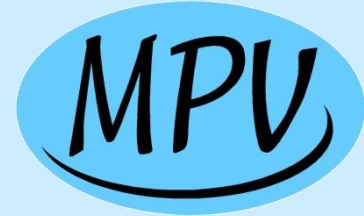
[Osa B: Prosessit: 2 Yhteistyö 1/4...36](#)

[Osa B: Prosessit: 2 Yhteistyö 2/4...37](#)

[Osa B: Prosessit: 2 Yhteistyö 3/4...38](#)

[Osa B: Prosessit: 2 Yhteistyö 4/4...39](#)

[Osa B: Prosessit: 3 Aika 1/2...40](#)



# Sisällysluettelo 2/2

[Osa B: Prosessit: 3 Aika 2/2...41](#)

[Osa B: Prosessit: 4 Seuranta 1/2...42](#)

[Osa B: Prosessit: 4 Seuranta 2/2...43](#)

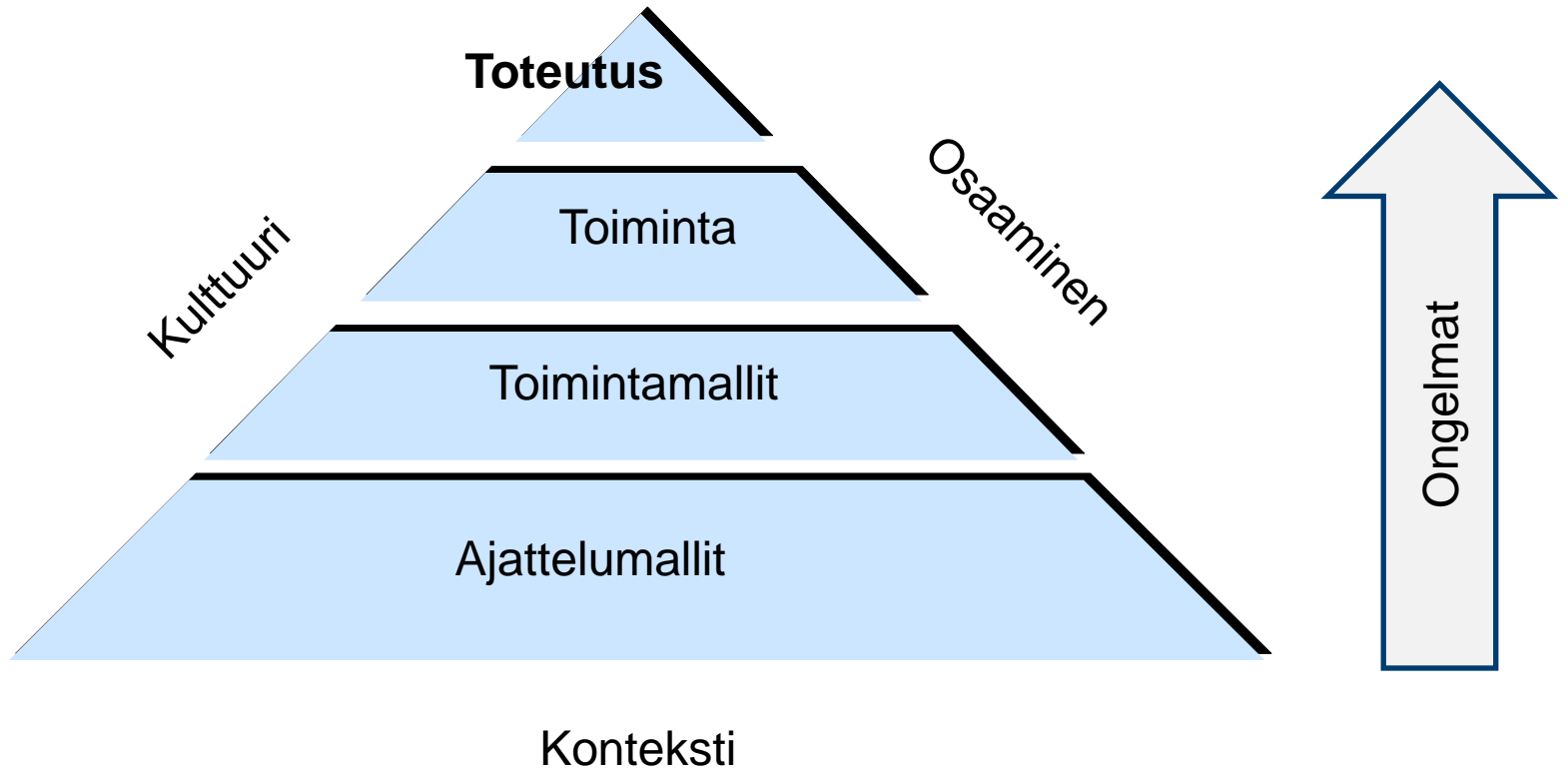
[Yhteenveto 1: Sudenkuoppien välttäminen hallinnalla...44](#)

[Yhteenveto 2: Sudenkuoppien välttäminen kypsyydellä...45](#)

# Sudenkuoppien maailma... 1/2

- Motto: "Pehmeät asiat" ovat 2000-luvulla kaikkein kovimpia
- Käytettävyys ei synny vain osaamisella
- Organisaatio ei ole mekanistinen ja ideaalinen kone
- Organisaatio on monimutkainen organismi, jossa ajattelu- ja toimintamallien muuttuminen käytännöksi kohtaa monenlaisia esteitä
- Näkyvät asiat ovat lähimpänä meitä, mutta tärkeintä on vaikuttaa pinnan alla oleviin asioihin
  - Asenteet
  - Kulttuuri
  - Yhteistyö ja viestintä
  - Jne...

