

AVOIN YLIOPISTO KÄYTETTÄVYYSTESTAUS

Ryhmän nimi: Parental control
Melina Aalto-Halme, Arto Kalliomäki, Niina Mähönen,
Santeri Röning ja Amanda Sirén
Käytettävyyden arvioinnin menetelmät
Tampereen yliopisto
29.11.2021

Versio	Pvm	Muokkaaaja	Muutokset
0.1	16.11.	Amanda	Luvun 3 ja 4.1 täydennys, 4.1, 4.2, 5 täydennys osallistujan 1 osalta
0.2	16.11.	Melina	4.1 ja 4.2 osallistujan 3 osalta
0.3	16.11.	Niina	4.1 ja 4.2 osallistujan 2 osalta sekä 4.2 käyttäjä- tyytyväisyyslomakkeen vastausten purkaminen kirjalliseen muotoon
0.4	17.11.	Melina	4.1 ja 4.2 osallistujan 3 osalta
0.5	22.11.	Arto Niina	Täydennetty osallistuja 4:n tulokset (3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5) 6 osallistujan 2 osalta
0.6	22.11.	Melina	Luku 5 ja 6 osallistujan 3 osalta
0.7	23.11.	Arto	Lisätty muutama kohta 6 kappaleeseen
0.8	23.11.	Kaikki	Muokkauksia ja lisäyksiä raporttiin
0.9	24.11.	Melina	Luku 6
1.0	25.11.	Melina	Luku 6 ja 7
1.1	25.11.	Amanda	Luku 3 ja 5
1.2	25.11.	Niina	Luku 4
1.3	25.11	Santeri	Pohdintaa harjoitustyöstä
1.4	28.11.	Arto	Luku 2
1.5	29.11.	Melina ja Niina	Luku 1

SISÄLLYSLUETTELO

1	Tiivistelmä	1
2	Johdanto	2
3	Käytettävyystestaus.....	3
3.1	Testijärjestelyt	3
3.2	Osallistujat	4
3.3	Testitehtävät.....	4
4	Tulokset.....	7
4.1	Tehtävääjat ja tehtävien onnistumisprosentti	7
4.2	Kyselyn ja haastattelun tulokset	9
5	Positiiviset havainnot	14
6	Käytettävyyso ongelmien kuvaus	15
6.1	Kurssille hakemiseen ja hakupalveluun liittyvät ongelmat	15
6.2	Navigointiin liittyvät ongelmat.....	18
6.3	Yleiset ongelmat	20
7	Jatkokehitysideoita.....	23

1 TIIVISTELMÄ

Tässä raportissa kuvataan käytettävyydestausta, joka kohdistui Tampereen avoimen yliopiston sivustolle, erityisesti opiskelijaksi hakeutumisen palvelupolun näkökulmasta. Palvelun käytettävyyden testausmenetelminä käytettiin käytettävyydestausta, kyselylomaketta sekä puolistrukturoitua haastattelua. Käytettävyydestaukseen osallistui viisi henkilöä, jotka rekrytoitiin testauksen suorittajien tuttavapiiristä. Osallistujat olivat 22-40-vuotiaita opiskelijoita tai jo työelämässä olevia henkilöitä. Yhdellä osallistujalla oli aikaisempaa kokemusta Tampereen avoimen yliopiston sivustosta, mutta muut käyttivät palvelua testitilanteessa ensimmäistä kertaa.

Käytettävyydestaus suoritettiin etänä Zoomin välityksellä. Jokaisessa testitilanteessa oli osallistujan lisäksi moderaattori ja ainakin kaksi tarkkailijaa. Moderaattori toimi testin vetäjänä, joka selitti osallistujalle testin kulun, auttoi osallistujaa pyydettyjen testitehtävien aikana sekä suoritti testitehtävien jälkeen osallistujan haastattelun. Tarkkailijoiden tehtävänä oli ottaa tehtävien tekemiseen kuluva aika, seurata osallistujan toimintaa tehtävien aikana sekä tarkkailla osallistujan kehonkieltä ja ilmeitä, mikäli osallistujalla oli testin aikana kamera päällä. Koko testitilaisuuteen oli varattu aikaa yksi tunti, josta puoli tuntia varsinaisiin testitehtäviin.

Testitehtävillä haluttiin selvittää, kuinka käyttäjä etsii kiinnostavia kursseja tai löytää haluamansa kurssin, kuinka helposti käyttäjä löytää hakulomakkeen sekä kuinka itse kurssille hakeminen sujuu. Tehtävillä kartoitettiin myös, kuinka helposti käyttäjä löytää sivustolta tärkeää tietoa. Testin ja haastattelujen perusteella käytettävyysongelmia löytyi yhteensä 17 kappaletta. Näistä seitsemän oli vakavuusasteeltaan kriittisiä tai suuria. Viisi ongelmaa arvioitiin pieneksi tai kosmeettiseksi ja näiden lisäksi löytyi viisi kappaletta teknisiä ongelmia tai kommentteja. Osa ongelmista toistui testikäyttäjien välillä ja osa myös saman testin aikana. Sivustolta löytyi sekä positiivisia toimintoja että selkeitä ongelmakokonaisuuksia.

