

EASY TO USE-käyttäjätutkimus pakkausten avattavuudesta heikkovoimaisilla käyttäjillä

Tässä dokumentissa esitellään Suomen Reumaliiton teettämän käyttäjätutkimuksen tulokset tiivistetysti. ETU-Käyttäjätutkimus liittyy Reumaliiton käynnistämään kolmivuotiseen Pakkaahankkeeseen, jonka tavoitteena on edistää pakkausten käytettävyyttä Design for All -periaatteiden mukaisesti. Tällä tarkoitetaan, että pakkausten käytettävyys, esteettömyys sekä sosiaalisesti kestävä kehitys pyritään huomioimaan. Tutkimus toteutettiin vuosien 2006 - 2007 vaihteessa.

Pakkaahanke on yksi Suomen Reumaliiton 60-vuotisjuhlavuoden hankkeista ja se toteutetaan laajan asiantuntijaverkoston ja yhteistyökumppaneidensa kanssa. Päämääränä on tarjota kansalaisille nykyistä helpommin avattavia ja käytettäviä pakkauksia: mottona ”Helppo pakkaus on etu”. ETU-käyttäjätutkimuksen toteutti Next Icon Oy.

Ikkuna käyttäjien maailmaan

ETU-käyttäjätutkimuksen tulokset ovat ensimmäinen konkreettinen askel kohti heikkovoimaisten käyttäjien tarpeiden huomioimista pakkaussuunnittelussa. Pääpaino on visuaalisessa ja kertovassa materiaalissa, joka kuvaa käyttäjien arkea heidän omasta näkökulmastaan. Tarkoituksena on auttaa suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjäryhmän erityispiirteitä ja tarpeita, avata pakkaussuunnitteluun uusia näkökulmia sekä korostaa pakkausten hyvän käytettävyyden merkitystä kaikille käyttäjille.

Tuloksissa esitellään käyttötilanteita ja teemoja, joihin suunnittelijan tulisi kiinnittää huomiota pakkauksia suunnitellessaan. Tuloksista suunnittelijat saavat sekä tietoa käyttäjien tarpeista että inspiraatiota suunnitteluun. Suomen Reumaliitto luovuttaa tulokset vapaasti pakkaussuunnittelijoiden käyttöön. Niiden jalkauttamisessa pakkausyritysten käyttöön voidaan hyödyntää erilaisia workshop-menetelmiä. Tutkimuksessa korostuu Design For All –periaate: ääripään käyttäjätieto auttaa suunnittelemaan tuotteita, jotka sopivat kaikille käyttäjille. Pakkausten huono käytettävyys ei silti ole vain heikkovoimaisten ongelma, sillä monilla tervekkäisilläkin on vaikeuksia saada pakkaukset auki.

Tutkimukseen osallistui yhteensä 12 heikkovoimaista käyttäjää, iältään 35-75-vuotta. Pääosa osallistujista oli naisia. Käyttäjätutkimusmenetelminä käytettiin monipuolisesti sekä vanhoja että uusia tutkimusmenetelmiä. Koska tavoitteena oli käyttäjien näkökulmien tallentaminen, oli pääpaino menetelmissä, joissa saatiin suora kosketus käyttäjiin. Tutkimuksessa menetelminä oli havainnoiva haastattelu, kirjoituskilpailu ja design game, joka järjestettiin ryhmätapaamisten yhteydessä.

Avattavuus on päivittäinen ongelma

Tuotteiden avaaminen ilman apuvälineitä tuottaa päivittäin hankaluuksia kaikille tutkimukseen osallistuneille. Jokaisella oli omat juuri heidän tarpeisiinsa sopivat apuvälineet jatkuvassa käytössä. Ongelmat pakkausten kanssa alkavat heti pakkausta avattaessa. Lisäksi ongelmia on tuotteen ulos saamisessa, pakkauksen sulkemisessa ja sen uudelleen avaamisessa. Avaamista vaikeuttaa usein myös se, ettei käyttäjä tiedä miten tuote pitäisi avata. Ohjeista on

harvoin hyötyä, koska ne ovat pakkauksessa liian pienellä tai ne ovat muuten epäselviä. Ja vaikka avaamistekniikka olisikin oikein, pakkausta ei silti saada auki niin kuin on tarkoitettu.

