

Käyttäjät ja käytettävyys

Miten käyttäjät mukaan tietojärjestelmä kehitykseen, ja miten ei?

6.5.2026

Timo Jokela



TIMO JOKELA

Timo Jokela

- *KÄYTETTÄVYYS*
- Käytettävyyssalalla 1990 –luvun alkupuolelta lähtien
 - VTT
 - Nokia
 - Oulun yliopisto, Helsingin yliopisto, Aalto yliopisto
 - itsenäinen asiantuntija (Joticon)
- Tutkimus
 - Väitöskirja käytettävyydestä (2001)
 - 100+ kotimaista ja kv. julkaisua
 - Esim. vieraskynä- ja mielipidekirjoitukset Helsingin sanomissa
- Kirjat
 - Navigoi oikein käytettävyyden vesillä (2009)
 - Kohdemaailma-analyysi. Syvälliseen asiakasymmärrykseen heti kehityshankkeen aulussa (2019)
 - Älä vertaa – vaadi! Miten varmistaa tietojärjestelmän helppokäyttöisyys julkisissa hankinnoissa (2024)
- ISO-standardointi (13407, 9241-210, -18529, -20282, -11, -220)
- Blogi “Käytettävyyssnavigoija”



Mitä tapoja tiedät, joilla käyttäjät ovat mukana järjestelmäkehityksessä?

- Mitä tapoja olet itse käyttänyt?
- Mitä tapoja olet nähnyt muitten käyttävän?
- Mistä tavoista olet kuullut?





Search



Home



My Network



Jobs



Messaging



Notifications



Pekka Abrahamsson

Professor of Software
Engineering at Tampere
University

Followers

9,436

Message



Pekka Abrahamsson · 1st

Professor of Software Engineering at Tampere University

[Visit my website](#)

1w ·

Marko Kulmalan kanssa menttiin pitkään päätyyn ja tekoälyn äärelle tänään. Toivottavasti päästään jatkamaan tarinointia jossai ...more

Show translation



GPT-Lab (Tampere University)

3,420 followers

1w ·

Voiko tekoäly viedä jopa tekoälyprofessorin työt? 🤔

Tärkeistä asioista -podcastin uusimmassa jaksossa **Marko Kulmala** ja professori **Pekka Abrahamsson** pureutuvat tekoälyhypeen: "Tekoäly ei hiffaa - ja siksi sinulla on vielä töitä!"

Jakson teemoissa pureudutaan siihen, miksi inhimillinen oivallus, kontekstin ymmärtäminen ja merkityksen rakentaminen ovat edelleen ihmisen vahvuuksia. Tekoäly tukee ajattelua ja tuottaa sisältöä, mutta ei korvaa ymmärrystä.

Keskustelu liikkuu sujuvasti työelämän murroksesta strategiaan, luottamukseen ja jopa digitaaliseen eduskuntaan, jossa tekoäly tekee päätöksiä ilman ihmisiä. Samalla tarkastellaan esimerkiksi sitä, miten tekoäly voi antaa pienille tiimeille epärealistisen kilpailuedun. Jakson ytimessä on kuitenkin yksi keskeinen viesti: tekoäly ei korvaa ajattelua. Mutta se muuttaa radikaalisti sen, miten ajattelemme, opimme ja rakennamme tulevaisuutta.

Kuuntele jakso nyt Spotifyssa! 🎧 https://lnkd.in/dF_Xvgv2

”Timon pääteesit”

- *Julkiset hankinnat*
 - Kun halutaan laatua oikeaan hintaan, niin tarjouspyyntö pitää laatia niin, että *valintakriteerinä on pelkästään hinta* (“halvin voittaa”)
 - Digisaurus-seminaari 2023
 - Kirja: <https://www.ketteratkirjat.fi/kirjat/45358>
- *Käyttäjät ja käytettävyys*
 - Kun käytettävyys pettää, niin *”käyttäjiä mukaan kehityshankkeeseen” on triviaali ja toimimaton ratkaisu*
 - Kirja: myöhemmin esityksessä



Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



Mitä on käytettävyys?

- Käytettävyyden määritelmä
 - *”Mitta, miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta määrätyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi”*
(ISO 9241-11)



Mitä on käytettävyys?

- Käytettävyyden määritelmä
 - *”Mitta, miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta määrätystä käyttötilanteesta saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi”*
(ISO 9241-11)
- *”suomeksi”: hyvä käytettävyys on sitä, että käyttäjä saavuttaa halutun lopputuloksen oikein ja pähkäilemättä. Ja tietää, että onnistui oikein.*



Suunnitteluratkaisut ja käytettävyys



TIMO JOKELA

Suunnitteluratkaisujen kaksi (2) tasoa käytettävyyden näkökulmasta

Millaiset ovat yksittäiset
käyttöliittymäratkaisut:

- Dialogit
- Valikot
- Layoutit
- Jne.