Sivuston hyviksi puoliksi havaittiin hakupalvelun helppokäyttöisyys. Myös hakulomakkeen täyttäminen koettiin kaikkien osallistujien mielestä selkeäksi ja helpoksi. Kaikki käyttäjät esittivät positiivisena huomiona sivuston visuaalisen ilmeen. Osallistujat kuvasivat sivustoa selkeäksi, nätiksi ja värimaailmaltaan miellyttäväksi.

Suurimmiksi ongelmakokonaisuuksiksi arvioitiin navigointi sivustolla sekä hakupalvelun löytyminen ja kurseille hakeminen. Navigointiin liittyen osallistujat kokivat eksyvänsä sivustolla, kun he käyttivät navigointipalkin linkkejä halutun toiminnon löytämiseksi ja päätyivät näin ollen tahtomattaan pois avoimen yliopiston sivuilta. Osallistujat kokivat myös ongelmalliseksi sen, että suoria linkkejä tärkeisiin toimintoihin ei löydy keskitetysti navigointipalkista. Erityisesti polku hakupalveluun koettiin työlääksi, koska käyttäjältä vaaditaan liian monta klikkausta tavoitteen saavuttamiseksi. Hakupalvelu nimityksenä oli myös osallistujille harhaanjohtava. Nimitys sai osallistujat epävarmoiksi siitä, mitä ovat sivustolta etsimässä, vaikka testitilanteessa oli kerrottu, että kurseille hakeudutaan/ilmoittaudutaan hakupalvelussa. Koska suoraa linkkiä hakupalveluun ei etusivulta löydy, osallistujat yrittivät etsiä linkkiä sivustolta muiden linkkien kautta, mutta tämä osoittautui myös haastavaksi epäselvien linkkien nimeämisen vuoksi.

Arviomme mukaan linkkien kokoaminen avoimen yliopiston sivujen omaan navigointipalkkiin ja linkkien selkeä nimeäminen tehostaisi sivuston käyttöä. Täten halutun tiedon löytyminen sivustolta helpottuisi ja nopeutuisi.

2 JOHDANTO

Käytettävyyden arvioinnin menetelmät -kurssi on Tampereen yliopiston tarjoama kurssi, jonka aikana opiskelijat perehtyvät käyttöliittymien käytettävyyden arvioinnin menetelmiin. Kurssin harjoitustyön aiheena oli Tampereen avoimen yliopiston opiskelijaksi hakeutumisen palvelupolun käytettävyyden arviointi.

Tampereen avoin yliopisto on palvelu, joka tarjoaa maksullisia yliopistotasoisia opintoja kaikille ilman erityisiä pohjatietovaatimuksia. Avoimen yliopiston opiskelijaksi hakeudutaan Tampereen yliopiston sivujen kautta, jolta jatketaan erilliselle ilmoittautumissivulle. Palvelupolun päävaiheet ovat tiedonhaku Tampereen yliopiston (tuni.fi) verkkosivustolla, opintotuotteen valinta (hakupalvelussa), opintoihin hakeutuminen (hakulomakkeella) ja opinto-oikeuden saaminen sekä opintomaksun maksaminen. Palvelun käyttäjiä voivat olla kaikki henkilöt, jotka haluavat opiskella avoimen yliopiston tarjoamia opintoja. Pääosin käyttäjät ovat aikuisia, mutta muuten käyttäjien taustat ja tietotekniset taidot ovat todella vaihtelevia.

Ennen varsinaisia testejä järjestettiin pilottitesti, jotta varmistettiin käytettävyydestin onnistuminen ja testitehtävien soveltuvuus. Pilottitestin tuloksia pystyttiin hyödyntämään myös lopullisten tulosten kokoamiseen.

Käytettävyydestissä palvelua arvioitiin siten, että testin osallistajat suorittivat heille annettuja tehtäviä. Testin aikana osallistujaa pyydettiin ajattelemaan ääneen. Ääneen ajattelun avulla saatiin selville käyttäjän ajatuksia tehtävien suorittamisen aikana. Osallistujien taustoja, palvelun käyttöön liittyvää tyytyväisyyttä ja käyttökokemusta kartoitettiin sekä haastattelujen että kyselylomakkeiden avulla.

Käytettävyydestissä keskityimme arvioimaan seuraavia palvelun toimintoja:

- Palvelupolun käytettävyys ja sujuvuus avoimen yliopiston opiskelijaksi hakeutumisessa → kuinka helposti uusi käyttäjä löytää kiinnostavia kursseja ja pääsee ilmoittautumaan haluamalleen kurssille
- Tarjoaako avoimen yliopiston sivut kattavasti tietoa uusille hakijoille → Testasimme kuinka helposti muun muassa uuden opiskelijan muistilista, osoitetiedot sekä kurssimaksujen summa löytyvät.
- Navigointi sivustolla → oikeiden toimintojen löytyminen ja ohjeistuksen selkeys hakupalvelun avulla sekä suoraan sivulta sivulle tutkimalla.
 - Erityisesti annoimme painoarvoa hakupalvelun löydettävyydelle.
- Demoympäristössä pystyimme myös arvioimaan hakupalvelun käytettävyyttä sekä ilmoittautumislomakkeen selkeyttä.