Pakkausten avaaminen vaatii luovuutta ja konsteja ongelmien ratkomiseen on yhtä monta kuin pakkauksiakin. Tutkittavat henkilöt helpottivat pakkausten avaamista muun muassa tyhjentämällä paketista ilmat, tukemalla tuotetta jalkojen välissä, avaamalla seisaaltaan, kallistamalla pakkausta ja tukemalla tuotetta vartaloaan vasten. Avaamista hankaloitti käsien hikoaminen, kipeytyminen, pinsettiote sekä käsien vapina ja heikentynyt näkö. Tutkimuksen aikana otetuista valokuvista näkee miten käyttäjät käsittelevät tuotteita, mitkä tuotteet aiheuttavat ongelmia ja miten ongelmat ratkotaan. (Liite s.19, 20, 21, 22, 24)

Monelle eniten ongelmia aiheutti kunnollisen puristus- ja pinsettiotteen puute. Osa reumaa sairastavista pystyy tarttumaan ja puristamaan vain peukalo-kämmen –otteella. Liikerajoitukset, voimanpuute, nivelten jäykkyys ja kipu sekä kuiva ja herkkä iho, asettavat haasteita avaamiselle lähes jokaisen pakkauksen osalta. (Liite s. 45, 46, 48, 49)

Tutkimuksen aikana järjestetyn kirjoituskilpailun vastauksissa korostuu osittain samat aiheet kuin tutkimuksessa. Kahvipakkaus tuntuu olevan kaikille se hankalin paketti, mutta myös paljon muita mainittiin kuten eines- ja leikkelepakkaukset, kierre- ja lääkepullot, maitotölkit, karamellipussit ja erilaiset repäisten aukaistavat pakkaukset. (Liite s. 31, 33, 39)

Apuvälineiden kirjo kertoo pakkausten puutteista

Tutkimuksen myötä tutkijat tutustuivat myös reumaa sairastavien apuvälineisiin, joista voi päätellä minkälaisia puutteita pakkauksissa on. Apuvälineillä väännetään, kierretään, puristetaan, vedetään jne. Niitä on suunniteltu muun muassa lisäämään ulottuvuutta ja voimaa pinsetti- ja puristusotteeseen sekä kiertoliikkeeseen. Apuvälineet auttavat vähentämään vetämiseen, puristukseen ja kiinnipitämiseen tarvittavaa voimaa. Lisäksi niillä pyritään helpottamaan tiukkojen lenkkien nostamista, leikkaamista ja tarttumista. (Liite s. 56, 57)

Pakkauksia on hyvin monenlaisia ja tuloksissa esitellään yleisimmät pakkaustyyppit, jotka olivat käyttäjille ongelmallisia: 1. avaaminen vaatii paljon voimaa, 2. pakkauksesta puuttuu kohta, josta sen saisi auki, 3. avaaminen on sotkuista puuhaa, koska sisältö pursuaa ulos paketista, 4. pakkaus on houkutteleva, mutta vaikea avata, 5. pakkaus on tehty liukkaasta materiaalista, 6. pakkaus on tutun ja helposti avattavan näköinen, mutta se ei aukea kuten olettaisi, 7. pakkauksessa sanotaan ”helppo avata”, mutta totuus on toinen.

Kohti parempia pakkauksia

Lähes kaikista pakkauksista löytyi parannettavaa ja tässä muutama konkreettinen parannusehdotus:

- tartuntapintojen pitää olla suurempia
- pakkauksissa ei pitäisi käyttää liukkaita materiaaleja
- avaamisohjeet pitää olla selkeät ja isoilla kirjaimilla

Pakkausten tehtävänä on suojata tuotteen sisältöä matkalla valmistajalta kuluttajalle. On muistettava, että avaaminen on vain yksi osa pakkausten käytettävyyttä. Muita tärkeitä osia-alueita ovat tuotteen suljettavuus, käytettävyys ja säilyvyys avaamisen jälkeen. Käyttäjätutkimuksen lähtökohtana oli ajatus, että pakkauksen logistinen ketju toimii hyvin siihen asti, kunnes kuluttajan on tarkoitus saada pakkauksen sisältämä tuote ulos. Tuloksista näkee selvästi, ettei tuotteen saaminen ulos pakkauksesta ole itsestäänselvyys kaikille käyttäjille.

Tuloksissa on runsaasti käyttäjätietoa, jonka tarkoitus on vaikuttaa ja tulla kuulluksi. Toivottavasti siitä on tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti, konkreettista hyötyä pakkaussuunnittelijoille. ETU-Käyttäjätutkimus on ensimmäinen osa käyttäjälähtöistä suunnittelua. Sen jälkeen alkaa tietoon perustuva ideointi ja suunnittelu. Tässä projektissa vastuu käyttäjän huomioimisesta siirtyy nyt suunnittelijalle. Dokumentissa esitetyn käyttäjätiedon hyödyntäminen ideointi- ja suunnitteluvaiheessa ei tarkoita sitä, että käyttäjä voidaan sen jälkeen unohtaa. Käyttäjä täytyy ottaa mukaan suunnittelun jokaiseen vaiheeseen myös tästä eteenpäin. Erityisen tärkeää on mennä käyttäjän luokse ideoiden arviointivaiheessa. He tietävät varmasti mikä heille toimii ja mikä ei. Kysy vaikka!