

# 5

## Käyttäjän kieli ja näkökulma

Lehden teon oppien mukaan jutut on kirjoitettava lukijan ymmärtämällä kielellä häntä kiinnostavasta näkökulmasta. Tässä luvussa tutkimme näiden oppien soveltamista käyttöliittymäviestintään. Seuraavissa luvuissa sitten katsotaan, miten näiden käsitteiden ja näkökulmien hakeminen vaikuttaa sovellusten suunnittelun prosessiin.

Lehdenteossa lukijoille tutun kielen ja käsitteistön käyttäminen on tietenkin tärkeää varsinkin tekniikkaa käsittelevissä lehdissä. Mutta harvempi tietää, kuinka paljon lehtien toimituksissa pohditaan juttujen näkökulmia. Viestinnän onnistumisen mahdollisuudet paranevat, jos jutulle löydetään sellainen näkökulma, johon lukijan on helppo samaistua.

Jos pyydämme polkupyörien asiantuntijalta lehtijuttua polkupyöristä, jutun sisällöstä saattaisi tulla seuraavan jäsennyksen mukainen.

### Polkupyörä

- Runko
  - o Kolmio

- o Etuhaarukka
  - o Takahaarukka
- Voimansiirto
  - o Keskiö
  - o Polkimet
  - o Ketjut
  - o Takavaihde

Lehdenteon ammattilainen haluaisi kuitenkin, että jutulla on jokin lukijan kiinnostuksista ja tarpeista lähtevä näkökulma. Jos jäsenitys tehdään polkupyörän ostamisen näkökulmasta, jutun jäsenitys saattaisi näyttää tältä:

### Polkupyörää ostamassa

- Mikä sopii minulle
  - o Vakiopyörä
  - o Retkipyörä
  - o Maastopyörä
  - o Kilpapyörä
- Oikean kokoinen
  - o Runkokoot
  - o Satulan korkeus
  - o Ohjainmutkan pituus

Edellinen jäsenitys on niin sanottu asiajäsenitys, joka kertoo aiheen rakenteen. Jälkimmäinen taas on esitysjäsenitys, joka kertoo valitusta näkökulmasta kerrottavan tarinan rakenteen. On virhe lähteä kirjoittamaan juttua pelkän asiajäsenityksen pohjalta.

### Mikä on tärkeintä?

Lähes kaikista käyttöliittymistä löytyy parantamisen varaa. Hyvissäkin sovelluksissa on yleensä huonosti harkittuja yksityiskohtia. Esimerkiksi:



Tässä on kuva Yahoos webbispostin käyttöliittymästä. Rengastettu teksti ”Empty” näyttää linkiltä, koska se on alleviivattu. Sen klikkaaminen vie käyttäjän kansioon ”Bulk”, mutta tyhjentää sen samalla!

Tämä ratkaisu rikkoo tässä kirjassa myöhemmin esitettäviä hyvän käyttöliittymän periaatteita:

- Toiminnan käynnistämiseen pitäisi käyttää komentopainikkeita tai valikoita. Tässä linkki käynnistää toiminnon – kansion tyhjennyksen!
- Selkeässä käyttöliittymässä yhdellä kontrollilla on yksi ja vain yksi tehtävä. Tässä linkikontrollilla on kaksi tehtävää.

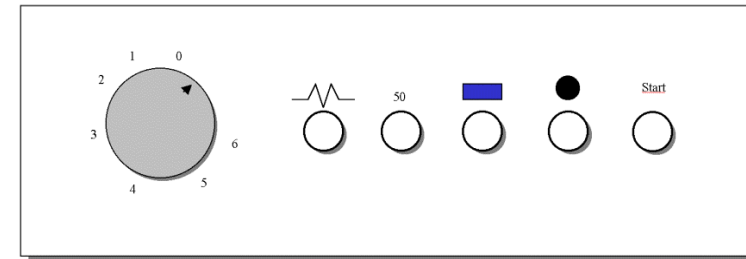
Tällaiset huonosti harkitut yksityiskohdat voivat olla kiusallisia ja haitallisia. Ymmärrettävän ja hyvin toimivan kokonaisuuden osana ne eivät kuitenkaan välttämättä ole tuhoisia.