Käyttöliittymä

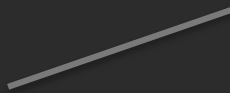
Arkkitehtuuri

Millainen ovat järjestelmän
perusrakenne (arkkitehtuuri);
esim. navigointirakenne

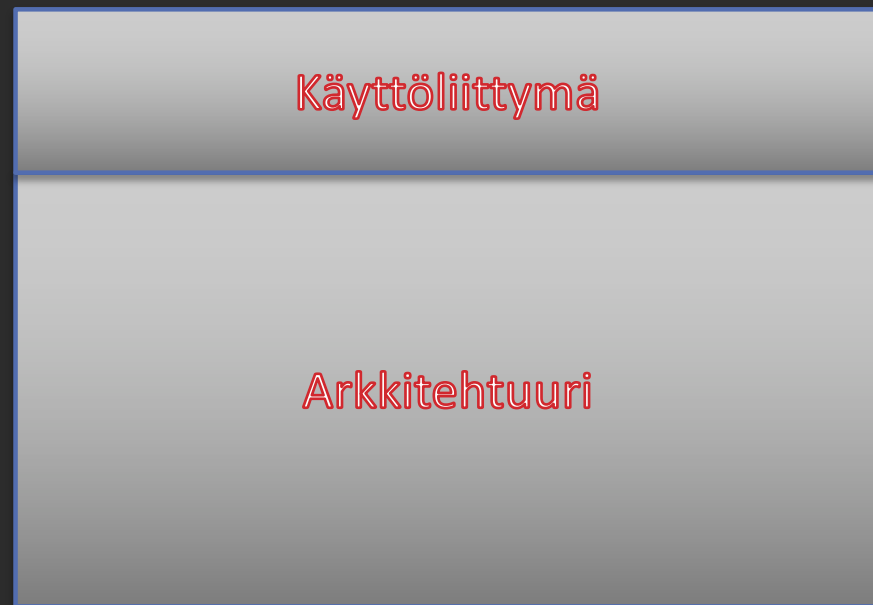


Miten tuotetaan hyviä suunnitteluratkaisuja?

Hyvä käyttöliittymä: noudatetaan yleisiä käyttöliittymäsuunnittelun standardeja ja suunnitteluohjeistoja.



Hyvä arkkitehtuuri: Rakenne suunnitellaan vastaamaan sovelluksen kohdemaailmaa.

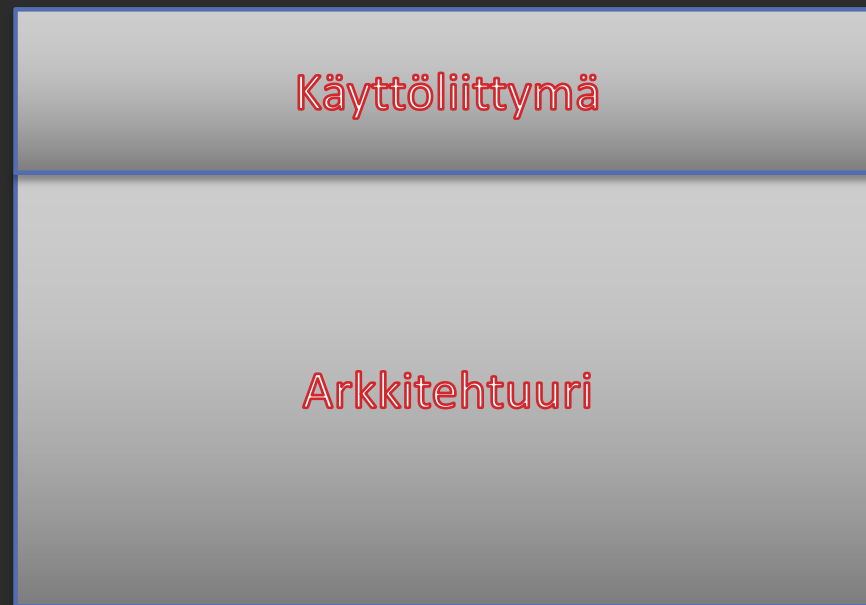


Miten eri tasot vaikuttavat käytettävyyteen?

Käytettävyyden kannata
käyttöliittymä on ns.
hygieenisuystasoa:

- Huonolla käyttöliittymällä voidaan pilata hyvä arkkitehtuuri.
- Hyvälläkään käyttöliittymällä ei voi korjata arkkitehtuurin ongelmia.

