



Käytettävyys julkishallinnon tietojärjestelmähankinnoissa – tilaajan näkökulmasta

Sytyke/ käytettävyys OSY

Anu Ylä-Pietilä
10.11.2011

- Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi vastaa liikennejärjestelmän sääntely- ja valvontatehtävistä, kehittää liikennejärjestelmän turvallisuutta ja edistää liikenteen ympäristöystävällisyyttä.
- Trafi muodostettiin vuoden 2010 alussa liittämällä yhteen Ajoneuvohallintokeskus AKE, Ilmailuhallinto, Merenkululaitoksen meriturvallisuustoiminto sekä Rautatievirasto, joiden tehtävät siirtyivät kokonaisuudessaan uuteen virastoon. Viraston asiakaskunta onkin laaja ja kattaa mm. kaikkien liikennemuotojen kuljettajat ja yritykset.
- Trafi muodostuu kolmesta toimialasta: sääntely ja valvonta, rekisteripalvelut sekä ilmailu. Lisäksi virastolla on strateginen suunnittelu ja hallinto sekä viestintä. Virastoa johtaa pääjohtaja Kari Wihlman.

- Allekirjoittaneen asiantuntemus käytettävyyden alalta rajallinen
- Käytännön työssä olen kuitenkin törmännyt problematiikkaan, jonka pohjalta esitys on koostettu
- Esityksessä käytetyistä termeistä
 - Käytettävyys** = lopputuotteen ominaisuus
 - Käytettävyyden vaikuttavuus** = tavoite, johon yllä mainitulla ominaisuudella pyritään
 - Käytettävyysvaatimukset** = parametrit, joilla yritetään vaikuttaa lopputuotteen ominaisuuteen ja jotka johdetaan (tai ainakin pitäisi johtaa) käytettävyyden vaikuttavuuden pohjalta

Käytettävyyden käsite ja filosofia julkishallinnossa – tilanne nyt

- Perinne ja kulttuuri puuttuu
- Omassa osaamisessa reilusti kehittämisen varaa, mutta osaamisen kehittämiseen hyvin rajallisesti aikaa
- Käytettävyys-käsitteen kaksi merkitystä suomenkielessä
 - Julkishallinnossa arkipäivää, että käsitteet sekoitetaan
- Käytettävyysfilosofia ymmärretään hyvin suppeasti
 - "Askarrellaan" käyttöliittymien kanssa?



Käytettävyyden vaikuttavuus ja sille asetetut tavoitteet

Eri tyyppiset lopputuotteet:



A. Kansalaisten sähköinen asiointi

- Vaikuttavuustavoite on helppo asettaa, koska reunaehdot ovat yleisesti hyväksytyjä
 - ei mahdollisuutta kouluttaa käyttäjiä,
 - käyttäjätukeen halutaan panostaa mahdollisimman vähän,
 - Valtionhallinnosta on asetettu tavoitteet sähköiselle asiointille, jne

B. Räätelöidyt operatiiviset työsovellukset

- Vaikuttavuustavoitteen asettaminen haastavaa
 - Perinne puuttuu -> reunaehtoja ei tietoisesti haeta ja aseteta

C. Konfiguroitavat valmishjelmistot operatiivisina työsovelluksina

- Vaikuttavuustavoitteen asettaminen tietyllä tavalla helpompaa, koska näissä tapauksissa on yleensä vain rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa käytettävyyteen

- Käytettävyys –filosofia pitäisi ”myydä” organisaation johdolle
 - Johto keskeisessä asemassa rahoittajana ja esimerkiksi hankintamalleja suunniteltaessa



- Organisaation strategiasta on aktiivisesti etsittävä perusteet ja reunaehdot käytettävyyden vaikuttavuudelle?

Esimerkiksi:

- Julkishallinnon tuottavuustavoitteet -> kyetäänkö työkalusovellusten käytettävyyden kautta tehostamaan toimintaa?
 - Alueellistamiset -> vaikuttaako jollain tavalla vaikuttavuustavoitteeseen?
- Muita keinoja? Hyviä käytäntöjä jossakin?

Käytettävyysfilosofian jalkauttaminen projektijohtoon

- Käytettävyys –filosofia pitäisi jalkauttaa projekteihin
 - Ohjausryhmät ja projektipäälliköt keskeisessä asemassa käytännön työn ohjaajina
 - Julkishallinnossa mietittävä eri hankintamallien osalta, miten käytettävyys saadaan toteutumaan (esim. urakkahinnoittelu, tuntihinnoittelu jne)
- Edellyttää, että filosofia on sisäistetty ja hyväksytään tietyt asiat:
 - Kasvattaa työmäärää (huomioitava aikataulusuunnittelussa)
 - Edellyttää tietynlaista osaamista (huomioitava henkilöresurssoinnissa)
 - Aiheuttaa mahdollisesti projektille lisää iteraatiota



Käytettävyysfilosofian jalkauttaminen käytännön työhön

Edellyttää, että käytettävyyden vaikuttavuuden taso ja käytettävyysvaatimukset on viestitty selkeästi -> menetelmien, ohjeiden ja mallipohjien päivittäminen:

1. Käytettävyyden vaikuttavuuden taso

- Käytettävyyden vaikuttavuuden taso määriteltävä ennen hankinnan aloittamista
- Mihin / millä tavalla vaikuttavuus kuvataan?



2. Käytettävyysvaatimukset

- Käytettävyysvaatimukset määriteltävä ennen hankinnan aloittamista
- Mihin / millä tavalla käytettävyysvaatimukset kuvataan?

3. Käytettävyyden toteutumisen seuranta ja mittaaminen

- Miten voidaan mitata käytettävyyden vaikuttavuuden taso?
- Pystytäänkö käytettävyysvaatimuksien täyttyminen todentamaan jollakin tavalla, esimerkiksi testaamalla?
- Käytettävyysarviointien käyttö mittarina problemaattista -> korjaustoimenpiteet arviointihavaintojen perusteella käytännössä muutoshallintaa?

Julkishallinnon käytettävyyss- asiantuntemuksen oikea taso?

- Ilman riittävää asiantuntemusta ei pystytä arvioimaan toimittajan käyttöliittymäsuunnittelua ja siihen liittyviä työtapoja
- > Millä tavalla puuttuva asiantuntemus voidaan kompensoida?
 - Hyvillä käytettävyyssvaatimuksilla?
 - Käyttämällä projekteissa ulkopuolista käytettävyyssasiantuntijaa?
 - Vai onko yksinkertaisesti vain koulutettava omaa henkilöstöä jotta saavutetaan jokin hyväksyttävä minimitaso?

Kiitos ajastanne!

Kysymyksiä, kommentteja?



Anu Ylä-Pietilä

anu.yla-pietila@trafi.fi

GSM 050-595 2606

Trafi

Tietohallinto / Sovellushallinta