3 KÄYTETTÄVYYSTESTAUS

3.1 Testijärjestelyt

Kaikki testit järjestettiin etänä Zoomin välityksellä vallitsevan tilanteen vuoksi. Taulukossa 1 kuvataan tarkemmin kunkin testitilaisuuden tietoja.

Taulukko 1. Testijärjestelyt testitilaisuuksittain.

	moderaattori	tarkkailijat	milloin	kesto (min)	käyttöjärjestelmä ja selain
Pilotti	Arto	Amanda, Melina, Niina ja Santeri	18.10.2021 Klo 10	60	Windows, Brave
Osallistuja 1	Melina	Amanda ja Niina	9.11.2021 Klo 11	50	Windows, Chrome
Osallistuja 2	Amanda	Arto, Melina, Santeri ja Niina	10.11.2021 Klo 15	47	Windows, Chrome
Osallistuja 3	Niina	Arto, Melina ja Santeri	11.11.2021 Klo 10	44	MacOs, Firefox
Osallistuja 4	Santeri	Arto, Melina ja Niina	11.11.2021 Klo 11	36	Windows, Chrome

Kaikki testitilaisuudet etenivät seuraavan rungon mukaisesti:

1. Kerrotaan osallistujalle, mitä testataan, testin tarkoitus ja testin kulku.
2. Pyydetään tallennuslupa
3. Harjoitustehtävä ja sen ohessa ääneen ajattelun harjoittelua
4. Varsinaiset tehtävät (max. 30 min)
5. Kyselylomakkeen täyttö
6. Haastattelu (puolistrukturoitu)
7. Testin päättäminen

Kaikki testiin osallistuneet antoivat luvan vähintään äänen ja näytön tallentamiseen. Kaksi viidestä antoi luvan myös oman videokuvansa tallentamiseen. Testitallenteen lisäksi testitilaisuudessa mukana olleet tarkkailijat tekivät muistiinpanoja. Sekä tallenteita että muistiinpanoja hyödynnettiin testien analysointivaiheessa.

3.2 Osallistujat

Käytettävyydestiin osallistui pilotti mukaan lukien viisi käyttäjää. Neljällä viidestä osallistujasta ei ollut aiempaa kokemusta kyseisestä palvelusta. Kolme osallistujaa on yliopiston päätoimisia tutkinto-opiskelijoita ja kaksi on jo työelämässä. Osallistujat valittiin työryhmän tuttavapiiristä ja heidät rekrytoitiin ottamalla yhteyttä ja kysymällä kiinnostuksesta olla mukana testauksessa.

Taulukossa 2 kuvataan osallistujien taustatiedot, joita kysyttiin kyselylomakkeella.

Taulukko 2. Käytettävyydestin osallistujien taustatiedot.

	ikä	ammatti / opiskelutaso	aiempi kokemus
pilotti (P)	25	maisterivaiheen opiskelija	ei
osallistuja 1 (O1)	22	kandidaattivaiheen opiskelija	ei
osallistuja 2 (O2)	40	KTM, työelämässä	kyllä
osallistuja 3 (O3)	40	Puheenjohtaja	ei
osallistuja 4 (O4)	26	kandidaattivaiheen opiskelija	ei

3.3 Testitehtävät

Testitehtävät annettiin käyttäjälle Zoomin chatin kautta. Kukin tehtävä määriteltiin päättyneeksi käyttäjän ilmoitettua, että hän on mielestään valmis ja ollaan oikealla sivulla.

Varsinainen hakupalvelun toiminta (tehtävä 6) ja kurssille ilmoittautumisen testaus (tehtävä 7) suoritettiin demoympäristössä, joten siinä kohtaa osallistujalle annettiin suora linkki kyseiseen demoympäristöön. Myöskin varsinaiset ilmoittautumistiedot annettiin chatin kautta. Tällä taatettiin käyttäjän yksityisyys eli hänen ei tarvinnut täyttää ilmoittautumista omilla tiedoillaan, eikä testiaikaa hukattu siihen, että käyttäjä keksii itse tarvittavat tiedot.

Käytettävyydestissä käytettiin taulukossa 3 listattuja testitehtäviä. Testitehtävän yhteydessä perustellaan myös kyseisen tehtävän tarkoitus.