# Sudenkuoppien maailma... 2/2



# Kokonaisuus kuntoon

- Projekteissa onnistumiseen eivät riitä menetelmien hopealuodit tai edes osaaminen – kaikkien palapelin palasten on oltava kunnossa
- Vanha sananlasku sanoo, että piru asuu yksityiskohdissa
  - Projekteissa on niin monia kriittisiä asioita, että olennaisuudet voivat näyttää yksityiskohdilta
  - Käytettävyysexperttien on oltava skarppeina ja otettava asiat huomioon projektien ja toimintamallien suunnittelussa ja katselmoidessaan muiden tekemisiä
- Tässä kalvosetissä olevia asioita voikin käyttää oman toiminnan arvioinnin tarkistuslistana

# Yhteistyö oleellista

- Sudentuoppien välttämässä on yhteistyö tärkeää – yhdestä näkövinkkelistä ei näe kaikkia potentiaalisia ongelmia
- Itse olen katsellut näitä asioita ainakin
  - tutkijana (käyttäjakeskeinen tuotekehitys ja käytettävyys, riskienhallinta, suunnittelukäytäntöjen kehittäminen...),
  - toiminnan arvioijana ja auditoijana (laatu, testaustoiminta, käytettävyys...),
  - kouluttajana (käytettävyys, vaatimusmäärittely, riskienhallinta, testaus, laatu...),
  - toimintaprosessien kehittäjänä,
  - laatupäällikkönä,
  - tilaajan ja toimittajan projektipäällikkönä,
  - ohjelmistojen toteuttajana,
  - käytettävyyden arvioijana ja testauksen toimittajana,
  - konsulttina, tarjousten laatijana ja tarjousten arvioijana

# Osa A: Lähtökohdat

## 1. Tavoitteet ja asenteet

- 1.1 Johdon kehittymättömät laatuasenteet
- 1.2 Käytettävyys ei ole tärkeää
- 1.3 Käytettävyttä ei ole - siinä ei ole mitään erikoista
- 1.4 Käytettävyys on subjektiivista joten kaikki ratkaisut ovat yhtä hyviä
- 1.5 Luottamus toimittajaan
- 1.6 Luottamus perusohjelmistoon
- 1.7 Luottamus referensseihin - kun se kelpaa muillekin
- 1.8 Suunnittelupositivismi - hyvä "normaali" suunnittelu riittää
- 1.9 Priorisointi: Pohditaan käytettävyttä sitten kun saadaan tekniikka pelaamaan
- 1.10 Halutaan erottua standardiratkaisuista
- 1.11 Toimittajan minimityöperiaate
- 1.12 Tilaaajan minimityöperiaate

## 2. Käytettävyysosaaminen

- 2.1 Ei asiantuntijoita
- 2.2 Johto ignorantti
- 2.3 Projektipäälliköt tietämättömät
- 2.4 Ei ymmärretä että tarvitaan erityisiä tekoja
- 2.5 Käyttöliittymäsuunnittelun tekevät koodarit joilla ei ole tarvittavia taitoja
- 2.6 Luullaan että tarvitaan kalliita laboratorioita ja työläitä testejä ja siksi ei tehdä mitään
- 2.7 Käytettävyystyötä ei osata integroida tekniseen suunnitteluun
- 2.8 Ajatus, että käytettävyys ja estetiikka ovat vihollisia

## Käytettävyyden sudenkuoppia Osa A: Lähtökohdat

## 5. Perusteknologiavalinnat

- 5.1 Hypeen perustuvat perusteknologiat (esim. PDF ja Flash-käyttöliittymät väärissä paikoissa)
- 5.2 Perusohjelmistojen heikko räätälöitävyys

## 4. Säästäminen

- 4.1 Tingitään käytettävyyden varmistamisesta (analysoimisesta ja testauksesta)
- 4.2 Tilataan liian pieni peruspaketti

## 3. Kulttuuri ja historia

- 3.1 Ei ole ennenkään ajateltu erityisesti
- 3.2 Ei ole mukana dokumenttipohjissa, vaatimuksissa, prosesseissa, katselmoinneissa
- 3.3 Käytettävyys on extraa sen jättäminen sivuun ei ole edes tinkimistä, vaan normaalia
- 3.4 Toiminnan kehitystaso alhainen
- 3.5 Puuttuu laatujärjestelmä



# 1 Tavoitteet ja asenteet 1/5

*Jos projekti lähtee kehnosti liikkeelle, ilman tahtoa, näennäistoimintana, tulos tulee aina olemaan keho! Ihmisten perusymmärrys on varmistettava, johdon osaaminen on kriittistä*

## 1.1 Johdon kehittymättömät laatuasenteet

– Toiminta on aina johdon kuva.

=> Johdolta pitää vaatia laatujohtamista, vaativuutta, preparaatiojohtoa, jos siihen on mahdollisuus

## 1.2 Käytettävyys ei ole tärkeää

– Tietämättömyyttä tai ammatti-identiteetin paikka

=> Sisäistä koulutusta, laskelmia ja perusteluja

## 1.3 Käytettävyyttä ei ole – siinä ei ole mitään erikoista

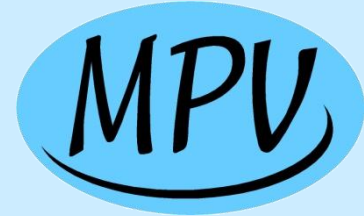
– Ajatus, että se on ihan huuhaata; tietämättömyyttä

## 1.4 Käytettävyys on subjektiivista, joten kaikki ratkaisut ovat yhtä hyviä

– Vaarallinen puoli-ymmärrys! Erittäin yleistä

=> Viestintää, koulutusta...