Aina joskus eteeni on tullut todella vaikeasti ymmärrettäviä ja vaivalloisesti käytettäviä sovelluksia. Hyvin usein ongelmien takaa löytyy sama perimmäinen syy: sovellus ei keskustele käyttäjän kanssa hänen tarpeisiinsa ja näkökulmaansa liittyvillä käsitteillä, vaan ratkaisun tekniseen toteutukseen liittyvillä käsitteillä. Hienot käyttöliittymän yksityiskohdat ei-

vät pelasta juuri mitään, koska käyttöliittymäviestinnän suunnittelun lähtökohdat ovat huonoja.

## Tekniikan kieltä vai käyttäjän kieltä?

Mitähän seuraava kuva esittää?



Kyseessä on piirros entisen Husqvarna-astianpesukoneeni käyttöliittymästä.

Osaisitko käyttää tätä laitetta ilman ohjekirjaa? Minä en ainakaan osannut. Yhdellä lukemalla mieleeni jäi vain, että perusohjelma käynnistyy, kun käänän vasemmanpuoleisen säätimen kakkosen kohdalle, ja painan Start-painiketta. Käyttöohje joutui sittemmin hukuksiin, joten en koskaan oppinut käyttämään mitään muuta pesuohjelmaa. En siis koskaan saa tietää, mitä hienoja ominaisuuksia jätin täysin hyödyntämättä!

Tämä taitaa olla aika tyypillistä. Meillä on hienoja ja monipuolisia laitteita ja ohjelmia, joiden mahdollisuuksista hyödynnetään vain pientä osaa! Käyttäjät opettelevat muutaman perustoiminnon, ja yrittävät pärjätä niillä.

Jos kohtaat kiinalaisia, he yleensä olettavat, että et varmaankaan osaa kiinan kieltä. Mutta aika monet tekniikan ammattilaiset tuntuvat uskovan, että kaikki ihmiset ymmärtävät tekniikan kieltä!

Yllä oleva pesukoneen käyttöliittymä yrittää viestiä käyttäjän kanssa merkkien kielellä. Tekniikan ammattilaisena tunnistan näistä merkeistä

yhden – sähkövastuksen – mutta en ymmärrä, mitä sillä tahdotaan tässä yhteydessä sanoa.

Millainen voisi olla parempi astianpesukoneen käyttöliittymä? Sen pitäisi keskustella käyttäjän kanssa hänelle tutuilla käsitteillä.

**Pesutapa**

**Lämpötila**

40  
 50  
 60

**Suihkun paine**

Normaali  
 Tehostettu

**Pesuvaiheet**

Esihuuhtelu  
 Esipesu  
 Pesu  
 Huuhtelu  
 Lämpökuivaus

Pesu  
Peruuta

Tässä on graafisen käyttöliittymän keinoilla esitetty mahdollinen käyttöliittymä. Saattaa tietenkin mennä vuosia, ennen kuin graafinen käyttöliittymä yleistyy kodinkoneissa, mutta se on tässä epäolennaista. Tarkoitus on havainnollistaa ymmärrettävien termien käyttöä viestinnässä käyttäjän kanssa.

Osaisitko käyttää tällaisella käyttöliittymällä varustettua pesukonetta? Varmaankin osaisit, ainakin tyydyttävästi, koska laite keskustelee kanssasi melko ymmärrettävillä käsitteillä.

Keskusteleeko tämä käyttöliittymä pesemisestä tyyppillisen käyttäjän tarpeiden näkökulmasta? Pesulämpötilojen ja suihkunpaineiden valinnan mahdollisuus voi olla hyödyllistä, jos sinulla on asiantuntemusta pesemisen prosessista. Tavallinen käyttäjä ei varmaankaan haluaisi vaivata päätään tällaisilla asioilla! Hänellä ei perimmältään ole suihkun paineeseen tai pesuveden lämpötilaan liittyviä tarpeita, vaan puhtaiden astioiden tarve!

