

# SHAMAN-Sovellusprojektin käytettävyysspäivän pöytäkirja

Aika: Maantai 11.4.2005 klo 9.00 – 16.00

Paikka: AgAlfa, AgC 223.3.

Läsnä:

- Marko Andersson
- Mika Rinkinen
- Matti Törmä
- Timo Valonen, osallistui 9.00 – 14.00
- Anne Pirinen
- Ville Isomöttönen
- Muut projektiryhmät

## **Pöytäkirja**

### **1. Johdanto**

Shaman-projektiryhmän tehtävänä oli tutustua ryanair.com verkkosivuston käytettävyyteen ja arvioida käytettävyyttä luettelemalla sivuston hyviä ja huonoja puolia käytettävyyden näkökulmasta. Koekaniinina toimi Timo Valonen, muiden ryhmän jäsenten tarkkaillessa koekaniinin toimintaa peililasin takaa.

### **2. Käytettävyyden arviointia**

Annettujen tehtävien pohjalta ryhmä havainnoi seuraavat käytettävyyteen liittyvät huomiot:

- + Sivuston kieli valitaan automaattisesti selaimessa käytössä olevan kielen mukaan.
- + Hyödyllinen Flashilla toteutettu kartta.
- + Yleiset lentoihin liittyvät lisätiedot kuten lentoihin liittyvät erityisrajoitukset löytyvät nopeasti etusivun ylänavigointipalkin kautta.
- Sivustolla käytettävät päävärit ovat Ruotsin lipusta.
- Käyttäjän tiedettävä kuukauden nimeä vastaava järjestysnumero.
- Etusivun toimintojen ulkoasu epäyhtenäinen: toimintoja löytyy navigointipalkeista, mainosbannereista ja sivustolle liitetyistä linkeistä.
- Sivuston mainosbannereista on hankala päätellä mitkä bannereista vievät ulkopuolisille sivustoille, mitkä ovat varsinaisia toimintoja.

- Navigointipalkki katoaa siirryttäessä selaamaan hakutuloksia.
- Lentoja voi hakea useilla saman näköisillä lomakkeilla, joissa on kuitenkin eri toiminallisuus.
- Lennon hintaan liitettävät verot ja muut lisämaksut näytetään vasta lentoa varattaessa.
- Meno- ja paluulennon varaus ei onnistu etusivulla olevasta käyttöliittymästä.
- Tietyn aikavälin lentojen tietojen haku kestää todella kauan, hakusivulla voisi olla linkki esim. Iltalehden sivuille.
- Lentojen haku -toiminto ei löydy sivun ylänavigointipalkista.
- Majoitustietojen haku tapahtui etusivulla olevasta mainosbannerista, jotka käyttäjä jättää usein huomiotta.
- Majoitustietojen haku avautuu uuteen ikkunaan, jonka ulkoasu on Ryanairin pääsivuista poikkeava eikä käyttäjälle välttämättä käy selväksi, että ollaan edelleen Ryanairin tarjoamassa palvelussa.
- Sivustolla käytettävä kieli vaihtelee oletuskielestä englantiin.

### 3. Esitys

Muiden ryhmien venyneet esitykset aiheuttivat SHAMAN-ryhmälle paineita esitelmän pituuden suhteen. Esitys kesti kuitenkin vaaditut 15 minuuttia ja yleisö jaksoi kuunnella päivän viimeisen esitelmän.

Ryhmä esitteli sivustoa ja siinä havaittuja käytettävyysoongelmia, kuten lentojen hakemista tietyltä aikaväliltä, hotellin löytäminen ja yhteystiedot suomalaiseen tukipuhelimeen. Useat ominaisuudet aiheuttivat turhaa hilpeyttä yleisössä, kuten tärkeääruksi ja lentojen valitsemiseen käytetty keltainen pallukka.

Ryhmä esitteli sivuilta löytyvää osiota, josta löytyi vastaukset moneen matkustajaa askarruttavaan kysymykseen. Tällaisia olivat esimerkiksi voiko lentokoneessa matkustaa jalka kipsattuna tai saako lentokoneessa kuljettaa ruumiita. Muita hyvin toteutettuja ominaisuuksia oli flash-kartta, josta sai esille kaikki reitit halutulta lentokentältä. Ryhmä totesi sen olleen päivän ainoa hyödyllinen flash-toteutus.

Esityksen aikana yleisö innostui väittelemään lentojen hinnoista, jotka eivät liittyneet mitenkään sivujen käytettävyyteen.