

Hyvä manuaali, parempi tuote

Tuotemanuaali kuulostaa monen korvissa lähes kirosanalta. Urheiluinstrumentteja valmistavalla Suunnolla se tiedetään. Siksi käyttäjädokumentaatioon on panostettu viime aikoina voimakkaasti. Tavoite on yksinkertainen: käyttäjille suunnattua informaatiota kehittämällä parannetaan käyttäjäkokemuksen kautta myös itse tuotetta.

Viimeiset puolitoista vuotta ovat olleet vedenjakaja Suunnon käyttäjädokumentaation suunnittelussa ja toteutuksessa. Aikaisemmin tuotteen mukana jaettava manuaali oli ainoa käyttäjädokumentaation välityksen kanava. Sittemmin olemme lähteneet hakemaan kokonaisvaltaisempaa lähestymistä ja monipuolisempia kanavia, selvittää Suunnon muotoilutiimin johtaja **Kimmo Pernu**, jonka ranteessa vilahtaa oman talon sykemittarivalikoiman toiminnoiltaan yksinkertaisin malli Suunto t1.

Käyttäjädokumentaatioon panostaminen on tarkoittanut Suunnolla esimerkiksi alan ammattilaisten ottamista mukaan kehitystyöhön heti tuotekehitysprosessin alkuvaiheessa ja asiantuntijatiimin rakentamista: käyttäjädokumentaation asiantuntijaksi taloon saapui informaatio suunnittelua opiskellut **Christian Nordström**. Tehtäväksi hänelle annettiin puolivakavissaan oman työnsä tarpeettomaksi tekeminen.





Hyvä manuaali on visuaalisesti houkuttelevan näköinen, sen tekstit ovat helppoja ja mukavia lukea ja itse kirjasen ulkoasu on malliltaan jokin muu kuin tiiliskivi.

– Christian Nordström

– Lopullisena visionamme on tehdä ihmisen ja koneen välisestä manuaalista tarpeeton; ihannetilanteessa laitteen käyttäminen onnistuisi helposti ilman ohjekirjaa. Manuaali vain rikastuttaisi käyttökokemusta ja toisi ulottuville uusia mahdollisia, muotoilusta palkittua Suunto Core –rannetietokonetta pitävä Nordström selvittää.

Mukaan tuotekehityksen alkumetreille

Jotta valmis tuote olisi teknisten ominaisuuksiensa lisäksi myös käytettävyydeltään huippuluokkaa, tiettyihin peruskysymyksiin on vastattava varsin aikaisessa vaiheessa: mikä on tuotteen käyttäjälleen tuoma hyöty, miltä tuote näyttää ja miten tuotteesta kerrotaan asiakkaille? Kun käyttäjädokumentaation asiantuntijat ovat mukana jo tuotekehityksen alkuvaiheessa, nämä kysymykset saavat vastauksensa ja samalla ensimmäisiin tärkeisiin päätöksiin saadaan tärkeä lisänäkökulma.

– Käyttäjädokumentaatio koskettaa jossain tuotekehityksen vaiheessa kaikkia siihen osallistuvia tahoja: niin tuotekehityksen kuin myynnin ja markkinoinnin asiantuntijoidenkin on annettava siihen panoksensa, Pernu kertoo.

Pernun mukaan Suunnolla on poikkeuksellisen hyvä mahdollisuus tuotekehitysketjun ja sitä myötä käyttäjädokumentaation kokonaisvaltaiseen hallintaan, sillä kaikki ketjun osat ovat omissa käsissä.

Yhtenäisyys ja kokonaiskuva haasteena

Käyttäjädokumentaatioon lasketaan Suunnolla mukaan lähes kaikki loppukäyttäjille suunnattu, tuotteen käyttöön ohjeistava materiaali. Suunnon laitteiden käyttäjät löytävät tukea nykyään paitsi manuaalista, myös erilaisista web-ratkaisuista sekä huolto- ja help desk -palveluista.