Hyvän käytettävyyden perusta on oikea, käyttäjän kohdemaailmaa vastaava rakenne

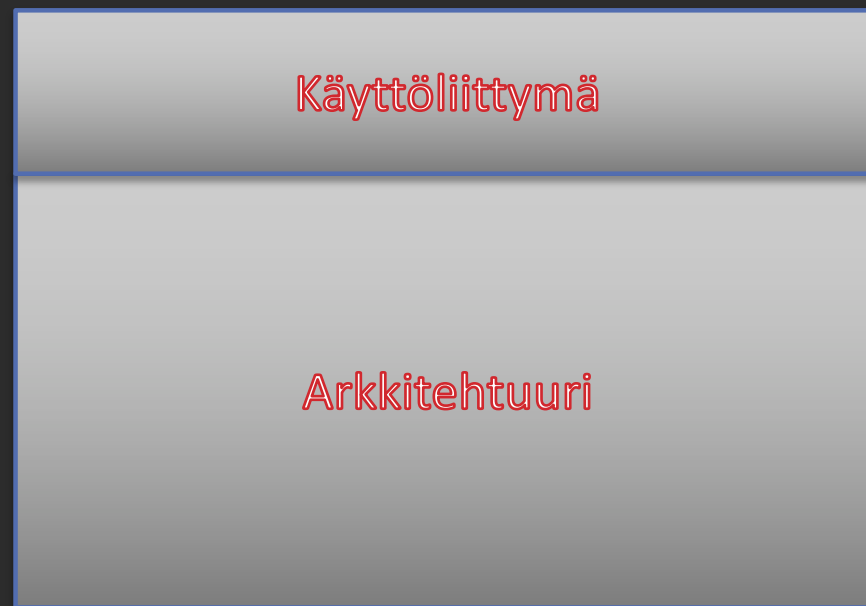


Miten tuotetaan hyvät suunnitteluratkaisut?

Suunnittelijat tuntevat käyttöliittymäsuunnittelun standardit ja suunnitteluohjeistot.

Kehitystiimi opettelee tuntemaan kohdemaailman riittävän syvällisesti ja jäsentyneesti.

Huom! Yleensä käyttäjät ja asiakkaat eivät ole jäsentäneet omaa maailmaansa.



Pari esimerkkiä ongelmallisista rakenteista

1. Rakennusalan yrityksellä oli useampi eri projektimuotoinen liiketoiminta
 - Keskenään erilaisia, myyntiprosessista lähtien
 - Päätyivät kuitenkin toiminnanohjausjärjestelmään, jossa vain yksi projektityyppi
2. Terveysthuollon toimijoilla hyvinkin moniportainen rakenne
 - Yritys – paikkakunta – paikkakunnalla oleva yksikkö – palveluala – toimenpideosasto
 - Kehitettiin järjestelmä, jossa organisaatiolla on maks. Kolme tasoa



Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



Käyttäjien osallistumisesta yleensä

- Termit ”käyttäjäkeskeinen suunnittelu”, ”käyttäjälähtöinen suunnittelu”... ehkä monesti johtavat harhaan
 - Mikä tahansa tapa ottaa käyttäjät mukaan ei toimi!



Tapauksia elävästä elämästä

- Seitsemän (7) esimerkkiä
- Kysymys: miten tiivistää esimerkeistä oppimat liittyen käyttäjien mukanaoloon kehitystyössä?



Tapauksia elävästä elämästä

1. ”käyttäjät loppuun asti nääntyneet”
2. ”yhden tilalla olikin kuusi haastateltavaa”
3. ”tuota painiketta pitää siirtää”
4. ”käyttöliittymäkuvilla saadaan palautetta”
5. ”annetaan pisteet käytettävyydestä”
6. ”rehtori käyttöliittymäsuunnittelijana”
7. ”määrittelyyn tarvitaan osaavampia käyttäjiä”



Oppimat tapauksista?

- Miten käyttäjiä
 - Ei tulisi ottaa mukaan?
 - Tulisi ottaa mukaan?



Miten käyttäjiä EI mukaan?

- Niin, että käyttäjiä kohdellaan eettisesti epäasiallisesti
 - laitetaan tekemään asioita, joihin heillä ei ole osaamisvalmiuksia
 - asioita, jotka eivät kuulu heidän työhönsä
 - ovat rasittavia käyttäjille
- Niin, että käyttäjiltä kysytään asioita
 - joihin heillä ei ole edellytyksiä antamaan laadullisesti hyviä vastauksia
- Niin, että käyttäjiä vastuutetaan mistä tahansa kehityskaaren tuotoksesta



Miten käyttäjät mukaan?

