



Aleksi Manninen, Samuli Sillanpää

24.11.2023

Käyttöliittymien tulevaisuudet ja tulevaisuuden käyttöliittymät

**Tekoälyn käyttöä muotoilemassa – miten sovellusten lisääntyvät
tekoälyominaisuudet vaikuttavat käyttöliittymäsuunnittelun
tulevaisuuteen?**



Käyttöliittymäsuunnittelussa on meneillään uudenlaisen ajattelun ja toimintatavan esiinmarssi. Tekoälyä voimakkaasti hyödyntävät sovellukset yleistyvät lähivuosina,

ja tähän valmistautuminen kannattaa aloittaa pian.

Ensimmäisessä vaiheessa tietokoneita ohjattiin reikäkorteilla: ohjelmoija teki reikiä kortteihin, joita kone luki ja toimi sen mukaisesti. Vuorovaikutuksesta ei voinut juuri puhua – kone jätettiin työstämään ja seuraavana aamuna tultiin toteamaan tulokset.

Toisessa paradigmassa vuorovaikutus lisääntyi. Tämä vaihe onkin varmasti monelle tuttu: koneille annetaan käskyjä, kone teki niiden perusteella jotain ja käyttäjä reagoi vuorostaan siihen. 80-luvulla käyttöliittymä laajeni tekstipohjaisesta graafiseksi.

Kolmas paradigma on, että koneelle kerrotaan, sanallisesti tai muilla tavoin, haluttu lopputulos. Kone tarjoaa käyttäjälle vastaukseksi jotain, ja lopputulosta voi eri tavoin kommentoimalla tarkentaa lähemmäksi sitä, mitä halutaan.

Alkaneita kehityskulkuja

Suuret kielimallit tarjoavat aiempaa paljon suuremman määrän vivahteita siihen, miten ohjelmistoja voi käyttää. Mitään tiettyä ohjelmointikieltä ei tarvitse osata, eikä valmisohjelmistojen käyttöön tarvita kursseja.

Ääntä, eleitä ja kuvaa voidaan käyttää koneen ohjaamiseen normaalilla keskustelurytmillä. Koneoppiminen auttaa tunnistamaan käyttäjän aikeita aina vain paremmin ja käyttöliittymä muuttuu hyperpersonoiduksi. Ruutuja ja painikkeitakin toki vielä käytetään, ehkäpä kuitenkin lähinnä vain lopputuloksen toteamiseen.

Agentti-ohjelmat yleistyvät ajan mittaan ja alkavat hoitaa asioita puolestamme. Monien organisaatioiden verkkosivuilla ei enää vieraile montakaan ihmistä, vaan agenttimme käyvät hakemassa tiedot silloin kun niitä tarvitaan. Tulevaisuuden verkossa koneet vaihtavat tietoa keskenään ja käyttäjien henkilökohtaiset apuribotit keräävät käyttäjäkokemuksen osasia kaikista tarvittavista paikoista. Tämä edellyttää uudenlaisia tapoja muotoilla tietosisällöt niin, että ne ovat joustavasti koneiden käytettävissä.

Käyttäjän on pystyttävä hahmottamaan selvemmin, mitä haluaa saada aikaan. “Aivan hyviä” valmiita vastauksia on niin vaivatonta saada jo nyt, että on kiusaus ajautua niiden vietäväksi. Riittääkö motivaatio työstää vielä hieman lisää?

Tiedämmekö, paljonko tiedämme?

Olemme työssä melko alussa. Käyttöliittymäsuunnittelun mallit ovat vielä enimmäkseen toisen paradigman tarpeisiin kehittyneet. Tekoälyä hyödyntäviä ominaisuuksia lisätään vanhoihin rakenteisiin ja se saattaa käyttäjästä tuntua irralliselta tai oudolta.

Tutkimusta ja käyttäjiltä oppimista on lisättävä ja tutkimuksen laatua ja tiedon kerryttämistä on parannettava. Tuskin koskaan on käyttäjän tarpeiden ymmärtäminen ollut niin tärkeää kuin nyt. Käyttöliittymämuotoilijoiden ja -kehittäjien on tehtävä havainnointia käyttäjän toimia häiritsemättä. Usein testitilanteessa ei tule käyttäytyttyä aivan samoin kuin normaalisti.