# 1 Tavoitteet ja asenteet 2/5



## 1.5 Luottamus toimittajaan

## 1.6 Luottamus perusohjelmistoon

## 1.7 Luottamus referensseihin – kun se kelpaa muillekin

- Luottamus on hyve, mutta joskus mennään metsään
  - Uuteen toimittajaan ei pidä luottaa
  - Perusohjelmistoa ei välttämättä ole koskaan testattu, koska siihen on aina luotettu!!
  - Referenssit ovat usein liioiteltuja – ja mitä ne asiakkaat oikeasti ajattelevat asioista
- => Vaatikkaa tarjousten mukana todisteita käytettävyysteoista**

# 1 Tavoitteet ja asenteet 3/5

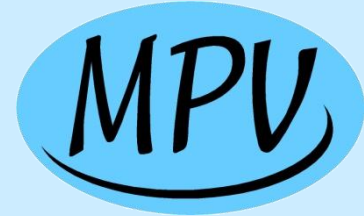
**1.8 Suunnittelupositivismi – hyvä "normaali" suunnittelu riittää**

- Tietämättömyyden harhaa

**1.9 Priorisointi: Pohditaan käytettävyyttä sitten, kun saadaan tekniikka pelaamaan**

- Se ei tule koskaan onnistumaan
  - Projektit kaatuvat kehnoon konseptiin paljon useammin kuin huonoon tekniikkaan!
- => Käytettävyyttä pitää miettiä alusta alkaen. Väärää konseptia ei voi myöhemmin muuttaa**

# 1 Tavoitteet ja asenteet 4/5



## 1.10 Halutaan erottua standardiratkaisuista

- ”Tottumus on toinen luonto”. Standardit ja vakiintuneet käytännöt ovat tärkeitä
  - Uutuus tuo aina haittaa... parannuksen on oltava iso, että uudistuksen haitat ylitetään
  - Käyttöliittymäinnovaatiot vievät helposti metsään
- => Omaperäisen idean pitää tuottaa paljon etua, jotta uutuuden haitat kuitataan**

*Verkkokauppojen menestyksen salaisuus on usein juuri tuttu konsepti ja konseptin tuttu toteutus*

# 1 Tavoitteet ja asenteet 5/5

## 1.11 Toimittajan minimityöperiaate

- Tehdään vain se, mikä on pakko
- Varsinkin kiinteähintaisissa projekteissa
- => Panostus projektin pelisääntöihin ja mitattaviin vaatimuksiin
- => Toimittajan valinta

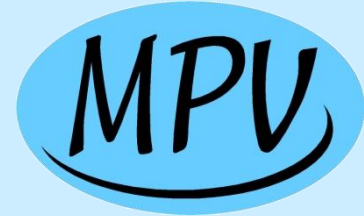
## 1.12 Tilaajan minimityöperiaate

- Tehdään vain se, mikä on pakko...
- => Henkilöstöä pitää houkutella tekoihin, olla jämäkkä ja vaativa

*Mistä löytyy intohimo käytettävyyteen?*

*Mistä löytyy intohimo omien välineiden erinomaisuuteen?*

## 2 Käytettävyysoosaaminen 1/4



### 2.1 Ei asiantuntijoita

- Käytettävyysoasioita voi suunnitella vain asiaan perehtynyt henkilö

### 2.2 Johto ignorantti

- Johto on kriittisessä asemassa. Organisaatio on johdon kuva.
- Johdon tuki – henkinen ja resurssit – on ykkösjuttu kaikissa asioissa. Tärkeää sekä hankkijalle että toimittajalle  
=> Johtoakin voi perehdyttää. Johdon tukea ei voi antaa mikään muu ammattiryhmä!

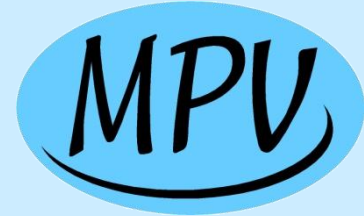
### 2.3 Projektipäälliköt tietämättömät

- Projektipäällikkö yleensä suunnittelee projektin ja osaamista pitää olla jonkin verran, jotta kokonaisuus toimii

### 2.4 Ei ymmärretä, että tarvitaan erityisiä tekoja

- Vrt. Lähtökohdat

## 2 Käytettävyysosaaminen 2/4



**2.5 Käyttöliittymäsuunnittelun tekevät koodarit, joilla ei ole tarvittavia taitoja**

- Ei ymmärretä käyttöliittymän toteutuksen ja suunnittelun ja toisaalta matalan tason suunnittelun ja konsepti- ja prosessitason asioiden eroa