**Astioiden pesu**

**Lian tyyppi**

Tuore  
 Kuivunut  
 Kiinni palanut

**Ruoka-aineet**

Rasva  
 Kananmuna, maito  
 Riisi, peruna  
 Viljat, jauhot

**Astiat**

Helposti särkyvää  
 Lämpötila-arkaa

Pesu  
Keskeytä

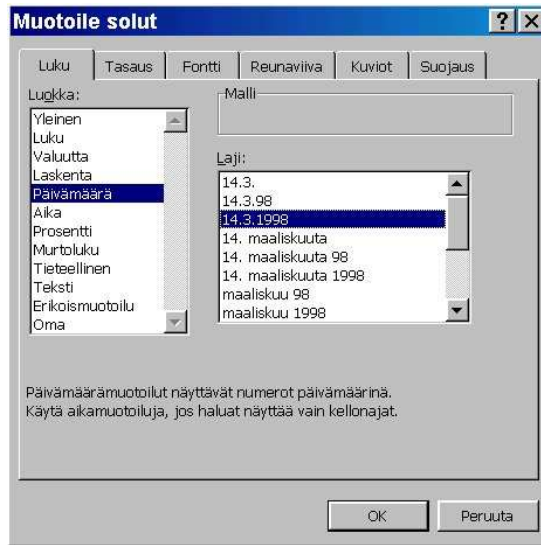
Tässä on pesukoneen käyttöliittymä, jolla käyttäjä voi kuvata tehtävän omasta näkökulmastaan hänen tarpeisiinsa liittyvillä käsitteillä: ”Pesu lämpötila-arkoja astioita, joilla on tuoretta ja rasvaista likaa.” Päätelkään käyttöliittymän takana oleva ohjelmisto sitten sen, millainen pesuohjelma parhaiten täyttää käyttäjän kertoman tarpeen!

### Varo teknisen ratkaisun näkökulmaa!

Edellä on siis sama pesemisen tapahtuma jäsenetty kahta eri näkökulmaa edustavilla käsitteillä; toinen näkökulma edustaa pesemisen teknistä ratkaisemista ja toinen käyttäjän tarpeita.

Sovelluksen tekijöiden on aina lopulta luotava suunnitelmilleen tekninen ratkaisu. Sen luomisessa törmätään usein akuutteihin ongelmiin, jotka saattavat pyöriä suunnittelijan mielessä pitkäänkin. Ei siis ole yllättävää, että teknisen ratkaisun näkökulma pyrkii ”näkömään läpi”, kun käyttöviestintää suunnitellaan,

Tässä on monille tutusta Excel-taulukkolaskimesta dialogi, jolla voi asettaa taulukon soluille muotoilumäärittäjiä.



Dialogi esittää päivämäärän yhtenä lutyypinä. Windows tallentaa systeemin sisäisesti päivämäärät kokonaislukuna siten, että päivämäärää edustaa vuoden 1900 ensimmäisestä päivästä kuluneiden päivien lukumäärä. Tämä on useimmille ohjelmoijille tuttua, mutta miten tavallinen käyttäjä osaisi ajatella päivämäärää lukuna? Hänelle luku on luku, ja päivämäärä on päivämäärä - useasta luvusta koostuva aivan erilainen tiedon tyyppi! Tässä siis teknisen ratkaisun käsitteelliset pilkottavat käyttäjälle!

Seuraava esimerkki on internet-ruokakaupasta. Margariinien löytäminen oli minulle työn takana. Reaalimaailman supermarketissa on yleensä oma kylmähyllykkönsä leivän päälle levitettävillä asioilla, ja sieltä taas voit, margariinit ja muut levitteet löytyvät yhdestä paikasta.

Tässä nettikaupassa margariinit ovat otsikon "Raaka-aineet" alla:



Entä mistä löytyy voi – toinen leivän päälle tarkoitettu levite? Se löytyikin maitotuotteitten alta:



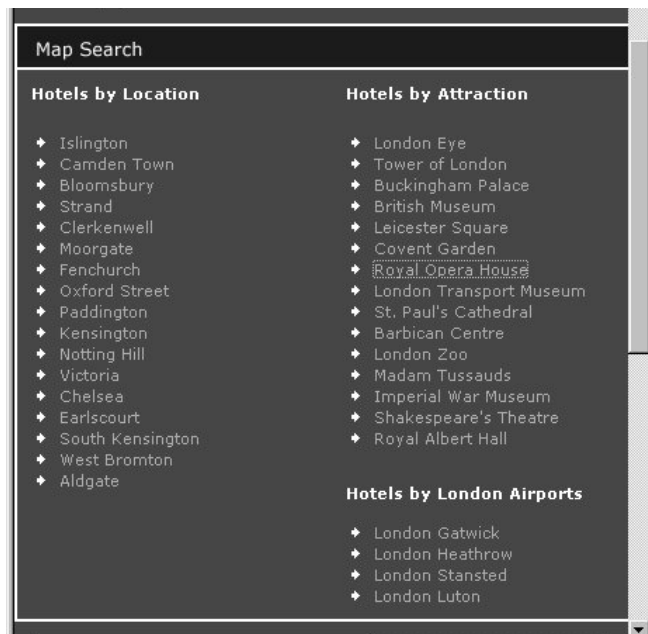
Käyttäjän tarpeiden näkökulmasta on siis kyse yhdestä ja samasta asiasta: levitteistä. Jonkun elintarvike-teoreettisen luokittelun mukaan onkin siten kyse toisaalta raaka-aineista ja toisaalta maitotuotteista. Tässä jaottelu ei siis lähde käyttäjän tarpeista ja niihin liittyvistä käsitteistä!

## Tilanne ja tarpeet sanelevat näkökulman

Olettakaamme, että olet oikeissa matkustaa Lontoseen ja tarvitset hotellimajoituksen. Matkustat omilla rahoillasi lomamatkalle, joten hinnalla on väliä. Haluat käydä mm. Bloomsburyn kirjakaupoissa ja West Endin teattereissa. Asuisit mieluiten näitä lähellä sijaitsevassa hotellissa.

Netistä löytyy useita hotellivarausta- ja portaalit, joista voi etsiä saatavissa olevaa, sijainniltaan sopivaa ja edullista majoitusta. Lontoseen matkustaville on tarjolla esimerkiksi [www.allUK.com](http://www.allUK.com).

Alku on lupaava. Voit valita alueen, jolta haluat hakea hotelleja. Kun olet ensin valinnut alueeksi Lontoon keskustan, saat seuraavan tarkemman listan:



Lontoon kaupunginosien nimet eivät välttämättä kerro kovin paljoa saattavalle turistille. Maamerkit saattavat olla hyödyllisempiä paikallistimia: ”Haluan hotellin läheltä British Museumia”. Tässä asiassa on siis varsin hyvin löydetty käyttäjän käsitteet ja näkökulma! Mutta seuraavissa vaiheissa näkökulma hukkuu pahan kerran!

Kun valitset haluamasi alueen, saat eteesi seuraavanlaisen sivun:



Saat siis kuvallisen luettelon alueen hotelleista – ilman tietoja hinnasta tai saatavuudesta. Hotellin hintatiedot saat avaamalla linkin takaa hotellin esittelysivun. Sieltä löytyy myös lomake, jolla voit kysyä, että löytyykö kyseisestä hotellista haluamiasi päiviä vapaita huonetta.

Jos etsit esim. edullisinta vapaata huonetta kolmen tähden hotelleista, joudut käymään läpi kaikki hotellit, ja syöttämään samat päivämäärätiedot useaan kertaan eri hotellien saatavuuskyselyyn.

Tällä nettisivustolla ei ole erityisempiä ongelmia ymmärrettävyyden suhteen. Suuri osa käyttäjistä varmaan osaa hakea tarvitsemansa tiedot sekä tehdä varauksen. Mutta sillä on merkittäviä ongelmia vaivattomuuden suhteen: hotellin valinnassa tarvittavien tietojen esille kaivaminen on tavattoman vaivalloista!

Sivustosta kyllä löytyy kaikki hotellin valinnassa ja varauksessa tarvittava tieto. Mutta tieto on hajallaan usealla sivulla. Ne pitäisi kerätä yhdelle sivulle, joka esittää informaation juuri tämän päätöstilanteen tarpeiden näkökulmasta!

Tällaisen webbisivuston käyttäjillä saattaa olla erilaisia tarpeita. Mutta ainakin tyyppillisen käyttäjän tarpeita pitäisi palvella hyvin. Mitä siis tyyppillinen käyttäjä haluaa? Hän haluaa löytää mahdollisimman laadukkaan hotellin, joka tarjoaa

- haluttuina päivinä vapaan huoneen
- mielisillä alueella
- kukkarolle sopivaan hintaan.