Taulukko 3. Testissä käytetyt testitehtävät

<p>Tehtävä 1: Mene “Avoin yliopisto” -sivuille.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten helposti käyttäjä löytää avoimen yliopiston sivut Tampereen yliopiston sivulta.</p>
<p>Tehtävä 2: Kurssi-ilmoittautumiset tehdään hakupalvelussa. Mene avoimen yliopiston etusivulta hakupalveluun.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää hakupalvelun, jossa haetaan/ilmoitetaan opiskelijaksi avoimeen yliopistoon.</p>
<p>Tehtävä 3: Palaa hakupalvelusta takaisin avoimen yliopiston etusivulle.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä navigoi hakupalvelusta avoimen yliopiston nettisivulle, sillä hakupalvelusta ei ole paluupainiketta etusivulle.</p>
<p>Tehtävä 4: Etsi “Akateeminen kirjoittaminen, verkko-opetus” -kurssi.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää halutun kurssin nettisivulta.</p>
<p>Tehtävä 5: Etsi “Akateeminen kirjoittaminen, verkko-opetus” -kurssin ilmoittautumissivu.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää ilmoittautumissivulle (hakupalveluun) halutulta kurssilta.</p>
<p>Tehtävä 6: Etsi kurssi “3D and Virtual Reality, Lectures: 20.10.-1.12.2021” (demossa)</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä toimii hakupalvelussa kurssia etsiessään.</p>
<p>Tehtävä 7: Ilmoittaudu kurssille “3D and Virtual Reality, Lectures: 20.10.-1.12.2021” (demossa)</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, kuinka helppoa ilmoittautuminen on hakulomakkeella.</p>
<p>Tehtävä 8: Opiskelijan muistilista sisältää tärkeää tietoa aloittavalle opiskelijalle. Etsi avoimen yliopiston uuden opiskelijan muistilista.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, kuinka helppoa tietyn tiedon löytyminen sivustolta on.</p>
<p>Tehtävä 9: Etsi Seinäjoen avoimen yliopiston käyntiosoite.</p> <p>Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää haluttua tietoa nettisivulta.</p>

Tehtävä 10: Opiskelu avoimessa yliopistossa on maksullista. Selvitä, kuinka paljon opiskelu maksaa.

Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää haluttua tietoa nettisivulta.

Tehtävä 11: Selvitä, milloin alkaa haku avoimen yliopiston kevään opintoihin.

Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää haluttua tietoa nettisivulta.

Tehtävä 12: Etsi “Kielet ja kulttuuri” -koulutusalan lisätietoa-osio.

Tehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjä löytää haluttua tietoa nettisivulta.

4 TULOKSET

4.1 Tehtävääjat ja tehtävien onnistumisprosentti

Tehtävien suoritusajat, ilmenneiden ongelmien lukumäärä ja tehtävästä suoriutuminen on kuvattu osallistujittain taulukossa 4. Onnistumista osoittamaan käytetään seuraavia koodeja:

- A** – Tehtävä suoritettiin onnistuneesti
- B** – Testin vetäjä auttoi tehtävän suorituksessa
- C** – Tehtävän suoritus epäonnistui
- D** – Tehtävä keskeytettiin
- E** – Tehtävää ei testattu (esim. aika loppui kesken)

Taulukko 4. Tehtävien suoritusajat, ilmenneiden ongelmien lukumäärät ja suoriutumistiedot

Testi-tehtävä	Pilotti		
	Tehtävään kulunut aika	Ongelmien lukumäärä	Tehtävästä suoriutuminen
Tehtävä 1	0:09	0	A
Tehtävä 2*	5:15	0	A
Tehtävä 3*	0:15	0	A
Tehtävä 4	2:05	3	A
Tehtävä 5	2:43	2	A
Tehtävä 6	0:32	0	A
Tehtävä 7	3:18	0	A
Tehtävä 8	4:33	2	A
Tehtävä 9	1:07	1	A
Tehtävä 10	0:30	0	A
Tehtävä 11	-	-	E
Tehtävä 12	-	-	E

Testi-tehtävä	Osallistuja 1			Osallistuja 2		
	Tehtävään kulunut aika	Ongelmien lukumäärä	Tehtävästä suoriutuminen	Tehtävään kulunut aika	Ongelmien lukumäärä	Tehtävästä suoriutuminen
Tehtävä 1	2:01	1	A	0:54	1	B
Tehtävä 2	9:11	4	A	1:40	6	A
Tehtävä 3	0:17	0	A	0:15	0	A
Tehtävä 4	1:20	1	A	2:16	3	A
Tehtävä 5	1:52	2	A	1:57	4	A
Tehtävä 6	0:20	0	A	0:57	0	A
Tehtävä 7	4:52	4	A	4:01	2	A
Tehtävä 8	6:48	4	B	3:13	1	B
Tehtävä 9	-	-	E	4:01	3	A
Tehtävä 10	-	-	E	2:05	1	A
Tehtävä 11	-	-	E	-	-	E
Tehtävä 12	-	-	E	-	-	E
Testi-tehtävä	Osallistuja 3			Osallistuja 4		
	Tehtävään kulunut aika	Ongelmien lukumäärä	Tehtävästä suoriutuminen	Tehtävään kulunut aika	Ongelmien lukumäärä	Tehtävästä suoriutuminen
Tehtävä 1	0:21	0	A	1:00	1	A
Tehtävä 2	12:24	11	B	4:30	7	B
Tehtävä 3	0:22	0	A	0:13	0	A
Tehtävä 4	0:33	0	A	0:47	1	A
Tehtävä 5	3:25	2	A	0:44	1	A
Tehtävä 6	0:14	0	A	0:20	0	A
Tehtävä 7	5:54	1	A	3:59	3	A
Tehtävä 8	-	-	E	3:08	6	A

Tehtävä 9	-	-	E	0:24	0	A
Tehtävä 10	-	-	E	0:32	0	A
Tehtävä 11	-	-	E	0:30	0	A
Tehtävä 12	-	-	E	1:50	1	A

Tehtävä on suoritettu täysin onnistuneesti, kun osallistuja on saanut sen valmiiksi itsenäisesti (taulukossa A-kategoria). Tehtävien onnistumisprosentti kaikkien aloitettujen tehtävien ja osallistujien osalta on siten 89 %.