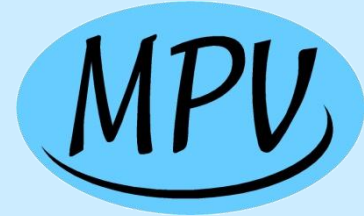
**=> Ammatillaiset töihin!**

**2.6 Luullaan, että tarvitaan kalliita laboratorioita ja työläitä testejä ja siksi ei tehdä mitään**

**=> Pitää viestiä, että kevyilläkin toimilla onnistuu. Ymmärrys käytettävyyden analysoinnin mahdollisuuksista**

*Miksi ihan tavalliset tarkistuslistat ovat yrityksissä uutinen?*

## 2 Käytettävyyssosaaminen 3/4



### 2.7 Käytettävyyttä ei osata integroida tekniseen suunnitteluun

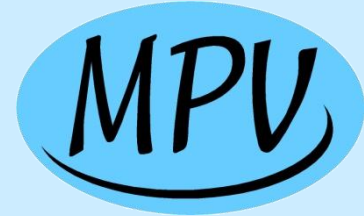
- Projektissa voi olla panostusta käyttöliittymiin ja käytettävyyteen, mutta ei osata luoda harmonista, ristiriidatonta ja tehokasta kokonaisuutta
- Paineissa tulee regressio entiseen, suoraviivaiseen, ”toteutuslähtöiseen”

=> On luotava kokonaisvaltaisia projektimalleja. Yhteistyö asioiden integroimiseksi

*Perus-elinkaarimalli  
+ Käytettävyyden aktiviteettien  
jäsentäminen ja liittäminen  
+ Määrittelyt viestinnälle,  
yhteistyölle, dokumenteille,  
ajoitukselle  
= Eheä kokonaisuus*



## 2 Käytettävyysoosaaminen 4/4



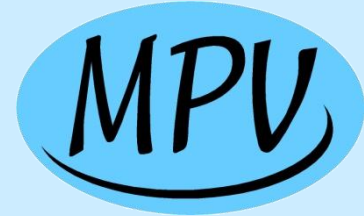
### 2.8 Ajatus, että käytettävyys ja estetiikka ovat vihollisia

- 1990-luvun ajatus, kun oli tapana vihata Jakob Nielsenin suosimaa karuutta...
- Ei vielä oivallettu, että viehättävyys on hyödyllistä myös käytettävyydelle
- Kaksi eri tekijäkulttuuria
- Ideana ei ole jompikumpi, vaan molemmat!

*Kai nyt kuuluisan arkkitehdin  
luulisi tietävän, miten tehdään  
jakkara, joka ei heti kaadu?*



## 3 Kulttuuri ja historia 1/4



### 3.1 Ei ole ennenkään ajateltu erityisesti

- Maailma muuttuu. Muuttuminen on vaikeaa, ennen kuin tulee kriisi

=> On osoitettava maailman muuttumisen vaativan tekoja.  
Sisäinen preppaus

### 3.2 Ei ole mukana dokumenttipohjissa, vaatimuksissa, prosesseissa, katselmoinneissa

=> Käytettävyys pitää saada näkymään joka paikassa.  
Yhteistyö laatu- ja prosessi-ihmisten kanssa

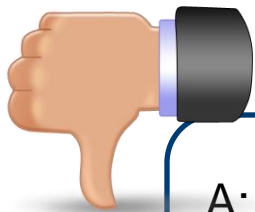
=> Käytettävyysaktiviteettien minimivaatimukset määritettävä:  
käyttäjätutkimukset, vaatimukset, määrittely, katselmointi,  
varmistaminen, asiantuntemuksen käyttö

=> Määrittely erityyppisille ja eri kriittisyystason projekteille –  
vaatimukset vaihtelevat

## 3.3 Käytettävyys on extraa, sen jättäminen sivuun ei ole edes tinkimistä, vaan normaalia

- Saatetaan tarvita erityinen lupa tehdä käytettävyyteen liittyviä asioita... kun asian pitäisi olla toininpäin

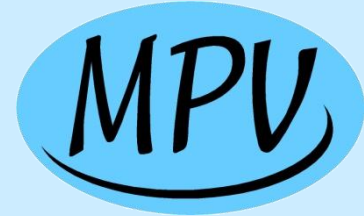
=> ...Prosessimäärityksillä se saadaan näyttämään normaalilta, eikä ylimääräiseltä plussalta, josta voidaan tinkiä aina, kun huvittaa



A: Saammeko tehdä pari päivää käyttäjätutkimuksia

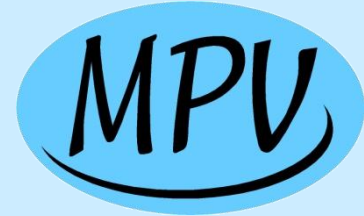


B: Onko teillä peruste sille, että käytettävyystestejä ei tehdä?



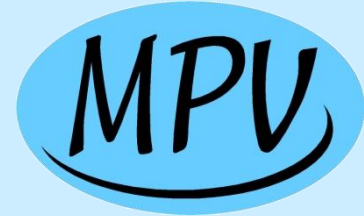
### 3.4 Toiminnan kehitystaso alhainen

- Organisaation elämällä on kehitysvaiheita. Alussa on vaikeampaa, mutta asiat muuttuvat ja niitä voidaan muuttaa
  - Hyvä käytettävyys syntyy vain professionaalissa organisaatiossa
  - Projekteissa siihen ei ole aikaa, joten toimintamalleja on viritettävä erillisenä kehittämistoimintana
- => Esim. ISO 9001:n vaatimuksena on jatkuva parantaminen. Toimintaa on kehitettävä, ettei se taannu