Kilpaileva hotellivarausportaali LondonTown.com on päässyt paljon lähemmäksi tätä tyyppillisen käyttäjän näkökulmaa. Siellä saat aluksi täytettäväksi tämän näköisen lomakkeen:

London Hotel Search	
<b>What? :</b>	Select a hotel type: 3/4/5 Star Hotels in Central London
<b>When? :</b>	Enter your arrival date: 24 September 2002 Number of nights required: 4
<b>Who? :</b>	Number of rooms required?: 1 How many persons per room?: 1 adults 0 children <b>Group Hotel Booking</b> For groups of 10 or more rooms click here <b>London Meeting Rooms</b> For business meeting rooms click here
<b>Email :</b>	You'll receive a free events guide before you travel Your email address (optional)

Click here to get the best rates directly from London's leading hotels. This process may take 30 seconds.

[Check Availability](#) >

Kerrot siis heti aluksi, milloin tarvitset huonetta ja minkä luokan hotellista. Saat vastaukseksi tämän näköisen listan:

**Thistle Islington Hotel** ★★★ A Thistle Hotel  
near Kings Cross Station

Situated just a few minutes walk from King's Cross railway station, and minutes from central London's shopping and business districts, this hotel [continue](#) »

[Hotel Info](#) | [Photos](#) | [Map](#)

Room Type	Breakfast	Normal Rate	Discount	Offer Rate	
Single Room	NO	£ 140	58%	£ 59	<a href="#">NEXT</a> >
Double Room	NO	£ 140	52%	£ 67	<a href="#">NEXT</a> >
Twin Room	NO	£ 140	52%	£ 67	<a href="#">NEXT</a> >

**Radisson Grafton Hotel** ★★★★★ A Radisson Edwardian Hotel  
Central London near Oxford Street

The Grafton Hotel's imposing Edwardian building houses modern and classical interiors that create a sense of space and light. Rooms are designed with [continue](#) »

[Hotel Info](#) | [Photos](#) | [Map](#)

Room Type	Breakfast	Normal Rate	Discount	Offer Rate	
Double Room	NO	£ 206	62%	£ 79	<a href="#">NEXT</a> >
Twin Room	NO	£ 206	62%	£ 79	<a href="#">NEXT</a> >

**Radisson Savoy Court Hotel** ★★★ A Radisson Edwardian Hotel  
Central London near Oxford St

Close to Marble Arch and just off bustling Oxford Street, the Savoy Court is ideally located for indulging in shopping or sightseeing. Inside, [continue](#) »

[Hotel Info](#) | [Photos](#) | [Map](#)

Room Type	Breakfast	Normal Rate	Discount	Offer Rate	
Double Room	NO	£ 201	58%	£ 85	<a href="#">NEXT</a> >
Twin Room	NO	£ 201	58%	£ 85	<a href="#">NEXT</a> >

Listassa on vain hotellit, jotka voivat tarjota huoneen haluamasi ajan-kohtana. Ne ovat hintajärjestyksessä, joten edullisimman vaihtoehdon valinta on helppoa. Kunkin hotellin nimen alta löytyy lähin maamerkki ("Near King's Cross Station"), joten sopivasti sijaitsevat edulliset hotellit on helppo löytää listasta.

Kaikki tällä www-sivulla esitetty informaatio löytyy kyllä edellisen esimerkin [www.allUK.com](http://www.allUK.com)-sivustolta. Mutta tämä [LondonTown.com](http://LondonTown.com) esittää informaation hotellin valitsijalle hänen tilanteensa näkökulmasta siihen sopivalla tavalla.

Jos tätä näkökulmaa haluaisi vielä parannella, hotellit voisi järjestää alueittain hinnan mukaiseen järjestykseen. Näin se sopivasti sijaitseva edullisin hotelli voisi löytyä yhdellä silmäyksellä.

