

Käytettävyysspäivän raportti

Aika: keskiviikko 26.10. klo 9-16 **Paikka:** Ag Alfa ja Ag C234.1

Päivän aikataulu:

- 09.00-11.30 Luento-osuus Ag Alfa
- 11.30-12.30 Lounastauko
- 12.30-14.00 Ryhmätöiden teko projektitiloissa
- 14.00-15.30 Ryhmätöiden esittely Ag C234.1
- 15.30-16.00 Yhteenveto ja koulutus palaute

Luennoitsija:

- Anne Pirinen

Ohjaajat:

- Vesa Korhonen
- Jukka-Pekka Santanen

Kuovi-ryhmästä läsnä:

- Antti Hedlund
- Juho Kortelainen
- Jaana Ojala
- Juhana Pikki

1 Käytettävyystestaus

Kuovi-ryhmän tehtäväksi annettiin tutustua vakuutusyhtiö Tapiolan kotisivuihin www.tapiola.fi ja tehdä niistä huomioita erityisesti käytettävyyden kannalta. Antti Hedlund toimi koekäyttäjänä ja suoritti neljä sivuston sisältöön liittyvää tiedonhakutehtävää. Muut ryhmän jäsenet tarkkailivat tehtävien suoritusta.

1.1 Selvitä, onko Tapiolan kautta mahdollista saada perinteistä luottokorttia eli Visaa.

Heti sivujen avautuessa yleisvaikutelma oli siisti ja viimeistelty. Keskelle ruutua sijoitettu mainosanimaatio vei kaiken huomion muutamiksi ensisekunneiksi. Sen päätyttyä huomiotaan saattoi jo siirtää muuallekin. Tiedot luottokorteista

löytyivät parin yrityksen jälkeen. Testaajalle ei ollut ihan selvää, minkä osaston alta niitä kannattaisi alkaa etsimään. Selvisi, että Tapiolasta on Visa-kortti saatavilla.

Reitti: Pankkipalvelut -> Kortit ja maksaminen -> Visa-kortit

Navigointivalikoiden vaihteleva asettelu tuotti hieman ongelmia.

1.2 Selvitä, millaisia etuja omistaja-asiakas voi saada vakuutuksista oltuaan Tapiolan asiakkaana yli 10 vuotta.

Tämän tehtävän suorittaminen kävi huomattavasti nopeammin. Kun navigointipalkkien ilmaantuminen erikoisiin paikkoihin oli jo tullut tutuksi, haluamansa löysi melko nopeasti.

Reitti: Vakuutukset -> Omistaja-asiakkaan edut -> Vakuutusasiat

1.3 Selvitä Jyväskylässä olevien Tapiolan toimistojen yhteystiedot.

Kaikkien toimistojen yhteystiedot löytyivät kootusti Yhteystiedot-välilehden kautta. Kyseessä olevalla sivulla oli linkki ”Tapiolan toimistot”, joka avasi uuden sivun erillisessä selaimessa hakua varten.

Reitti: Yhteystiedot -> Tapiolan toimistot

1.4 Selvitä, onko Tapiolassa tällä hetkellä avoimia työpaikkoja.

Tehtävän suorittaminen kävi jo tutuksi tulleilla sivuilla nopeasti. Osasta Tapiolaryhmä löytyi rekrytointi niminen välilehti, jossa kerrotaan mahdollisista avoimista työpaikoista. Avoimia työpaikkoja oli useita.

Reitti: Tapiola-ryhmä -> Rekrytointi -> Avoimet työpaikat

2 Asiantuntija-arviointi

Ryhmän tehtävänä oli tutustua Nielsenin kymmeneen käytettävyyssääntöön ja pohtia sivuston toteutusta sääntöjen pohjalta.

2.1 Näkyvyys

Hyvää:

- Toimintoihin reagoitiin nopeasti.
- Latausten yhteydessä tilanneilmaisimet.

Huonoa:

- Muruspolku kertoo tiiviisti ja selvästi sijainnin. Ikävä kyllä polku oli sijoitettu liian keskelle ruutua ja fontti oli erittäin pientä, joten se jäi helposti huomaamatta. Lisäksi polku näkyi vasta kolmannella tasolla.

- Tieto sijoitettu sivuille hieman sekavasti.
- Linkkejä on ripoteltu ympäri sivuja.
- Tietoa ehkä liikaa tarjolla kerralla.

2.2 Yhteensopivuus sovelluksen ja todellisen maailman välillä

Hyvää:

- Sivuston väritys ja perhekeskeiset kuvat antavat käyttäjälle vision Tapiolasta ihmisläheisenä yrityksenä.

Huonoa:

- Paikoitellen melko teknistä sanastoa, joka voi tuntua käyttäjistä vieraalta.

2.3 Hallitsevuuden ja vapauden tunne käyttäjällä

Hyvää:

- Takaisinpaluu aina mahdollista. Sivulla ei ole juurikaan toiminnallisuutta, joten meneillä olevien toimintojen peruuttaminen ei tullut esiin.

Huonoa:

- Liian paljon linkkejä ruudulla.
- Yhdellä sivulla ainoana sisältönä isokokoinen animaatio, jota ei pysty keskeyttämään -> hallinta katoaa.

2.4 Yhteneväisyys ja standardit

Hyvää:

- Ulkoasu yhtenäinen. Väriteemat kauttaaltaan rauhallisia.
- Ihmisläheisyys ja perhekeskeisyys näkyy läpi sivuston.

