

Käytettävyysraportti

UCOT-Projektiryhmä
Ilari Liukko
Tuomo Pieniluoma
Vesa Pikki
Panu Suominen

Johdanto

Sovellusprojekti kurssin oheisluentona järjestettiin käytettävyyspäivä, johon kuului ryhmätyön tekeminen. Projektiryhmä UCOT arvio Tapiola Oyj:n nettiportaalin yleistä käytettävyyttä. Arviointi toteutettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä valittiin testikäyttäjä ryhmän sisältä, jonka toimia seurattiin tämän suorittaessa luennoitsija Anne Pirisen ennalta määrittelemiä käyttötehtäviä.

Ensimmäinen vaihe: Käyttäjättestaus.

Ryhmä valitsi keskuudestaan Ilari Liukon testikäyttäjäksi. Ennalta määritellyjä käyttötehtäviä oli seuraavat neljä:

1. Saako Tapiolasta luottokorttia
2. Mitkä ovat omistaja-asiakkaan vakuutusedut 10 vuoden asiakkuuden jälkeen?
3. Missä sijaitsee Jyväskylän Tapiolan toimipisteet?
4. Onko Tapiolassa avoimia työpaikkoja?

Käyttötehtävä: Saako Tapiolasta luottokortin?

Testikäyttäjä Ilari Liukko suoriutui tehtävästä noin viidessätoista sekunnissa. Suurin osa ajasta meni sekavien linkkien miettimiseen ennen kuin testikäyttäjä päätti käyttää sivuston hakutoimintoa.

Testikäyttäjän toiminnasta tarkkailijat tulivat siihen tulokseen, että sivusto tarjoaa liikaa erilaisia navigointi mahdollisuuksia eikä ohjaa niiden käyttöön. Käyttäjän on turvauduttava haun apuun. Sivuston käytettävyys vaikuttaa olevan vahvasti sidoksissa haun hyvään toimintaan.

Käyttötehtävä: Mitkä ovat omistaja-asiakkaan vakuutusedut 10 vuoden asiakkuuden jälkeen?

Testikäyttäjä joutui taas aluksi miettimään, mistä haluttu tieto saattaisi löytyä. Edellisen käyttötapauksen tavoin hän turvautui taas sivuston hakutoimintoon. Testikäyttäjä ei löytänyt useasta yrityksestä huolimatta haun avulla tehtävässä auttavaa tietoa. Tämän jälkeen hän valitsi ylänavigointipalkista ”vakuutukset”-kohdan. Kyseisellä sivulla olevasta ”katso myös nämä” -kohdasta löytyy ”omistusasiakkaan edut”. Aukeavalta sivulta löytyy taas ”katso myös nämä” -valikosta linkki pdf-dokumenttiin, joka sisältää vastauksen kysymykseen. Aikaa tiedon löytymiseen meni 2 minuuttia.

Vaikka testikäyttäjä onnistui löytämään tiedon suhteellisen lyhyessä ajassa, niin ”katso myös nämä” -valikosta syntyy vaikutelma, etteivät ne ole virallisia navigointivaihtoehtoja ja että ne saattavat tilanteen muuttuessa vaihtua kuten

viimeisimmät haut tyyppiset listat hakukoneissa. Toisaalta kyseiseen tietoon on olemassa myös monta reittiä, mikä on hyvä asia. Tämä tosin lisää käyttäjän jatkuvasti valittavissa olevia mahdollisuuksia, mikä voi aiheuttaa sekavuuden tuntua. Kyseinen tieto pitäisi olla selvemmin esitettynä jo senkin takia, että kaikilla ei välttämättä ole pdf-lukuohjelmaa käytössään.

Käyttötehtävä: Missä sijaitsee Jyväskylän Tapiolan toimipisteet?

Testikäyttäjä osasi heti valita ”yhteystiedot”-linkin. Varsinainen toimipisteiden yhteystietojen etsiminen vaati kuitenkin hiukan miettimistä. Lopulta ”yhteystiedot”-sivulta löytyi kohta ”toimistot”, josta pääsi hakemaan paikkakunnan ja toimipisteen laadun perusteella yhteystietoja. Testikäyttäjä suoritti haun ja löysi halutut tiedot. Aikaa kului noin minuutti.