- Niin, että käyttäjiä kohdellaan eettisesti oikein
- Niin, että käyttäjiltä kysytään vain asioita, joihin heillä on edellytykset antaa laadullisesti hyviä vastauksia
- Niin, että heitä ei temmata työstään tekemään asioita (työpajat ym), joissa heidän pitää tehdä sellaista, mitä ”oikeasti eivät halua”
- Niin, että käyttäjät ovat vapaita minkäänlaisesta vastuuttamisesta



Käyttäjien osallistumisen pääperiaatteet

- *Käyttäjiä tulee ottaa mukaan tietojärjestelmien kehitykseen ainoastaan sellaisissa rooleissa, joissa he toimivat oman työnsä ja ammattinsa asiantuntijoina.*
- *Käyttäjiä ei tule asettaa muihin rooleihin tietojärjestelmän kehitystyön eri vaiheessa, eikä käyttäjiä tule vastuuttaa välituotosten eikä lopputuloksen laadusta*
- (käyttäjät voivat osallistua mutta heitä ei saa osallistuttaa)



Suunnittelun periaatteet

- *Käytettävyysongelmat ovat periaatteessa aina suunnittelijaosapuolen syytä, eivät koskaan hankkeessa mukana olleiden käyttäjien*
 - vastuu käytettävyydestä pitäisi olla siellä, missä sen kuuluu ollakin: järjestelmän suunnittelusta vastaavilla
- *”Tietojärjestelmäprojekteihin tarvitaan osaavampia käyttäjiä”* edustaa pahinta mahdollista väärinkäsitystä käyttäjien osallistumisesta.



Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



1. Kysytään käyttäjiltä mielipiteitä (mistään)

- Erityisesti määrittelyvaiheessa käyttäjiä pyydetään eri tavoin
 - kertomaan, mitä ominaisuuksia haluavat uuteen järjestelmään
 - esittämään toiveita ja mielipiteitä siitä, millainen kehitettävän järjestelmän tulisi olla
- Miksi ongelma?



2. Käyttäjät vaatimusmäärittelijöinä

- Määrittelyvaiheessa käyttäjiä pyydetään eritavooin
 - esittämään vaatimuksia, millainen kehitettävän järjestelmän tulisi olla
- Usein työpajoissa
- Miksi ongelma?



3. Suunnittelu yhdessä käyttäjien kanssa

- Käyttöliittymäratkaisuja suunnitellaan yhdessä käyttäjän kanssa erityyppisissä työpaikoissa
 - Ns. ”co-design” on varsin tunnettu suunnittelun lähestymistapa
- Miksi ongelma?



4. Käyttäjiä pyydetään antamaan ”asiantuntija-arviointeja”

- Käyttäjiä pyydetään käymään läpi ehdotettua käyttöliittymäratkaisua ja antamaan laadullista palautetta; kysytään
 - mikä suunnitteluratkaisussa on hyvää, mikä ongelmallista?
- Miksi ongelma?



5. Käyttäjiä kysytään ehdotuksia paremmiksi suunnitteluratkaisuihin

- Käyttäjiä pyydetään käymään läpi ehdotettua käyttöliittymäratkaisua
 - pyydetään esittämään ehdotuksia paremmiksi ratkaisuihin?
- Miksi ongelma?



6. Käyttäjät katselmoivat (käyttöliittymän) suunnitteluratkaisuja

- Käyttäjät
 - käyvät läpi ja hyväksyvät käyttöliittymäratkaisut
 - tai määrittävät muutokset, jotka on tehtävä hyväksymisen edellytyksenä.
- Tämä tarkoittaa, että kun ratkaisu on hyväksytty, sen jälkeiset muutokset tehdään ainoastaan muutoshallinnan kautta
 - jos jokin ei toimi, niin käyttäjät vastuussa
- Miksi ongelma?



7. Käyttäjät laitetaan pisteyttämään käytettävyys

- Näkee julkisissa tietojärjestelmähankinnoissa, joissa valitaan vaihtoehtojen välillä
 - Toimittajat esittelevät järjestelmänsä käyttäjäraadille
 - Raati (käyttäjät) täyttävät arviointilomakkeet, joissa annetaan pisteitä vaihtoehdoille
- Tämä on täysin tuomittava menettely
 - Tällaista menettelyä eivät käytä edes koulutetut käytettävyysasiantuntijat



8. Jokin muu väärä menetelmä?



TIMO JOKELA

Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



1. Käyttäjien havainnointi heidän työssään

- Käyttäjähavainnointi (*contextual inquiry*) on tunnettu ja eettisesti toimiva menetelmä käyttäjien ymmärtämiseen
- Kehitystiimin edustajat havainnoijat
 - seuraavat ”oppipoikamaisella asenteella” käyttäjän työtä
 - esittävät tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja tulkintoja käyttäjän työstä
- Havainnoin tulosten analyysi ja tulkinta on kehitystiimin tehtävä
- Miksi hyvä menetelmä
 - Käyttäjät tekevät ainoastaan työtään, ja vastaavat työhönsä liittyviin kysymyksiin; ei sen enempää
 - Kehitystiimin edustajat vastaavat ajattelutyöstä ja tuloksista