## Sama palvelu, erilaiset käyttäjät

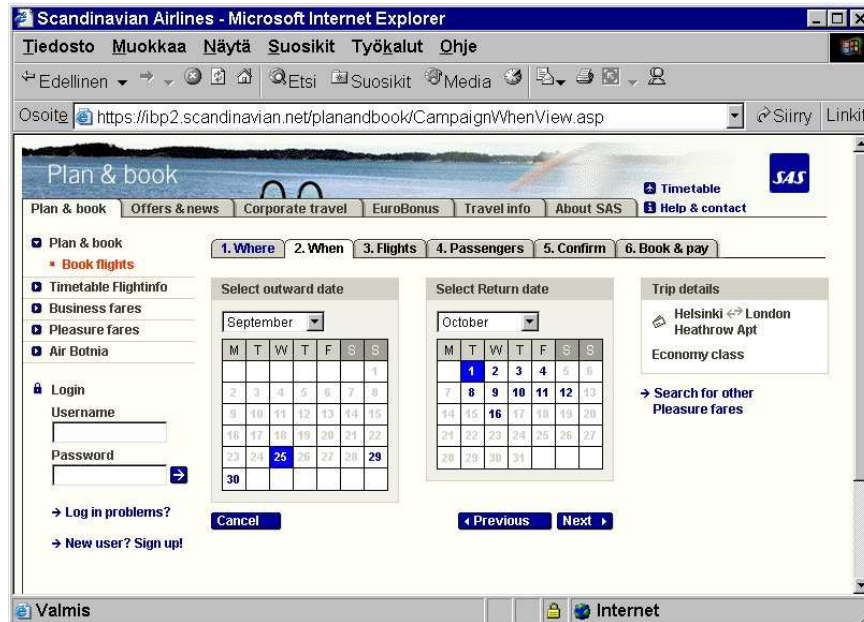
Seuraava ruutukuva esittää Finnairin lippuvaraussivustoa (syksyllä 2002). Olen hakenut economy-luokan matkaa Lontooseen tiettyinä päivinä. Sel-laista ei ole ollut ko. päivinä saatavilla, joten systeemi tarjoaa business-luokan lippua.

The screenshot shows the Finnair website interface in a Microsoft Internet Explorer browser. The page title is "LENTOJEN HINTA" (Flight Prices). The search criteria are: Helsinki-London 03.10.2002 (AY831, 08:00-09:10) and London-Helsinki 06.10.2002 (AY838, 13:35-18:30). The selected fare type is Business, and the total price is 1287.32 EUR. A warning message states: "HUOMI! Tarkista hintaan liittyvät tiedot. Hintatyyppi on muuttunut." (Attention! Check the information related to the price. The fare type has changed.) The page also shows a table of prices for different fare types and a "Jatka" (Continue) button.

Jos haluaisin nimenomaan matkustaa annettuina päivinä, tämä systeemi vastaisi hyvin tarpeitani. Mutta entäpä jos minulla onkin pelivaraa ajan-kohtan mutta ei budjetin suhteen? Joutuisin kokeilemaan minulle sopi-via päiviä kunnes täppäisi.

Tämän sivuston ymmärrettävyydessä ei ole suuria ongelmia, mutta siitä huolimatta sen käyttö on edullisen lennon etsijälle vaivalloista! Tällaiselle käyttäjälle sivuston käytettävyys ei ole kovin hyvä.

Seuraava sivu on SAS:n varausjärjestelmästä, joka palvelee edullisen matkan tarvitsijaa paljon paremmin:



- hänen tarpeittensa mukaisesta näkökulmasta.

Tämän sivun käyttäjä näkee kahdesta kalenterista yhdellä silmäyksellä, minä päivinä on edullisia paikkoja saatavilla meno- ja paluulentoilla. Kalenterissa tummemmalla merkittyinä päivinä edullisia lippuja on jäljellä, kun taas harmaina päivinä niitä ei ole.

Lentoyhtiön näkökulmasta on kyse yhdestä ja samasta palvelusta – lippu myynnistä. Mutta lippujen ostajilla voi olla erilaisia tilanteita ja niihin liittyviä tarpeita. Näillä SAS:n sivuilla on erittäin hyvin löydetty edullisen lennon hakijan tilanteen ja tarpeiden mukainen näkökulma varaustietoihin! Sama informaatio löytyy kyllä Finnairinkin sivustosta, mutta paljon vaivalloisemmalla tavalla.

## Yhteenveto

Käyttäjystävällinen sovellus keskustelee käyttäjän kanssa

- hänelle tutulla kielellä,
- hänen tarpeisiinsa liittyvillä käsitteillä ja