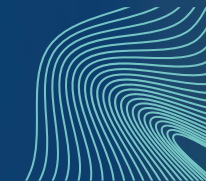




Digitaalisen palvelun käytettävyydestavoitteita



Käytettävyys ja käyttökokemus

Digitaalisen palvelun käytettävyyttä voidaan arvioida heuristisella eli kokemukseen perustuvalla arviolla sen jälkeen, kun tuote/ palvelu on olemassa ja sitä voidaan testata. Toisaalta heuristiseen arviointiin liittyvää arviointi(muisti)listaa voidaan pitää suunnittelun rinnalla asioina, jotka otetaan suunnittelun aikana huomioon. Seuraavilla sivuilla on käyty läpi heuristisessa arviossa huomioitavat asiat.

Käytettävyys - Heuristinen arviointi

Heuristisen eli kokemukseen perustuvan arvioinnin tarkoituksena on löytää käytettävyysongelmia tuotteesta käyttämällä sitä ja kiinnittämällä huomiota sen käytössä ilmeneviin ongelmiin. Apuna arvion tekijällä on yleensä heuristinen muistilista, jonka tarkoituksena on virittää arvioija käsittelemään tietynlaisia ongelmia.

Yleisimmin käytetty heuristinen lista on Jakob Nielsenin heuristisen arvioinnin muistilistasta (Nielsen, 1994).

Seuraaville sivuille on purettu ja sovellettu Nielsenin muistilista seuraavista lähteistä:

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/#poster>

https://mlab.taik.fi/polut/Design/tyokalu_heuristinen_arvio.html

Lista läpikäymällä voidaan arvioida palvelun käytettävyyttä ja siitä voidaan myös johtaa palvelun käytettävyyden suuntaviivat ja periaatteet.

Heuristinen arvio - Kymmenen kohtaa

1. Palvelun tilan näkyvyys
2. Palvelun ja tosielämän vastaavuus
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4. Yhteneväisyys ja standardit
5. Virheiden estäminen
6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
7. Käytön joustavuus ja tehokkuus
8. Esteettinen ja minimalistinen design
9. Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen
10. Opastus ja ohjeistus

1. Palvelun tilan näkyvyys

Käyttäjän pitäisi aina pystyä nopeasti huomaamaan mikä on palvelun tila tai toiminto.

Kun käyttäjät tietävät järjestelmän nykyisen tilan, he oppivat aikaisempien vuorovaikutustensa tuloksen ja päättävät seuraavat vaiheet. Ennustettavat vuorovaikutukset luovat luottamusta tuotteeseen ja brändiin.

Kerro käyttäjille selkeästi, mikä järjestelmän eli palvelun tila on – käyttäjän ei pitäisi pystyä tekemään mitään peruuttamatonta ilman, että häntä varoitetaan ensin.

Anna palautetta käyttäjälle mahdollisimman nopeasti (mieluiten heti).

Rakenna palvelussa luottamusta avoimella ja jatkuvalla viestinnällä.

2. Palvelun ja tosielämän vastaavuus

Palvelun ja sen ohjeiston tulisi käyttää tavallisesta elämästä tuttuja termejä, sanontoja ja käsitteitä mieluummin kuin omaa erikoistermistöä. Noudata niitä käytäntöjä mitä todellisessakin maailmassa tapahtuu, jolloin tiedot näkyvät luonnollisessa ja loogisessa järjestyksessä.

Suunnitteluratkaisut riippuvat suuresti käyttäjästäsi ja käyttökontekstista. Termit, käsitteet, kuvakkeet ja kuvat, jotka vaikuttavat täysin selkeiltä sinulle ja kollegoillesi, voivat olla käyttäjillesi vieraita tai hämmentäviä.

Kun palvelussa tehtävät valinnat ja toimenpiteet noudattavat reaali maailman käytäntöjä ja vastaavat haluttuja tuloksia käyttäjien on helpompi oppia ja muistaa, miten käyttöliittymä toimii. Tämä auttaa rakentamaan kokemuksen, joka tuntuu intuitiiviselta.