## 3.5 Puuttuu laatu järjestelmä

- Laatu järjestelmät eivät ole nyt muotia, mutta juuri ne tuottavat edellä kuvattuja asioita
  - ISO 9001 ja 90003 ovat hyvin relevantteja. 90003 koskee ohjelmistojen kehittämistä.
  - Kypsyysmallit toinen näkökulma: CMMI ohjelmistokehitykseen ja CMMI ohjelmistojen hankintaan, yms...
- => Jos laatu järjestelmää ei ole, sellainen on rakennettava**

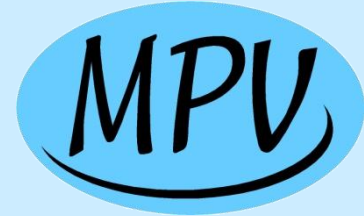


## 4.1 Tingitään käytettävyyden varmistamisesta (analysoimisesta ja testauksesta)

- Koska nämä eivät ole ”pakollisia” tai tuottavaa työtä, niistä voidaan tinkiä
  - Tinkiminen on helppoa, koska prosessimallit eivät pakota
- => Varottava juustohöyläystä väärässä paikassa. Nykyään ymmärretään jo, että tekninenkin testaus on pakollista...
- => Toimintaan on määritettävä pakollisia asioita

Sori, asiakas ei halua maksaa sitä tuntia käytettävyyden analysointiin

A blue speech bubble with a tail pointing towards the bottom left, containing the text above.



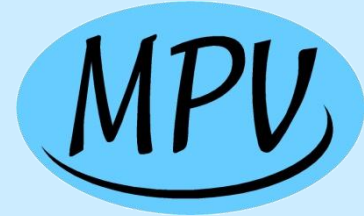
## 4.2 Tilataan liian pieni peruspaketti

- Käytettävyyshihmiset korostavat usein, että toimintoja ei pidä olla liikaa...
  - Mutta niitä pitää olla riittävästi
  - Joskus tilataan järjestelmään liian vähän toimintoja (koska tarpeita ei tutkita ja tiedetä!) ja sitten jää isoja aukkoja, joita paikataan rautalangalla ja Excelillä
- => Selvitettävä tarpeet hyvin, jotta konsepti ja skouppi osataan valita oikein**



Tehdään loput omalla  
Excel-sovelluksella

## 5 Teknologiaavalinnat 1/2



### 5.1 Hypeen perustuvat perusteknologiat (esim. PDF ja Flash-käyttöliittymät väärissä paikoissa)

- Ihminen on heikko... hype hypnotisoi ja myydään hyvin
- Käytettävyyssihmisten rooli on olla vastapainona hypelle

**=> Vahva panos ja hypen torppaus alkumetriien suunnittelussa ja katselmoinneissa**

**=> Uusien juttujen proof of concept – kokeillaan ensin**

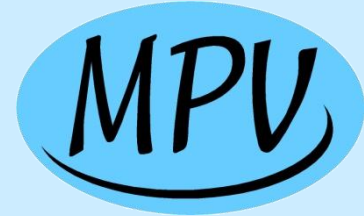
*1995: Bittikarttakäyttöliittymät*

*2002: PDF-lomakkeet*

*2005: Flash-lomakkeet*

*2010: Mikä on tämän päivän väärä valinta?*





## 5.2 Perusohjelmistojen heikko räätälöitävyys

- Räätälöitävyys nousee ohjelmistojen matkan varrella keskeiseen rooliin.
  - Pitää voida vaihtaa termejä, lisätä kenttiä jne...
- => Sitä ja kaikkea muuta pitää analysoida ennen valintoja, eikä vain luottaa tuttuun nimeen ja toimittajaan**

# Osa B: Prosessit

## 1. Järjestelmän kehittämisprosessi

- 1.1 Teknologiahäntöisyys hype
- 1.2 Käyttäjätutkimusten puute
- 1.3 Käyttöliittymä "suunnitellaan" jo tarjouksissa
- 1.4 Käyttäjälähtöisyyden puute
- 1.5 Heikko vaatimusmäärittely - ei käytettävyyksvaatimuksia (usein pätee kaikkiin ns. ei-toiminnallisiin vaatimuksiin)
- 1.6 Iterointivastaisuus
- 1.7 Käytettävyyden arviointien ja testauksen puute
- 1.8 Ajoitus - käytettävyysoimet myöhässä
- 1.9 Käytettävyytestaus vasta hyväksymistestauksena (minimivaatimukset)
- 1.10 Katselmoinneissa asiakkaan johto tekee suunnittelua
- 1.11 Huonot ratkaisut valitaan käyttöön
- 1.12 Käyttäjät eivät osallistu aidosti
- 1.13 Kehittelyä tehdään pyyntöjen perusteella ilman aitoa suunnittelua
- 1.14 Tuotepäällikkö korvaa käyttäjän
- 1.15 Ei mukana projektin riskianalyysin teemoissa
- 1.16 Tavaramerkkimenetelmät joita ei täydennetä

## 2. Yhteistyö

- 2.1 Henkilöstön projektitoiminta-osaaminen
- 2.2 Heikko viestintä konseptista - yhteinen ymmärrys kehittämisen kohteesta
- 2.3 Henkilöstö ei osaa vaatia ei olla kriittinen
- 2.4 Joku organisaatio omii kehittämisen
- 2.5 Ei resursseja osallistumiseen
- 2.6 Byrokrania estää konsultoinnin yli yksikkörajojen
- 2.7 Käytettävyysspuhe liian abstraktia ja yleistä
- 2.8 Viestintä toiminnasta ja käyttäjäkokemuksesta hukkuu teknologiasta puhumisen alle