Kategorialla E merkityillä suorituksilla tarkoitetaan tilannetta, jossa 30 minuutin aika on tullut täyteen ennen kyseisiä tehtäviä, eikä tehtäviä ole sen vuoksi aloitettu.

Pilotissa osa tehtävistä tehtiin eri järjestyksessä. Tähän merkityt tehtävät 2 ja 3 tulivat pilotissa tehtävinä 8 ja 9. Todellinen järjestys siis oli 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 2, 3 ja 10. Tästä johtuen tehtävän 2 aika on suuri, sillä osallistuja oletti, ettei kyseiselle sivustolle enää tarvinnut mennä.

Osallistuja 1 varmisteli tehtävässä 8 olevansa oikealla sivulla ja moderaattori neuvoi käyttäjää vielä etsimään uudelleen avoimen yliopiston sivuilta.

Tehtävissä 1 ja 8 osallistuja 2 luuli saaneensa tehtävän valmiiksi, vaikka ei ollut vielä päässyt toivottuun lopputilaan. Moderaattori kommentoi, että tehtävä ei ole ihan vielä valmis, jolloin osallistuja jatkoi ja suoritti tehtävän loppuun kummallakin kerralla.

Tehtävässä 2 moderaattori ohjeisti osallistujaa 3 useampaan kertaan. Osallistuja uskoi olevansa hakupalvelussa ja varmisteli asiaa moderaattorilta, mutta näin ei kuitenkaan ollut. Osallistuja myös kyseli vinkkejä, onko hän edes lähellä hakupalvelua, joihin moderaattori vastasi.

Osallistujalle 4 moderaattori vinkkaa tehtävässä 2, että hän oli jo hyvin lähellä hakupalvelua.

4.2 Kyselyn ja haastattelun tulokset

Tyytyväisyyskysely toteutettiin valmiilla opettajan antamalla Forms-lomakkeella. Kyselyn avulla selvitettiin muutamien eri kysymysten avulla, millaisena käyttäjä on kokenut palvelun käytön, oliko käyttö helppoa tai olisiko sen käyttöön tarvinnut apua ja oliko palvelun käyttö loogista. Kyselylomakkeen tulokset on koottu taulukkoon 5. Testin jälkeen toteutetun haastattelun kysymykset ovat jaettu kolmeen teemaan: avoimen yliopiston -sivuston käytettävyys, navigointi ja ilmoittautuminen. Kussakin teemassa on 2–4 kysymystä. Haastattelurunko löytyy liitteestä 1.

Taulukko 5. Tyytyväisyyslomakkeen tulokset. Solussa on ilmoitettu, kuinka moni viidestä osallistujasta oli tätä mieltä.

	Täysin eri mieltä				Täysin samaa mieltä
Käyttäisin mielelläni tätä palvelua usein.		1		3	1
Koin palvelun olevan yksinkertainen		2	1	2	
Pidin palvelun käyttöä helppona.			3	2	
Luulen, että pystyn käyttämään palvelua ilman teknisen henkilön tukea				3	2
Mielestäni palvelun eri osat toimivat hyvin yhteen.	1	1	1	2	
Mielestäni palvelussa oli paljon johdonmukaisuutta.		1	2	2	
Luulen, että useimmat oppivat palvelun käytön erittäin nopeasti.		2		1	2
Mielestäni palvelu oli hyvin intuitiivinen.		2	1	2	
Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin palvelua.		2	1	2	
Pystyisin käyttämään palvelua, ilman että minun pitää oppia mitään uutta.				3	2

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn perusteella kaikki osallistujat olivat jokseenkin tyytyväisiä palvelun käytettävyyteen. Osallistujien vastausten hajonta vaihteli kysymyksestä riippuen. Kaikki osallistujat olivat sitä mieltä, että palvelun käyttö onnistuu ilman teknisen henkilön tukea ja että heidän ei tarvitse oppia mitään uutta palvelua käyttäkseen. Lisäksi kaikki olivat joko keskimäärin samaa mieltä tai lähes samaa mieltä siitä, pitivätkö he palvelun käyttöä helppona. Näissä kolmessa kysymyksessä oli siis vähiten varianssia koko kyselyyn nähden. Jonkin verran vaihtelua tuli koskien kysymyksiä palvelun yksinkertaisuudesta, johdonmukaisuudesta, intuitiivisuudesta sekä siitä, kokivatko osallistujat itsensä varmaksi käyttäessään palvelua. Eniten vaihtelua tuli kysymykseen, miten palvelun eri osat sopivat yhteen. Kukaan ei ollut kuitenkaan täysin samaa mieltä tämän väitteen kanssa. Lisäksi paljon vaihtelua oli osallistujien arviossa siitä, oppivatko käyttäjät palvelun käytön erittäin nopeasti – tästä kukaan ei ollut täysin eri mieltä.