2. Käyttäjät käytettävyydestien testihenkilöinä

- Käyttäjiä pyydetään suorittamaan heille ominaisia tehtäviä kehitettävän järjestelmän prototyypillä.
 - Testihenkilölle korostetaan, että
 - Riittää, että tekee parhaansa
 - Jos ei osaa, niin vika ei hänessä vaan suunnitteluratkaisussa
 - Usein testiin liitetään ääneen ajattelu: käyttäjää pyydetään ajattelemaan ääneen samanaikaisesti kun hän suorittaa tehtäviään
- Miksi hyvä menetelmä
 - Käyttäjät tekevät ikään kuin omaa työtään, ei sen enempää
 - Suunnittelutiimillä yksinomainen vastuu testin tuloksista
 - ”ei ole huonoja käyttäjiä”



3. Käyttäjiltä kysytään heidän käyttökokemustaan

- Käyttäjältä kysytään, miten he ovat kokeneet tai kokivat järjestelmän käytön
 - Sen jälkeen, kun ovat käyttäneet järjestelmää tai sen prototyyppiä
 - Usein tehdään välittömästi käytettävyydestin jälkeen
- Tunnettu ja yleisesti käytetty menetelmä on System Usability Scale (SUS)
 - Ei pyydetä arvioimaan käyttöliittymää, ainoastaan kysytään kokemuksesta
 - <https://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2018/08/sus-system-usability-scale-suomeksi.html>



Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



+ 1

- Lähestymistapa, jota en ole nähnyt tehtävän, mutta joka mielestäni pitäisi tehdä hankkeessa kuin hankkeessa
- Tuottaa merkittävää tietoa asiakkaasta ajoissa ja vähällä vaivalla



<https://www.ketteratkirjat.fi/kirjat/36229>



TIMO JOKELA

Kohdemaailma-analyysi

- Perusidea yksinkertainen:
 - *Jos kehitystiimi hankki syvällisen ymmärryksen asiakkaan maailmasta ennen kehitystyön alkua, niin se pystyy kehittämään oikean ratkaisun alusta lähtien*



Kohdemaailma-analyysi

- Tavoitteena syvällisen ymmärryksen hankkiminen kehityksen kohteesta *ennen* kehitystyön aloittamista
 - Kohteesta, mitä tukemaan tietojärjestelmä kehitetään ("kohdemaailma")
 - "Kun analysoija ymmärtää kohteen, sitten asiakas ymmärtää sen itsekin"
- Onnistuu muutamassa päivässä haastatteluilla
 - Riippumatta siitä, onko sovellusalue kehittäjälle tuttu
 - Ei kuitenkaan minkälaisilla tahansa kysymyksillä
- On eettistä ja tuottaa hyvää laatua
 - Ei kysytä mielipiteitä tai arvioita, vaan kysytään käyttäjältä ainoastaan faktoja
 - sekä pyydetään validoimaan haastattelijan tekemiä tulkintoja
 - Tulosten jäsentäminen on haastattelijan tehtävä
 - haastattelun tulokset ja niiden laatu perustuvat haastattelijan kysely- ja tulkintaosaamiseen



Mitä tarkoittaa ”kohdemaailma”?

- *Kohdemaailma on se asiakkaan maailma, jota tukemaan kehitettävä tuote, järjestelmä tai palvelu tulee.*
- Esimerkiksi
 - kun kehitetään yliopiston tohtorikoulutusta tukeva tietojärjestelmä, kohdemaailma on *yliopiston tohtorikoulutus*
 - *sairaalaan ilmoittautuminen* (sairaalaan ilmoittautumisjärjestelmä)
 - *lääkärien erikoistumiskoulutus* (lääkärien erikoistumiskoulutuksen hallintaohjelmisto)
 - *rakennusyrityksen toiminta* (toiminnanohjausjärjestelmä)
- Kohdemaailma kuvaa siis asiakasta – se ei ole tietojärjestelmän määrittelyä



Taustana käytettävyyden asiantuntija-arviointi

- Käytettävyyden yleisimpiä menetelmiä, jossa käytettävyydasiantuntija arvioi käytettävyyttä analysoimalla järjestelmää/ sen prototyyppiä
 - analysointi perustuu ammatilliseen osaamiseen ja näkemykseen
 - tarkempi suoritustapa riippuu asiantuntijasta itsestään
- Oma tapani tehdä asiantuntija-arviointi
 - analysoin *koko järjestelmän käytettävyyden* (myös taso 2), en pelkästään käyttöliittymää:
 - ”onko käyttäjän kannalta hyvä sovellus”?
 - välttämättä edellyttää, että aluksi tuntee hyvin asiakkaan maailman
 - tämä ymmärrys pitää hankkia nopeasti
 - koska asiantuntija-arviointi ”halvempi” menetelmä kuin käytettävyydestaus
 - käytännössä tapatui haastattelu(i)lla, keskittyen ”oleellisiin” asioihin