– Sisällön rakentamisen lähtökohtana ovat käyttäjän tarpeet. Hyvä manuaali on visuaalisesti houkuttelevan näköinen, sen tekstit ovat helppoja ja mukavia lukea ja itse kirjasen ulkoasu on malliltaan jokin muu kuin tiiliskivi, Nordström tiivistää.

Manuaalin tekemistä helpottaa tietysti myös se, ettei selitettävää ole niin paljon. Myös tähän päästään vaikuttamaan, kun käyttäjädokumentaation asiantuntijat ovat tuotekehityksen ydinporukkaa.

Yksi monikanavaisen käyttäjäinformaation jakamisen haasteista on materiaalin yhdenmukaisuuden säilyttäminen. Suunnolla tämä on ratkaistu tiivistämällä tuotekehityksen, myynnin ja markkinoinnin yhteistyötä. Samalla varmistetaan, ettei pyörää tarvitse keksiä joka tuotteen kohdalla uudestaan; uusi tuote vaatii harvoin täysin puhtaalta pöydältä lähtevää käyttäjädokumentaation tuotantoa.

– Keskittämisen myötä meillä on myös vastuu siitä, että manuaali vastaa asiakkaiden tarpeita. Tämä pyritään varmistamaan käyttäjä tutkimuksilla. Lisäksi olemme saaneet AAC Globalista hyvän sparrauskumppanin käyttäjädokumentaation kehittämiseen, Nordström kertoo.

AAC Globalin kanssa Suunnolla on paneuduttu erityisesti tavoitteiden selkiyttämiseen, käyttäjädokumentaation kehittämiseen ja olemassaolevan tiedon hyödyntämiseen eri kanavissa.

Käytettävyys synnissä yötä päivää

Suunnolla on oltu tyytyväisiä käyttäjädokumentaation kehityksen tuomaan hyötyyn. Nordströmillä on myös selkeä ohje käyttäjädokumentaation toteuttajille:

Kyse on toisen ihmisen kenkiin astumisesta. Tänä päivänä tiedosta ei ole puutetta, vaan siihen hukutaan. Tiedosta on tehtävä yksinkertaisempaa, vaikka tehtävä ei ole helppo. Paljon olisi lisää tutkittavaa esimerkiksi siinä, millä erilaisilla tavoilla ihmiset haluavat tietoa vastaanottaa. Joku haluaa ehkä ensin saada kokonaiskuvan tuotteesta, toista kiinnostaa vain tietty toiminto.

Yksilöllisten ja erilaisten mielipiteiden arvostaminen näkyy myös miesten haastatteluhetkellä käsiinsä valitsemissa erilaisissa laitteissa – käyttäjäkokemuksia kerätään kaikista tuotteista koko ajan myös omasta takaa:

– Kun elämme omien tuotteidemme keskellä ja käytämme niitä päivittäin, saamme myös käytettävyyteen uusia kosketuspintoja. Jos näkisit minut tunnin kuluttua, ranteessani olisi luultavasti jo uusi malli, Nordström nauraa.

Nordström myös lupaa, ettei Suunnon käytävillä tarvitse kulkea kovin kauaa nähdäkseen jonkun työntekijöistä pitävän ranteissaan neljää laitetta yhtä aikaa. Käytettävyyteen ja omien tuotteiden tuntemiseen suhtaudutaan täällä selvästi intohimoisesti.

Olemme uudenlainen osaamis- ja viestintäratkaisujen tarjoaja, jolla on kyky yhdistää eri koulutus- ja viestintämuotoja sekä monikielistä ja -kulttuurista osaamista asiakasyritystemme yksilöllisiin tarpeisiin. Tuemme asiakkaitamme menestymään globaalissa liiketoimintaympäristössä.

Puh. 09-4766 7800, www.aacglobal.com, www.wsoypro.fi