Tällä hetkellä näyttää siltä, että teknologia ei rajoita sovelluskehitystä juurikaan – kyvykkyyttä todella monenlaisiin toteutuksiin löytyy. Ihmisten toiveista, tarpeista, odotuksista ja epävarmuuksista sen sijaan opittavaa riittää.

Monissa tekemissämme tutkimuksessa olemme jo huomanneet, että suurinta osaa käyttäjistä ei kiinnosta asetusten säätäminen juurikaan, vaan sovelluksen odotetaan tietävän, mitä halutaan – että se “vain toimii”. On siis löydettävä muita tapoja oppia, mitä ominaisuuksia kulloinkin arvostetaan.

Avoimuus ja läpinäkyvyys muutoksen pohjana

Käyttäjää ei kuitenkaan saa huijata tai hankkia tietoja salassa, päinvastoin! Luottamuksen rakentaminen sovellukseen on ensiarvoisen tärkeää. On luotava itseään ruokkiva positiivinen kehä: kun käyttäjä luottaa sovellukseen, hän käyttää sitä monipuolisemmin, ja sovelluksen on mahdollista oppia enemmän käyttäjän tavoista, ja on täten hyödyllisempi. Palveluntarjoajien on oltava erittäin avoimia keräämästään tiedosta ja miten niitä käytetään.

Palveluiden persoona ja äänensävy ovat tärkeitä elementtejä, käyttäjäkokemuksen peruskiviä. Ihminen kokee hyötyä ja alkaa kiintyä ja suhtautua bottiin kuin persoonaan hyvin nopeasti. Vastakaikua tunteelle ei kuitenkaan saa.

Persoona ei tarkoita, että jokaisella palvelulla pitäisi olla oma hassu maskottinsa, vaikka se joskus voikin olla hyvä ratkaisu. Palvelun persoona koostuu niistä elementeistä, joita siinä on. Jo palvelun suunnittelun varhaisessa vaiheessa on ymmärrettävä, millaisia vaikutuksia tehdyillä valinnoilla on.

Millä tavalla käyttäjää puhutellaan? Mitä vuorovaikutustapoja annetaan? Vaihteleeko tämä ison toimijan eri palveluissa, vai pitäisikö olla yhtenäinen entiteetti? Ja miten palvelukokemus näyttäytyy käyttäjän oman henkilökohtaisen apuribotin välittämänä?

Tärkeää on aloittaa

Ratkaistavia kysymyksiä riittää: miten mahdollistamme sopivasti käyttäjiä kokeilemaan uteliaasti? Miten luomme turvallisuuden tunnetta ja luottamusta uusiin palveluihin? Miten takaamme, että palvelemme samaan aikaan niin uteliaita kokeilijoita kuin pelkkiin perusominaisuuksiin tyytyviä?

News Labissa haluamme löytää uusia tapoja soveltaa teknologioita ja laajentaa käyttäjän kokemuspiiriä digitaalisessa maailmassa. Olemmekin jo aloittaneet selvitys- ja kokeilutyön, jossa etsimme vastauksia näihin kysymyksiin.

Tulevaisuudessa rakennamme ja muotoilemme tekoälyä voimakkaasti hyödyntäviä sovelluksia, joita on mukava käyttää ja joihin voi luottaa.

Haluamme toimia aktiivisessa dialogissa kaikkien asiasta kiinnostuneiden kanssa niin Ylen sisällä kuin ulkopuolellakin – ole yhteydessä!

Alexi Manninen *Yle News Lab, Innovation Designer*

Samuli Sillanpää *Yle News Lab, Tech Lead, tiiminvetäjä - Tekoäly ja journalismi*

PS. Ketkä "me"? Yle News Labin Demokratia ja digitalisaatio -tiimissä seuraamme aktiivisesti, mitä uusia teknologioita ja trendejä kehityshorisontissa näkyy. Haluamme olla ensimmäisinä omaksumassa niiden käyttöä ja soveltamista, sillä niiden siirtäminen Ylen journalistisen työn tueksi on tärkeää, jotta pysymme mukana ajassa ja voimme palvella asiakkaitamme entistä paremmin. Me emme kuitenkaan kehitä uusia palveluita tai työkaluja yksin, vaan kehitystä tehdään yhdessä toimitusten ja loppukäyttäjien kanssa. Kaikessa kehittämisessä meillä on aina takana Ylen arvot ja strategia, jota kohti kehitystä ohjataan.

YHTEYS



Meille töihin

Osoite

Uutiskatu 5, 00240 Helsinki

Email

etunimi.sukunimi@yle.fi