Tausta: käytettävyyden asiantuntija-arviointi

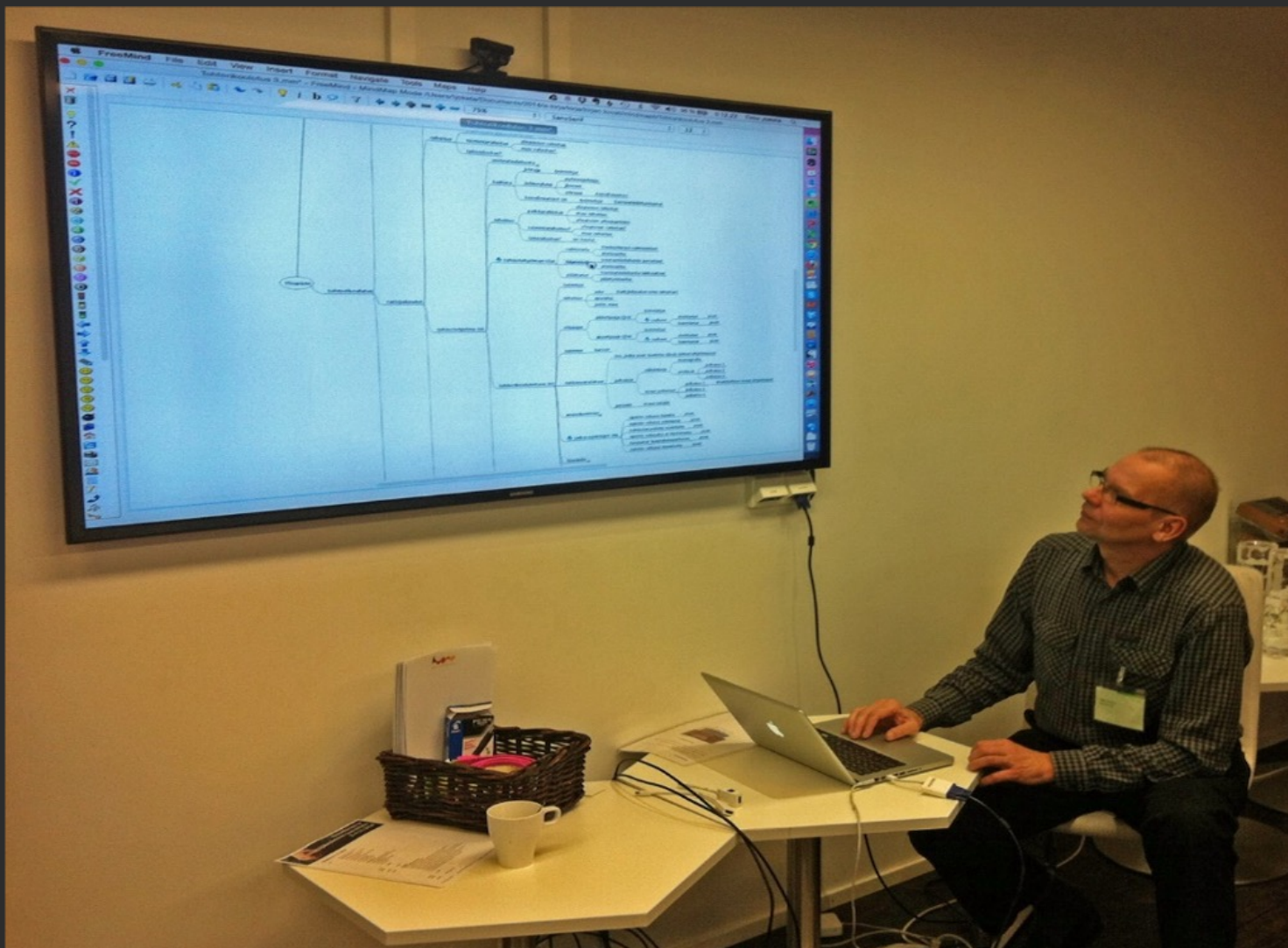
- Oppima 1
 - syvällisen ymmärryksen sovelluksen kohdemaailmasta pystyy hankkimaan nopeasti muutamilla haastatteluilla
- Oppima 2
 - monissa hankalasti korjattavissa käytettävyysongelmissa kyse oli mitä ilmeisimmin siitä, että ymmärrystä ei hankittu heti alussa
 - Kyse ei siitä, että ”vaatimukset muuttuvat”
- Oppima 3
 - ymmärrys olisi ollut olemassa ja hankittavissa heti kehityshankkeen alussa, eikä vasta arviointivaiheessa
 - tietenkin kannattaisi tehdä silloin