Eräs osallistuja pohti, mitä intuitiivinen tarkoittaa tässä yhteydessä ja vaihtoi aiheesta moderaattorin kanssa muutaman sanan, ennen kuin jatkoi lomakkeen täyttämistä. Lisäksi arvioimme, että kyselyn melko positiivisiin vastauksiin saattoi vaikuttaa se, että kaikki osallistujat saivat aloitetut tehtävät onnistuneesti tehtyä ja vaikeimmiksi koetut tehtävät sijoittuivat testin alkupuolelle. Näin ollen osallistujilla saattoi olla positiivisempi mielikuva sivuston käytettävyydestä kyselyn aikana, jos vertaa siihen, että lopussa olisi ollut haastavampia tehtäviä ja kysely olisi tehty niiden jälkeen.

Haastattelussa nousivat esille selkeämmin sivustolla ilmenneet ongelmat. Käytettävyyteen liittyvät huomiot kohdistuivat sivuston selkeyden puutteeseen sekä siihen, että halutut asiat löytyivät kyllä sivustolta, mutta niitä joutui välillä etsimään pitkään ja useamman klikkauksen takaa. Useampi osallistuja mainitsi, ettei aina tiennyt onko avoimen yliopiston sivulla vai Tampereen yliopiston sivulla, eikä välttämättä ymmärtänyt, miksi olikin siirtynyt avoimen sivustolta pois. Muutama osallistuja mainitsi myös, että sivusto on kuitenkin suhteellisen käytettävä verrattuna muihin vastaaviin nettisivustoihin.

P: "Paljon parannettavaa, muttei mikään maailman huonoin nettisivu."

O1: "yleisesti ottaen vaikuttaa siltä, että löytää kaiken mitä ettii, mutta se etsiminen on varmaan se kaikista hankalin asia"

O2: "...useampaan kertaan mä taisin mennä siellä semmosta ympyrää että palasin aina samalle sivulle uudestaan kun yritin mennä valikoista eteenpäin. Ja, ja tosiaan niinkun välillä hyppi sitten niinku Tampereen yliopiston ja avoimen yliopiston sivujen välillä sillai niinkun huomaamatta, ei tietoisesti. Niin tota, siinä mielessä vähän tota oli välillä hukassa että missä oikeen menee siellä sivurakenteessa."

O3: "Joo, kyllä mä niin kuin sieltä osasin klikkailla sitten tai tarkoitan, että edes löysin sen mistä edes klikataan, mutta tosiaan, kun se ei ollut kauheen johdattelevaa, mitä sieltä alta löytyy. Ainakaan kaikissa kohdissa. Osa oli kyllä tietenkin ihan hyvin kirjoitettu, mutta kaikkia ei ollu otsikoitu selkeästi."

O4 "Osittain oli helpot osittain ei. Se olikin yhtäkkiä jonku klikkauksen takana ja välistä piti oikeen miettiä, että mihinkä se näistä nyt kuului." "Yläpalkki ois normaalisti jotain mitä tosi paljon käyttää, mutta sitten tuolla ei avoimella yliopistolla ole mitään kätevää yläpalkkia mistä vois nopeeta päästä eri..."

Navigointiin liittyen suurimmaksi ongelmaksi koettiin hakupalvelun löytäminen sivustolta. Tähän liittyen toivottiin selkeää tietoa ja suoria linkkejä. Myös se, miten erilaisia asioita oli esitetty sivulla, sai mainintoja – osallistujat kaipasivat selkeämpää jakoa tärkeiksi kokemuksi asioihin ja muuhun tietoon, jota sivustolla oli. Osallistujat kommentoivat myös tähän kysymykseen muutamaa otteeseen sitä, etteivät erottaneet ovatko avoimen yliopiston sivuilla ja toivoivat erityisesti ylävalikoihin selkeämpää tietoa, mihin valikoiden linkit vievät. Eräs osallistuja kommentoi sitä, ettei avoimen yliopiston etusivulle ole paluunäppäintä eri sivuilla, minkä lisäksi tämä tuli esille käytännössä testiä tehdessä, kun kaikki osallistujat käyttivät selaimen paluunäppäin kulkeakseen takaisin etusivulle. Positiivisina kommentteina osallistujat toivat esille sivuston värimaailman ja visuaalisuuden. Eräs osallistuja kehui myös yhteystietojen löytymistä helpoksi.

P: "Than ok, jotenkin sitä voisi koittaa järjestää relevanttiusjärjestykseen. Tuntui, että oli tosi paljon infoa jota ei just... Ainakin jos hakisin itse opiskelemaan haluaisin vaan löytää ne kurssit, enkä lukea mitään mitkä jotku seinäjokiset on tehnyt."

P: "Tykkäisin jos ne olisi erotettu [yleisen ja avoimen yliopiston sivut], ettei yläpalkki vie suoraan yliopiston sivulle."

O1: ”mulla kesti eniten löytää se hakupalvelu, että jouduin jopa siihen videonkin kattomaan-se oli jännästi taas niinku linkistä toiseen siihen hakupalveluun pääsy”

O2: ”No joo, niinku sanoin niin välillä, välillä niistä pääty niistä valikoista sinne, niin kun [Tampereen] yliopiston sivujen puolelle, mikä oli vähän hämmentävää.

O3: ”Mun mielestä se värimaailma ja sellainen selkeys, miten se teksti tulee sieltä silmille, niin se oli hyvin tehty.”