Huonoa:

- Navigointipalkkeja sijoitettu ympäriinsä, osa melko vieraalla paikalla.
- Eri sivuilla samalla paikalla olevat kuvat olivat toisinaan linkkejä, toisinaan eivät.
- Navigointityyli ei ole yhdenmukainen.

2.5 Virheiden ehkäisy

Hyvää:

- Ainoa aikaansaatu ongelma oli väärinkirjoitettu WWW-osoite. Tällöin käyttäjää informoitiin asiallisesti ja selkokielellisesti. Mitään lomakkeita ei löytynyt, joten virheenkorjaustakaan ei päästy testaamaan.

2.6 Muistikuormituksen minimoiminen

Hyvää:

- Sivulla tarjottava tieto on jaettu loogisiin ryhmiin, joten käyttäjän ei tarvitse muistella miltä osastolta mikäkin asia löytyy.

Huonoa:

- Suuren linkkimäärän takia jopa perustoimintojen paikan muistamiseen menee kauan.
- Koska sivuston ulkoasu on hieman sekava ja linkit ovat hajallaan, saattaa käyttäjän olla hankalaa hahmottaa asiakokonaisuuksia.

2.7 Käytön tehokkuus ja joustavuus

Hyvää:

- Moneen toimintaan tarjolla useampia reittejä ja oikopolkuja.
- Sivulla olevan hakutoiminnon avulla löydät nopeasti haluamasi.

Huonoa:

- Ensikertalaisella sivujen käyttöön voi tuhrautua melko paljon aikaa.
- Edelleen sivujen sekavan ulkoasun takia tehokas ja joustava käyttö saattaa estyä tottuneeltakin käyttäjältä.

2.8 Minimalistinen suunnittelu

Hyvää:

- Kirjasinkokoja ja -tyyppejä on käytetty hillitysti.

Huonoa:

- Resoluutiosta riippuen sivun reunoilla ja alla on isot alueet käyttämätöntä tyhjää tilaa.
- Yhtiön logo hukkuu täysin muiden asioiden viedessä huomion.
- Tärkeimmät toiminnot jäävät auttamatta mainosten jalkoihin huomattavuudessa.
- Tärkein tieto on sijoitettu jokaisella sivulla sivun keskelle ja tämän ympärillä ovat mainokset, kuvat ja linkkilistat. Tämä aiheuttaa sen, että eri kokoisilla näytöillä tärkein asia on eri kohdissa.

2.9 Virheistä toipuminen

Hyvää:

- Virhetilanteita ei saatu aikaan muuta kuin kirjoittamalla väärä WWW-osoite. Tällöin saatiin suomenkielinen selkeä virheilmoitus, jossa ilmoitettiin virheestä, mitä ja miksi tapahtui sekä ohjeita jatkotoimenpiteisiin.

Huonoa:

- Virheestä ilmoitettiin otsikolla: ”Sivua ei löytynyt (404)!”. Lisäksi sivun yläpalkin otsikkona on ”Error 404 - Page not found”. Tämä saattaa aiheuttaa hämmennystä tottumattomassa käyttäjässä.

2.10 Ohjeet

Hyvää:

- Palautetta annettaessa, kun täytetään kenttiä, löytyy selkeät linkit opastussivuille. Sivuilta löytyvät yksityiskohtaiset ohjeet kenttien täyttämiseen sekä puhelinnumero lisätietojen kysymiseen.

Huonoa:

- Varsinaista ohjesivua ei ole sivustolla lainkaan.

3 Omaan projektiin soveltaminen

Kuovi-ryhmä on ottanut käyttäjät huomioon projektin alusta lähtien. Ryhmä suunnittelee ja toteuttaa Korppi-järjestelmän valituista palveluista matkapuhelimella helpommin käytettävät rinnakkaiset versiot ja toimii samalla itse käyttötötestäajana. Käytettävyys on ollut projektin lähtökohtana ja monia käytettävyyspäivän asioita on jo huomioitu projektissa. Päivä antoi uutta näkökulmaa ja loi hyvän yleissilmäyksen aiheeseen.

4 Löydösten esittely

Edellisten kohtien pohjalta ryhmä piti noin viidentoista minuutin pituisen esitelmän Tapiola-yhtiön WWW-sivujen käytettävydestä. Käyttäjän huomio kiinnittyi ensimmäiseksi suuriin kuviin, animaatioihin ja mainoksiin. Sivuston yleisvaikutelma on hieman sekava, sillä asia ja linkit on ripoteltu ympäri sivuja. Toisaalta miellyttävät ja rauhalliset värit, sekä ihmisläheisyys ja perhekeskeisyys, jotka kuuluvat yhtiön imagoon, tulevat hyvin esiin ja luovat hyviä mielikuvia.

Hieman sekava ulkoasu asian kannalta, linkkien epäjohdonmukaisuus ja ohjesivujen puuttuminen aiheuttavat käytettävyysongelmia. Näiden asioiden parantaminen, tärkeimpien asioiden tuominen heti sivun alkuun, muruspolun näkyminen jokaisella sivulla ja kuvien sekä mainosten hillitympi käyttö parantaisi käytettävyyttä huomattavasti. Myös Tapiolan logon tuominen enemmän esille antaisi sivuille enemmän uskottavuutta.

Ryhmä pyrkii käyttämään käytettävyyspäivän oppeja projektissaan.