Mitkä asiat tärkeitä selvittää kohdemaailmasta

- Mitä pitää tietää, että ymmärtää kohdemaailman syvällisesti?
 - kaikkea tietoa ei järkevää yrittää selvittää, abstrahointi välttämätöntä
- Esim. seuraavan tyyppiset tiedot eivät keskeisiä(?):
 - prosessikaaviot, käyttötapaukset, Persona -kuvaukset, rautalankamallit, mielipiteet, toiveet, käytettävyysongelmat...
- Tärkeää on tuottaa oikeantyyppinen hierarkkinen malli kohdemaailman *käsitteellisistä asioista ja niiden suhteista*
 - muodostavat *hierarkian*, joka pitää tuottaa; työkalu välttämätön
 - asiakkaan maailman ontologia





TIMO JOKELA

Kokemuksia kohdemaailma-analyysista

- Analyysin ”perusaika”: 3 työpäivää
 - Tutustuminen materiaaleihin, eka luonnoksen tekeminen
 - Kolme 1-2 tunnin haastattelua, joiden välillä analysoijan pohtimisaikaa
- Palautteita
 - *”Näkee yhdellä silmäyksellä kokonaiskuvan, myös yksityiskohtiin, että varmasti tulee mukaan kaikki”*
 - *”Yllättävän paljon päästiin eteenpäin yhdessä haastattelussa”*
 - *”Speksauksen perusta, aina palataan sinne”.*
 - *”Isosta tietomäärästä tiivistetty paketti”*
 - *”Kaikkien osapuolen näkökulmat mukana”*
 - *”Hahmottaa minkä laajuisesta asiasta kyse”*
 - *”Näkee yhdellä silmäyksellä kokonaiskuvan”*
- *”Aivan ehdoton tapa aloittaa joku projekti, jotta voi varmistua, että kaikki puhuu jatkossa samaa kieltä ja ymmärtää asiat samalla tavalla”.*
- *Kun analysoija ymmärtää asiakkaan maailman, asiakas ymmärtää sen itsekin.*



Esityksen sisältö

1. Mitä on käytettävyys?
2. Esimerkkejä elävästä elämästä
3. Käyttäjät mukaan: 7 ongelmallista tapaa
4. Käyttäjät mukaan: 3 + 1 hyvää tapaa
5. Lyhyesti Apotista



Potilastietojärjestelmä ei saa olla liian vaikea käyttää

Länsi-Uudenmaan sairaanhoitopiiri ei ota käyttöönsä Apotti-potilastietojärjestelmää, vaan aikoo kilpailuttaa oman potilastietojärjestelmänsä. Syyksi kerrotaan, että kalleutensa lisäksi Apotti ”on työntekijöiden mielestä erityisen vaikea käyttää” (HS 12.9.). Samoin Itä-Uusimaa hylkäsi Apotin.

On hienoa, että terveydenhuollon järjestelmien käyttäjystävällisyyttä pidetään hankintojen kynnyskysymyksenä. Kannattaa kuitenkin muistaa, että kun Apotti-hankintaa käynnistettiin vuosia sitten, helppokäyt-

töisyys ilmoitettiin sen keskeiseksi tavoitteeksi ja kriteeriksi. Tässä kuitenkin epäonnistuttiin. Ja syykin on selvä: helppokäytöisyyttä tavoiteltiin kilpailutuksessa samoin menetelmin kuin aina aiemminkin hankinnoissa.

Jos käytännöt uusissa kilpailutuksissa pysyvät entisenlaisina, riskinä on, että myös uudet potilastietojärjestelmät osoittautuvat vaikeakäyttöisiksi.

Perinteinen tapa on vertailla vaihtoehtojen käytettävyyttä ja antaa enemmän pisteitä paremmille vaihtoehdoille. Kilpailutuksen voittaa korkeimman kokonaispistemäärän saanut vaih-

toehto. Kokonaispistemäärään vaikuttavat muutkin laatutekijät ja tietenkin hinta. Parhaimmat käytettävyysepisteet saanut vaihtoehto on vahvoilla vertailussa. Mutta voi käydä myös niin, että muilla osa-alueilla vahva mutta käytettävyydessä heikko vaihtoehto tulee valituksi. Yhteispistemäärä kun ratkaisee voittajan valinnan julkisessa kilpailutuksessa, sitovasti.

Millainen muutos kilpailutukseen sitten tarvittaisiin? Oikea tapa olisi määrittää ”riittävän hyvä” käytettävyyden minimivaatimukseksi ja jättää käytettävyyden kokonaan pois vertailukritee-

reistä. Tällöin kaikki vertailuvaihtoehtoihin päässeet vaihtoehdot olisivat käytettävyydeltään riittävän hyviä, ja siten myös voittava vaihtoehto olisi riittävän hyvä.

Haasteena on määrittää, mikä on riittävän hyvä käytettävyyden taso. Sellaista ei ole totuttu määrittämään, eikä sellaisen määrittäminen olekaan yksinkertaista. Mutta resurssien sijoittaminen tähän määrittelytyöhön on paljon hyödyllisempää kuin työläisiin ja raskaisiin vertailuihin, joista lopulta ei ole mitään hyötyä.