O3: ”No juuri se, että miksi ei sitä ilmoittaudu esimerkiksi siinä ollut heti, vaan siitäkin piti monta kertaa mennä ihan hassuihin paikkoihin. Kun löysi sen kurssin, niin minkä ihmeen takia siinä ei heti lue sitä ilmoittaudu ja suoraan mee sinne hakulomakkeelle, vaan sinne pitää mennä moneen kohtaan hakeen se itse lomake. Se on aina vähän..., hidastaa.”

O4: ”En enää edes muista mitkä oli, mutta jotkut oli kyllä ehkä vähä haastavia, kun ei ees siis tiennyt mistä ois ees lähtenyt niinku alkuun selvittää.”

Ilmoittautumiseen liittyen kaikki osallistujat kommentoivat jälleen itse hakupalveluun pääsemisen hankaluutta. Eräs osallistuja huomasi, että hakupalvelussa oleva Tampereen yliopiston logo ei olekaan linkki etusivulle, mikä rikkoi hieman sivuston yhteneväisyyttä ja selkeyttä. Muuten hakupalvelun käyttö ja erityisesti hakulomakkeen täyttäminen koettiin helpoksi ja sujuvaksi. Eräs osallistuja mainitsi erikseen hakupalvelun tulosten rajaamisen olevan helppoa. Hakulomakkeen täyttämiseen liittyen eräs osallistuja toivoi sähköpostikenttiin mahdollisuutta kopioida ja liittää tekstiä. Myös testin aikana kaksi osallistujaa kommentoi tätä ääneen. Tätä pohdimme jälkepäin ja totesimme, ettei kopiointi- ja liittämismahdollisuus ole välttämätön, koska sillä estetään käyttäjän virheellinen sähköpostin syöttäminen kahteen kertaan.

P: ”Ei ole järkeä, että ilmoittautumista pitää lähteä etsimään. Mun mielestä se on ehdottomasti tärkein juttu.”

O1: ”helpolta et sit ku löysi sen hakupalvelun ni- oli selvä”

O2: ”No se ilmoittautuminen oli ehkä niinku helpoin homma että se lomakehan oli ihan selkee ja oli helppo vastailla, että siinä ei ollu kyllä mitään ongelmaa.”

O2: ”No ei kai siinä ollu muuta hankalaa muuta kun se että sähköpostiosotetta ei pystynyt kopioimaan ja liittämään sinne kenttään vaan se piti kirjottaa kaks kertaa.”

O3: ”No juuri se, että siellä [kurssisivulla] ei oo sitä ilmoittaudu-nappia, mistä helposti löytää sen lomakkeen, missä ilmoittaudutaan. Niin ei se tuntunut kauheen hyvältä. Ensin pitää hakea se kurssi, siinäkin oli ehkä hiukan parantamisen varaa. Mutta sitten kun sä löydät sen, niin siinä ei selkeästi oo heti sitä namiskuukkelia, että paina ilmoittaudu. Ois ollut mahdollista tehdä siitä vähän lyhempi saaga.”

O3: ”No se itse hakulomake, kun sinne vihdoinkin löytää pitkällisen toiminnan jälkeen, niin sitten se oli ihan selkee.”

O4: ”Aika helppo, se oli aika selkeä se lomake... Kunhan löysi sille sivulle niin lomakkeen täyttäminen onnistua helposti.... Kurssin löytäminenkin oli aika helppoo.”

Osallistujilta kysyttiin myös vielä, olisiko heillä ehdotuksia, miten ilmoittautumista voisi tehdä helpommaksi. Tähän tuli hyvin yhteneväisiä vastauksia. Kaikki korostivat suoran linkin tuomista etusivulle, tai useampaankin kohtaan selkeämpää ilmaisua, miten hakulomakkeelle pääsee. Eräs osallistuja esitti myös ehdotuksen hakupalvelu-sivun parantamiseksi.

P: Hakupalvelun Etsi opintoja –painikkeen näkyvyyttä voisi korostaa. “Tää nappula on jotenkin piilossa, sitä vois tuua esille esim violetilla värillä.”

O1: Hakupalvelun löytyminen voisi olla paremmin ilmaistuna avoimen sivuilla ”jotenkin että tästä pääset ilmoittautumaan niille kursseille ettei tarvi hyppiä niinku sivusta toiseen”, suora-viivaisuus ”paina tosta niin pääset suoraan ilmoittautumaan”

O3: ”No olis. Se, että siellä lukis yks selkee ilmoittaudu, joka veis suoraan sinne hakulomakkeelle. Eikä kaikenlaisia steppejä siinä välissä.”

O3: ”Siellä monessa kohtaa luki haku sitä, haku tätä, mutta ei ollut sitä hakulomaketta tai hakupalvelunimellä. Mähän harhauduinkin vaikka mihin kohtaan, jossa luki vähän niin kuin sinne päin. Ei mitään sinne päin vaan semmonen ihan selkee, että joko tää tai ei ollenkaan. Sellaista toivoisin.”

O4 ”Ilmoittautumisen vois helpommin löytää.”

5 POSITIIVISET HAVAINNOT

Havainto 1. Hakupalvelu on helppokäyttöinen. Haastattelutuloksista ilmeni, että suurin osa osallistujista koki hakupalvelun helppokäyttöiseksi ja selkeäksi.