Käytettävyyden  
sudenkuoppia  
Osa B:  
prosessit

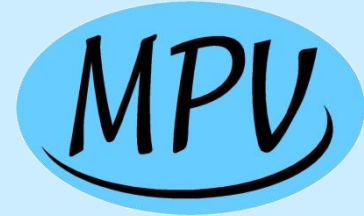
## 3. Aika

- 3.1 Tiheä rytmi - ei pysytä perässä
- 3.2 Ikuisuusprojekti - ei jaksakaan enää
- 3.3 Projektin liian lyhyt aikataulu

## 4. Seuranta

- 4.1 Tyytyväisyyttä ei mitata - onnistumisesta ei hyvää tietoa
- 4.2 Palaute suodattuu ja ei pääse perille -> ei ohjaa seuraavaa projektia

# 1 Järjestelmän kehittämisprosessi 1/9



## 1.1 Teknologiahäntöisyys hype

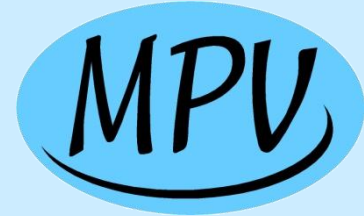
- Vrt. edellä

## 1.2 Käyttäjätutkimusten puute

- Ajatellaan, ettei tarvita – tiedetään me muutenkin, millaista porukkaa meillä on. Softakehittäjät eivät ainakaan tiedä!

## 1.3 Käyttöliittymä "suunnitellaan" jo tarjouksissa

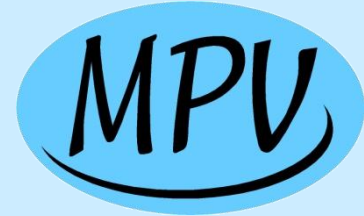
- Täysi katastrofi! Mainostoimistoyhteistyön kulttuurihistoriaa, mutta sovelletaan isojenkin järjestelmien hankinnassa
  - Jos yleensä konseptisuunnitteluun pitäisi käyttää monta päivää, miten graafikko voi tehdä sen vartissa...
- => Tähän pitää puuttua kovalla kädellä



## 1.4 Käyttäjälähtöisyyden puute

## 1.5 Heikko vaatimusmäärittely – ei käytettävyyksivaatimuksia (usein pätee kaikkiin ns. ei-toiminnallisiin vaatimuksiin)

- Käytettävyyksivaatimusten pitää päästä ”vaatimusmäärittelyyn” muiden rinnalle
  - On yleinen oireyhtymä, että muitakaan ei-toiminnallisia tai laatuominaisuuksia ei määritetä – esim. suorituskyky ja tietoturvallisuus
- => Kannattaa kiinnittää huomiota näiden kokonaisuuteen prosessi- ja laatuihmisten kanssa, määrittelijöiden kanssa, projektipäällikön kanssa jne...
- => Käytettävyyksiuhmisten pitää päästä katselmoiteihin

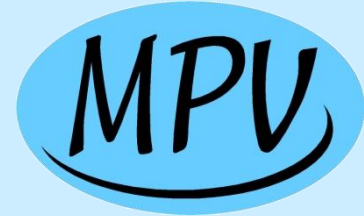


## 1.6 Iterointivastaisuus

- ”Kerralla oikein” on laatutoiminnan ja projektitoiminnan ja jämäkän johtamisen hyve
  - On yleissivistystä ymmärtää, että tarvitaan iterointia, oppimista jne...
- => Haettava iteroinnille edullinen paikka ja tapa, esimerkiksi prototyypitys, vaatimusmäärittelyvaihe, konseptin kehittäminen

## 1.7 Käytettävyyden arviointien ja testauksen puute

- Hyväkin suunnittelu tarvitsee vastaparikseen arviointia, analysointia, testausta
  - Suunnittelu on kypsää, kun tämä ymmärretään
- => Nämä on saatava projektisuunnitelmiin
- => Ainakin tsekattava suunnitelmien katselmoineissa

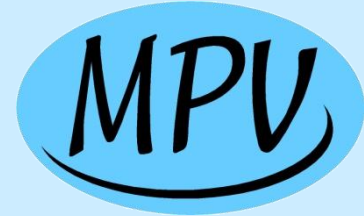


## 1.8 Ajoitus – käytettävyysoimet myöhässä

- Edelleen klassinen hullunkurisuus: testataan valmista systeemiä, jolloin testeistä ei ole mitään hyötyä
- => Toimia on oltava pitkin projektia, eri tavoitteilla – konseptin valinta ja validointi, ratkaisujen toimivuuden testaus, hyväksymistestaus

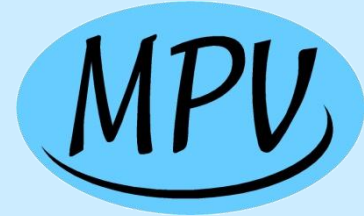
Softan uusi versio on VALMIS. Voisitko analysoida sen käytettävyyden?

A blue speech bubble with a white background and a blue border. The text inside is in black, sans-serif font. The bubble has a tail pointing towards the bottom left.