3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus

Käytön pitäisi olla tuotteen käyttäjän määrättävissä, eikä päinvastoin. Peru ja Tee uudestaan toiminnot ovat suositeltavia. Kokeileva käyttö, josta ei aiheudu ongelmia, on suotavaa.

- Voiko järjestelmää käyttää haluamassaan järjestyksessä vai määrääkö järjestelmä vaiheiden logiikan?
- Voiko palvelun ominaisuuksia kokeilla turvallisesti?

Käyttäjät tekevät usein toimintoja vahingossa. He tarvitsevat selvästi merkityn "häätäuloskäynnin" poistua kseen ei-toivotusta toiminnasta ilman, että heidän tarvitsee käydä läpi laajennettua prosessia.

Kun ihmisten on helppo palata prosessista tai peruuttaa toiminta, se lisää vapauden ja itseluottamuksen tunnetta. Peruuttamisen tai takaisinpaluun avulla käyttäjät voivat pitää järjestelmän hallinnassa ja välttää juuttumista ja turhautumista.

4. Yhteneväisyys ja standardit

Tuotteessa tulisi käyttää viestejä ja toimintoja yhteneväisesti tarkoittamaan aina samoja asioita (ei vaihtaa merkityksiä lennossa). Hyvä tuote tukee opitun siirtämistä niin, että olemassa olevien käyttöstandardien avulla on helppo käyttää myös uutta tuotetta.

Käyttäjien ei pitäisi joutua miettimään, tarkoittavatko eri sanat, tilanteet tai teot samaa asiaa. Noudata alustan ja toimialan käytäntöjä.

Jaakobin lain mukaan ihmiset käyttävät suurimman osan ajastaan käyttämällä muita digitaalisia palveluja kuin sinun. Käyttäjien kokemukset näistä muista tuotteista asettavat heidän odotuksensa. Johdonmukaisuuden säilyttämättä jättäminen voi lisätä käyttäjien kognitiivista kuormitusta pakottamalla heidät oppimaan jotain uutta.

5. Virheiden estäminen

Hyvät virheen tunnistukset ja ilmoitukset estävät virheiden syntymistä ja toistumista. Opastus tulisi olla aina helposti saatavilla ja ymmärrettävissä.

Hyvät virheilmoitukset ovat tärkeitä, mutta hyvä suunnittelu estää tehokkaasti koko ongelmien syntymisen. Joko poista virheelliset olosuhteet tai tarkista ne ja esitä käyttäjille vahvistusvaihtoehto ennen kuin he valitsevat toiminnon.

On olemassa kahdenlaisia virheitä: lipsahdukset ja virheet. Lipsahdukset ovat huomaamattomuuden/ huolimattomuuden aiheuttamia tiedostamattomia virheitä. Virheet ovat tietoisia virheitä, jotka perustuvat yhteensopimattomuuteen käyttäjän mielen mallin ja suunnittelun välillä.

6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen

Järjestelmän tai palvelun toiminnot ja vaihtoehdot tulisi olla näkyviä. Käyttöliittymän osat ja niiden kontrolloimat toiminnot olisi liitettävä toisiinsa loogisesti, niin että näiden yhteys on pääteltävissä tuotteesta. Käyttäjän ei tarvitsisi muistaa palvelun käyttöä tehdessään palvelussa eri työvaiheita.

Minimoi käyttäjän muistin kuormitus tekemällä elementit, toiminnot ja vaihtoehdot näkyville. Käyttäjän ei tarvitse muistaa tietoja käyttöliittymän yhdestä osasta toiseen. Palvelun käyttöön tarvittavien tietojen (esim. kenttien otsikot tai valikkokohdat) tulee olla näkyvissä tai helposti haettavissa aina, kun niitä tarvitaan.