Timo Jokela
käytettävyyssiantuntija
Helsinki



maanantai 15. kesäkuuta 2020

Apotissa karmea väärinkäsitys käytettävyydestä, Oulussa ymmärretään oikein?

Lähtökohta

Tämä kirjoitus on osittain hypoteesia, koska se perustuu rajattuun tietoon. Apotissa kyseessä on kommentti LinkedInissä, Oulun tapauksessa uutisen otsikko.

Aloin kirjoittaa Apotista sen vuoksi, että Apotissa (mahdoliisesti) tehty asia on käytettävyyssuunnittelun näkökulmasta totaalisesti väärä. Mutta täysin looginen ja mahdollinen. Jos ei Apotissa, niin jossakin toisessa hankkeessa. Joka tapauksessa sellainen, josta mielestäni on syytä varottaa mitä tahansa hanketta.

[Uutinen Oulussa kehitetystä Esko-potilastietojärjestelmästä](#) osui silmiin sen jälkeen, kun olin kirjoittanut jutun kertaalleen. Ja Oulussa taas mennään uutisotsikon oikealla periaatteella. Lisäsin loppuun vähän tekstiä Oulun tapauksesta.

Linkki: <https://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2020/06/apotin-karmea-vaarinkasitys.html>



TIMO JOKELA

Taustaa

Käytettävyydessä ja käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa* käyttäjien mukanaoloa kehityshankkeessa korostetaan. Termi ”käyttäjäkeskeinen suunnittelu” itsessään antaa kuvan, että käyttäjät ovat suunnittelun keskiössä.

Käyttäjäkeskeisyys ja käytettävyys tarkoittaa toki käyttäjien osallistumista kehityshankkeeseen, mutta ei millä tavalla tahansa. Esimerkiksi näkee väärinymmärryksiä, kuten

- Käytetään termiä käyttäjien ”osallistaminen”. Sisältää ajatuksen, että käyttäjillä olisi jokin erityinen velvollisuus olla mukana kehityshankkeessa (ei näin, koska usein käyttäjät eivät halua). <http://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2017/03/millainen-pitaisi-olla-jarjestelmien.html>
- Kysytään käyttäjien mielipiteitä suunnittelun pohjaksi. <http://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2017/09/oikeaa-kayttajalahtoisyytta-ei-ole.html>
- Suunnitellaan käyttöliittymää yhdessä käyttäjien kanssa
- Laitetaan tekemään asiantuntija-arviointeja <http://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2018/10/kaytettavyuden-asiantuntija-arviointi.html>
- Palkataan käyttäjiä mukaan kehityshankkeeseen <http://kaytettavyysnavigoija.blogspot.com/2017/03/laakari-ottaa-esiin-kaksi-tarkeaa.html>
- käyttäjät pisteyttämään käytettävyyttä (julkisissa hankinnoissa)
- jne jne

Nämä kaikki on ”pahoja” väärinymmärryksiä käytettävyydestä ja käyttäjälähtöisyydestä.



Millainen oli Apotin (mahdollinen) väärinkäsitys käytettävyydestä?

Edellä mainitut väärinkäsitykset kalpenevat sen rinnalla, mitä Apotissa mahdollisesti tehtiin. (Toistan, tämä tästä eteenpäin on hypoteesia, koska perustuu rajattuun tietoon). Apotissa (mahdollisesti) tehtiin sellaista käytettävyyden nimissä, että en ollut ennen nähnyt eikä oma mielikuvitus ollut siihen riittänyt.

Apotissa (mahdollisesti) valittiin käytettävyys strategiaksi, "jotta saataisiin rajatuksi muut kuin lääkärit pois hankkeen avainhenkilöistä" (tämä on se kommentti LinkedInissä).

Kun kyseessä oli potilastietojärjestelmä, niin lääkärit ovat käyttäjiä; mutta tämä ei itsessään ole oleellista. Pointti siis se, että käyttäjäkeskeisyys (mahdollisesti) tulkittiin tarkoittavan, että käyttäjät pitäisi olla hankkeen avainhenkilöitä.

Siis niin väärin kuin mahdollista verrattuna aitoon käyttäjäkeskeisyyteen.



Yhteenveto

- *Käyttäjiä kannattaa ja tulee ottaa mukaan tietojärjestelmien kehitykseen ainoastaan sellaisissa rooleissa, joissa he toimivat oman työnsä ja ammattinsa asiantuntijoina.*
- *Käyttäjiä ei tule asettaa muihin rooleihin yhdessäkään tietojärjestelmän kehitystyön vaiheessa eikä käyttäjiä tule vastuuttaa työvaiheiden tuotosten eikä lopputuloksen laadusta.*



Kiitos

Kysymyksiä



TIMO JOKELA