Yhteystiedot sivu on testikäyttäjän toiminnan perusteella hiukan sekava. Linkki toimipistehakuun on tekstin seassa eikä erotu joukosta.

Käyttötehtävä: Onko Tapiolassa avoimia työpaikkoja?

Testikäyttäjä turvautui sivun hakutoimintoon ja löysi vastauksen nopeasti. Aikaa kului noin minuutti.

Vaikka testikäyttäjä löysi vastauksen ”rekrytointi”-hakusanalla nopeasti, niin haku ”työpaikat” ei tuottanut tulosta. Luultavasti jälkimmäinen hakusana on yleisempi, joten haku ei näiltä osin ole kauhean käytettävä.

Toinen vaihe: Yleinen arviointi

Sivuston ulkoasu oli ryhmän mielestä laimea, mikä johtuu tasaisen harmaasta väryksestä. Tämä ei olisi ongelma, jos sivustolla olevat isot ja värikkäät kuvat eivät veisi niin paljon huomiota. Nyt navigointia vaikeuttaa tärkeiden vaihtoehtojen häviäminen vähäpätöisempien joukkoon. Lisäksi navigointi ei ole järjestelmällisen tuntuinen. Esimerkiksi ”katso myös nämä”-valikko aiheuttaa olon epämääräisestä hyppimisestä paikasta toiseen ja käyttäjän voi olla vaikea hallita sijaintiaan.

Testikäyttäjän toistuvat päätökset aloittaa navigointi käyttämällä hakua kertoo linkkinavigoinnin ratkaisujen epäonnistumisesta.

Sivuston navigointiongelmat johtunevat osaltaan siitä, että käyttäjälle halutaan tarjota paljon tietoa. Tieto tulisi kuitenkin jäsentää selkeästi, jotta käyttäjän ei tarvitsisi turvautua hakutoimintoon, jonka toiminta on paljon kiinni käyttäjän taidoista muodostaa osuva hakusana.

Sivuston tekninen toteutus ei anna hyvää kuvaa yrityksestä. HTML-koodi ei validoidu, sivut eivät mukaudu käyttäjän selaimen ikkunakoon mukaan, otsikot ovat kuvia. Javascriptin puuttuminen tekee joiltakin osin (esim. vakuutusten ottaminen) mahdottomaksi. Samoin Flash-animaatioiden puuttuminen aiheuttaa sen, että esitetään käyttäjälle pyyntö asentaa ko. ohjelma. Sivustoista olisi hyvä tarjota riisutumpi versio, joka ei nojaa html:n ulkopuolisiin lisäohjelmiin. Ohjelmien asentaminen yms. voivat olla joillekin käyttäjille liian vaikeaa. Lisäksi se karsii käyttäjä kuntaa, koska kaikki päätelaitteet eivät pysty sivuja nyt näyttämään.

Yhteenveto

Sivustolla on paljon käyttöä haittaavia ominaisuuksia. Teknisiä rajoitteita ei ole otettu huomioon ollenkaan ja navigointiongelmia on pyritty ratkaisemaan sekavahkolla linkityksellä eri kokonaisuuksien kesken. Tällaisten ratkaisujen sijaan pitäisi arvioida mitä sivuilla halutaan näyttää ja suunnitella navigointihierarkia sen mukaan. Nyt vaikuttaa siltä, että tietoa on lisätty vähän minne sattuu. Lisäksi olisi hyvä, jos tarjottua tietoa kohdennettaisiin käyttäjän aikaisempien valintojen mukaan. Nyt ”maa- ja metsätaloudet” -linkin takaa tulee käytännössä sama sivu kuin muillekin asiakkaille. Sivuston käytettävyys ongelmat eivät ole vakavia mutta jättävät käyttäjälle sekavan kuvan ja mahdollisesti epävarman kuvan, koska ei voi olla varma, että tieto löytyy vain yhdestä paikasta.