Ihmisillä on rajallinen lyhytaikainen muisti. Tunnistusta edistävät käyttöliittymät vähentävät käyttäjiltä vaadittavaa kognitiivista työtä.

7. Käytön joustavuus ja tehokkuus

Käytön tulisi olla joustavaa ja tehokasta sekä aloitteleville että edistyneille käyttäjille. Tue pikavalintoja ja henkilökohtaisia tapoja käyttää eri tavoin. Käytön tulisi olla myös joustavaa ja tehokasta käyttäjästä riippumatta (muista myös erityistarpeiset - saavutettavuus)

Aloittelevilta käyttäjiltä piilossa olevat pikakuvakkeet voivat nopeuttaa kokeneen käyttäjän vuorovaikutusta. Elementtien tai toimintojen piilottamisen mahdollistaminen soveltuu sekä kokemattomille että kokeneille käyttäjille. Salli käyttäjien räätälöidä toistuvia toimintoja.

Joustavia prosesseja voidaan toteuttaa eri tavoin, jolloin ihmiset voivat valita itselleen sopivan menetelmän.

8. Esteettinen ja minimalistinen design

Tuotteessa tulisi olla vain halutun tiedon, toimintojen, tunnelman ja tyylin ilmaisevat muodot, ei enempää. Esteettisen ilmaisun ei tulisi olla vaikeasti ymmärrettävää (ellei se ole palvelun kantava idea).

Käyttöliittymä ei saa sisältää epäolennaista tai harvoin tarpeellista tietoa. Jokainen ylimääräinen tietoyksikkö rajapinnassa kilpailee asiaankuuluvien tietoyksiköiden kanssa ja heikentää niiden suhteellista näkyvyyttä.

Tämä kohta 8 ei tarkoita, että sinun on suunniteltava ”tylsä” ratkaisu, vaan sen varmistamista, että pidät sisällön ja visuaalisen suunnittelun keskittyneenä olennaiseen. Varmista, että käyttöliittymän visuaaliset elementit tukevat käyttäjän ensisijaisia tavoitteita.

9. Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen

Virheilmoitusten tulisi selvittää helposti: mitä tapahtui, miksi näin kävi, miten asia voidaan korjata ja kuinka se voidaan välttää ensi kerralla.

Virheilmoitukset tulee ilmaista selkeällä kielellä (ei virhekoodeja), niissä on ilmoitettava tarkasti ongelma ja ehdotettava rakentavasti ratkaisua.

Virheilmoituksissa kannattaa käyttää visuaalisia varoituselementtejä (muodot ja värit), jotka auttavat käyttäjiä huomaamaan ja tunnistamaan ne.

10. Opastus ja ohjeistus

Vaikka pyrkimys olisikin selvitä ilman opastusta ja ohjeita, ovat ne usein välttämättömiä käyttäjille. Näiden tulisi olla helposti saatavilla, nopeasti etsittävässä, toimintaan opastavia, käyttäjän toimintaa tukevia ja riittävän lyhyitä.

On parasta, jos toiminta ei tarvitse lisäselvityksiä. Joskus saattaa kuitenkin olla tarpeen toimittaa dokumentteja, kuvauksia tai visualisointeja, jotka auttavat käyttäjiä ymmärtämään miten he saavat ratkaistua ongelmansa tai tehtyä työnsä palvelussa.

Ohjeen ja dokumentaation sisällön tulee olla helposti haettavissa ja keskittyä käyttäjän tehtävään. Pidä se ytimekkäänä ja luettele konkreettiset toimet, jotka on suoritettava asian ratkaisemiseksi.



Palveluiden suunnittelussa kannattaa huomioida myös saavutettavuus.

”Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkosivuja ja mobiilisovelluksia mahdollisimman helposti. Saavutettavuus on ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomiointia verkkosivujen ja mobiilisovelluksien suunnittelussa ja toteutuksessa.”

Voit tutustua yleisiin saavutettavuuteen liittyviin asioihin

- <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>