## 1.9 Käytettävyydestä vasta hyväksymistestauksena (minimivaatimukset)

- Käytettävyyden on hyvä olla keskeisessä roolissa hyväksymistestauksessa, mutta ei saa huijata itseä: prosessin käytettävyyden varmistus on heikkoa, jos mitään muuta ei tehdä
  - (Hyvä että edes on hyväksymistestaus)
- => Ks. ed. kohta



## 1.10 Katselmoinneissa asiakkaan johto tekee suunnittelua

- Klassista: hyvä disaini tuodaan asiakkaalle näyttille ja asiakkaan johtaja näyttää, että tämä pitää muuttaa tällä tavalla – tai että palataan entiseen

=> Katselmointien vetäminen asianmukaisesti eikä perinteisellä kokous-käsikirjoituksella

## 1.11 Huonot ratkaisut valitaan käyttöön

- Toimittajan väki ei aina osaa argumentoida

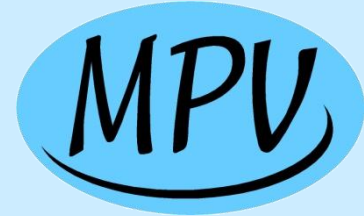
=> Ratkaisujen argumentointi, vertailu huonompiin ratkaisuihin

## 1.12 Käyttäjät eivät osallistu aidosti

- Käyttäjät ovat usein näennäisosallistujina

=> On hyvä luoda workshop- ja haastattelukäytäntöjä, jossa oman äänen ja näkökulman saa aidosti esille



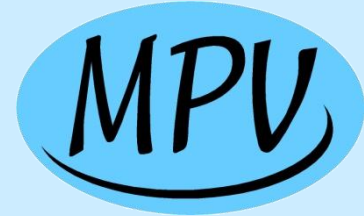


## 1.13 Kehittelyä tehdään pyyntöjen perusteella ilman aitoa suunnittelua

- **Palvelutoiminnan kulttuurissa on totuttu täyttämään asiakkaan toiveita – kysytään, mitä te haluatte**
  - **Suunnittelussa se ei onnistu – pitää selvittää, mitä te tarvitsette, mitä te teette**
  - **...Mutta suunnitteluun ei aina ole resurssejakaan**
- => Myynnillekin pitää opettaa toimintatapoja ja luoda prosessimallit, jossa erityyillisillä toimintatavoilla on omat paikkansa**

## 1.14 Tuotepäällikkö korvaa käyttäjän

- **Esimerkiksi ketterissä ohjelmistokehitysmenetelmissä oletetaan käyttäjän mukanaolo. Mutta helpompaa on ottaa mukaan tuotepäällikkö ”joka tuntee käyttäjien tarpeet”**
  - **Tämä on täydellinen katastrofi, jos sillä huijaa itseään**
- => Torpattava heti**



## 1.15 Ei mukana projektin riskianalyysin teemoissa

- Projektien suunnitelmien isoista puutteista pitäisi pystyä sanomaan vakava, perusteltu sana
  - Tätä auttaa projektisuunnitelman ja prosessien katselmoinnin ohella riskianalyysi, jossa käytettävyyden aktiviteetit voidaan nostaa esille yhdessä seurausten kanssa:
  - ”Väärä konsepti -> ei sovellu käyttöön -> koko järjestelmää ei oteta koskaan käyttöön”
  - Riskianalyysit ovat ylipäätään puutteellisia
- => Riskianalyysiprosessin kehittäminen**

## 1.16 Tavaramerkkimenetelmät joita ei täydennetä

- Kirjoissa kuvatut järjestelmien kehittämismenetelmät eivät koskaan ole käytäntöön riittäviä, vaan niitä on täydennettävä – muuten riskitaso on liian suuri
- => Oma prosessityö valmismenetelmien sovittamiseen
- => Oman kontekstin ja järjestelmän vaatimusten sovitus projektinhallintaan ja laadunvarmistukseen



*Eräästä menetelmäkirjasta suunnilleen lainattua:  
”Kuvaan tässä kirjassa suunnittelumenetelmän.  
En kuvaa käytettävyyden analysointia ja  
testausta, koska en ole niiden asiantuntija.  
Luekaa niistä muualta.”  
... Ja tietenkin suunnittelumenetelmää  
sovelletaan vajaana, vaikka kirjailija  
nimenomaan toisin kehoitti*

## **2.1 Henkilöstön projektitoiminta-osaaminen**

- **Järjestelmän hankkijan henkilöstölle on usein projektimainen toiminta uutta. Uudet pelisäännöt tuottavat ongelmia**
- => On annettava projektivalmennusta: pelisäännöt, odotukset, viestintä, kuka on pomo jne... Ainakin tunnin preppaus**

## **2.2 Heikko viestintä konseptista – yhteinen ymmärrys kehittämisen kohteesta**

- **Konseptiajattelu on Suomessa heikkoa tuotekehityksessäkin. Se ei ole koskaan helppoa**
- **Yhteinen käsitys siitä, mitä tehdään (portaali? työpöytä? hallinnon vai henkilöstön systeemi?) jää heikoksi – ja siten disainit jalkapuoliksi**
- => Konseptin kirkastamiseen pitää panostaa. Ja konseptiakin voi analysoida systemaattisesti**

### **2.3 Henkilöstö ei osaa vaatia, ei olla kriittinen**

- **Normaalisti hyvä työntekijä on tyytyväinen... mutta hankinnoissa pitäisi olla vaativa ja kriittinenkin**

**=> Projektivalmennuksen teema**

### **2.4 Joku organisaatio omii kehittämisen**

- **...Ja se organisaatio voi olla aivan eri kuin järjestelmän kohderyhmä**

**=> Kuka ajaa projektia? Tsekattava riittävä yhteistyö.**

**=> Oltava ylipäättään suunnitelma! Hankinnoissa se saattaa unohtua**

### **2.5 Ei resursseja osallistumiseen**

- Osallistuminen vaatii aikaa – muuhunkin kuin palaveriinkin

### **2.6 Byrokratia estää konsultoinnin yli yksikkörajojen**

- Organisaatiossa on vähän omia käytettävyyshenkilöitä

**=> Niitä pitää hyödyntää täysillä, vaikka eivät olisikaan omasta yksiköstä**

### **2.7 Käytettävyysspuhe liian abstraktia ja yleistä**

- Akateemisen maailman termistöä
- Ei tavoita tunnetasolla

**=> Persoonat, tarinat, skenaariot hyviä keinoja**

**=> ”Kognitiivinen” läpikäynti ei tuota arvoa, mutta työtehtävien suorittamisen läpikäynti tuo**

## **2.8 Viestintä toiminnasta ja käyttäjäkokemuksesta hukkuu teknologiasta puhumisen alle**

- Teknologian huuma tuottaa järjestelmäpuhetta, joka koostuu kolmikirjaimisista lyhenteistä ja kaavioista, joita kukaan ei ymmärrä**
  - Tämä tuhoaa täysin puheen järjestelmän käytännön toiminnasta ja vaikutuksista**
- => Miettikää viestinnän tapoja ja tyyliä: suunnitelmat, määrittelyt, raportit jne... Käyttäjien ja käytettävyyshenkilöiden pitää saada äänensä esille**

### **3.1 Tiheä rytmi – ei pysytä perässä**

- **2000-luvun hektisissä organisaatioissa ihmisillä on kädet täynnä töitä ja aika on kortilla**
- => Toiminnan rytmin, ajoituksen ja annostelun pitää olla oikea**
- => Koskee myös viestintää käyttäjäkokemuksesta ja ennenkaikkea viestintää johdolle**

### **3.2 Ikuisuusprojekti – ei jaksa enää**

- **Kun tulee väsymys, tulee demoralisaatio ja rappio**
- **Koskee sekä tilaajaa että toimittajaa**
- **Ja aika ajaa projektista ohi**
- => Projektien mitoitus, vaiheistus, useaan toimitukseen perustuvat mallit**



### **3.3 Projektin liian lyhyt aikataulu**

- Nopeus on tärkeää. Mutta liiallinen nopeus ei
  - Projektit ovat aina oppimiskokemuksia ja oppiminen vie aikaa
  - Määrittelyvaihe tässä suhteessa kriittinen
- => Nopeus on valttia, mutta liian suuri nopeus on jopa ”petos”, jos muut eivät ehdi mukaan**

### **3.4 Käytettävyyssaktiviteettien hitaus**

- Käyttäjätutkimukset tai käytettävyyden varmistamistoimet kestävät joskus viikkoja
  - Ei ole aikaa sellaiseen...
- => Opittava nopeuden kulttuuriin. Parissa päivässäkin saa paljon aikaan.**

#### **4.1 Tyytyväisyyttä ei mitata – onnistumisesta ei hyvää tietoa**

- **Kuvitellaan, että onnistuttiin, koska hyvää tyytymättömyystietoa ei ole**

**=> Olennaista:**

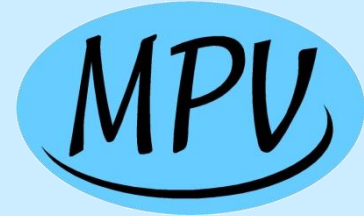
- **Hyväksymistestaus**
- **Palautekanavat ja ongelmien seuranta**
- **Kyselyt**

**4.2 Palaute suodattuu ja ei pääse perille -> ei ohjaa seuraavaa projektia**

- **Palaute jää kahvipöytään, omalle pomolle tai mikrotuelle, mutta ei auta seuraavaa projektia tai hankintaa**

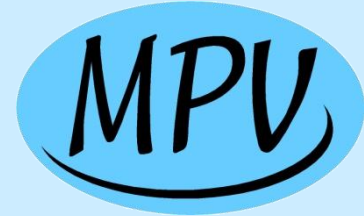
**=> Palautekanavat kuntoon. Jokaiseen järjestelmään palautelinkki ja tieto siitä vastaavista henkilöistä**

# Yhteenveto 1: Sudentuoppien välttämisen hallinnalla



- Erilaiset "hallinta"-paradigmat on tarkoitettu juuri studentuoppien välttämiseen ja projektien luotettavuuden lisäämiseen.
- Keskeisiä
  - Projektinhallinta
  - Laadunhallinta – kokonaislaatu, prosessit
  - Riskienhallinta – erit. projektien riskianalyysit
  - Käyttäjäkokemuksen hallinta
  - Testauksenhallinta – ei vielä aina kata ei-laadullisia testejä
- Voivat olla vaarallisia – näennäissuunnittelua...
  - Design management ja brandin hallinta

# Yhteenveto 2: Sudenkuoppien välttäminen kypsyydellä



- **Kypsässä (mature) toiminnassa osataan välttää sudenkuoppia, koska tiedetään, miten pitää toimia**
- **Kypsyttä luodaan kehittämällä prosesseja ja ihmisten kyvykkyyttä, valmiuksia**
  - **Kontekstin ja toiminnan ymmärtäminen**
  - **Määrittely ja suunnitteluprosessit**
  - **Käytettävyyden varmistusprosessit**
  - **Prosessien perehdyttäminen, vakiinnuttaminen, edellyttäminen**
  - **Osaaminen**