O1: "...sit ku löysi sen hakupalvelun ni- oli selvä"

Havainto 2. Avoimen yliopiston -sivuston visuaalinen ilme on miellyttävä. Haastattelutulosten perusteella käyttäjät kokivat visuaalisen ilmeen sivustolla miellyttäväksi.

P: "Visuaalisesti kivan näköinen."

O2: "...ihan visuaalisesti sillai selkee ja nätti"

O3: "Se oli selkeä sivu ja värimaailma ja tommoset oli ihan kivoja."

O3: "Mun mielestä se värimaailma ja sellainen selkeys, miten se teksti tulee sieltä silmille, niin se oli hyvin tehty."

Havainto 3. Hakulomake on selkeä. Haastattelutulosten perusteella osallistujat kokivat varsinaisen hakulomakkeen täyttämisen helpoksi.

O2: "se lomakehan oli ihan selkee ja oli helppo vastailla, että siinä ei ollu kyllä mitään ongelmaa."

O3: "No se itse hakulomake, kun sinne vihdoinkin löytää pitkällisen toiminnan jälkeen, niin sitten se oli ihan selkee."

Havainto 4. Video on hyvänä apuna sivuston käytössä. Pari osallistujaa mainitsi videon hyödyllisyydestä ja avusta sivustoa käyttäessä.

O1: "hyvä että löytyy niitä videoita"

Havainto 5. Standardien mukaisesti sijoitetut elementit. Yksi osallistuja mainitsi hyväksi, että standardien mukaan esimerkiksi yhteistiedot löytyvät sivun alaosasta.

6 KÄYTETTÄVYYSONGELMIEN KUVAUS

Tässä luvussa raportoidaan testissä löydetty käytettävyysongelmat. Ongelmat ovat numeroitu, jotta tiettyihin ongelmiin on helppo viitata. Kukin ongelmakuvauks sisältää lyhyen otsikon, tarkemman kuvauksen ja ehdotuksen ongelman ratkaisemiseksi.

Ongelmien perässä on arvioitu käytettävyydestien perusteella ongelman vakavuus sen mukaan, missä määrin se on haitannut palvelun käyttöä. Ongelman vakavuusluokka ilmaistaan numeroilla yhdestä neljään seuraavasti:

- 1 Kriittinen ongelma** – Estää palvelun käytön halutulla tavalla ja siksi ongelma tulisi ehdottomasti korjata.
- 2 Suuri käytettävyysongelma** – Vaikeuttaa käyttöä merkittävästi ja tulisi korjata ensi tilassa.
- 3 Pieni käytettävyysongelma** – Vaikeuttaa palvelun käyttöä ja tulisi korjata.
- 4 Kosmeettinen ongelma** – Estää viimeistellyn vaikutelman syntymisen ja korjataan kun ehditään tai resurssit sen mahdollistavat, jotta käyttö olisi mahdollisimman miellyttävää.
- T Tekninen ongelma** – Viittaa testin aikana havaittuun tekniseen ongelmaan palvelussa.
- K Kommentti** – Testin järjestäjien tai osallistujien kommentointia ja havaintoja, jotka eivät liity käytettävyysongelmiin.

6.1 Kurssille hakemiseen ja hakupalveluun liittyvät ongelmat

Ongelma 1. Suoraa linkkiä/painiketta hakupalveluun ei löydy etusivulta. Yksi tärkeimmistä toiminnoista Tampereen avoimen yliopiston sivuston käyttäjälle on kurssille hakeminen/ilmoittautuminen. Tärkeiden linkkien tulisi löytyä etusivun yläosasta siten, että sivua ei tarvitse vierittää. Tämä ongelma esiintyi jokaisen viiden osallistujan käytettävyydestauksessa. Sivuston käytettävyyttä voisi parantaa lisäämällä avoimen yliopiston etusivulle yläosaan näkyvästi linkki ”Hakulomake”, jota painamalla käyttäjä pääsee suoraan hakupalveluun. [1]

P: “Ei ole järkeä, että ilmoittautumista pitää lähteä etsimään. Mun mielestä se on ehdottomasti tärkein juttu.”

O1: ”...jotenkin että tästä pääset ilmoittautumaan niille kursseille, ettei tarvi hyppiä niinku sivusta toiseen - paina tosta niin pääset suoraan ilmoittautumaan”

O3: ”Niin ei ollut kauheen käytettävää se, että etusivulla ei lue esimerkiksi mitään tosta hakulomakkeesta. Täytyy hirveen monta klikkausta tehdä, niin ei se oo käytettävä.”

O3: ”No juuri se, että siellä ei oo sitä ilmoittaudu-nappia, mistä helposti löytää sen lomakkeen, missä ilmoittaudutaan. Niin ei se tuntunut kauheen hyvältä.”

O4: “Ilmoittautumisen vois helpommin löytää.”

Ongelma 2. Hakupalvelu nimityksenä on harhaanjohtava. Käyttäjä haluaa ilmoittautua/hakea kurssille, mutta sivustolta pitää etsiä hakupalvelua. Käyttäjä ei oikein tiedä, mitä on sivustolta etsimässä ja koska on saavuttanut tavoitteensa. Yksi käytettävyydestin osallistuja

oletti olevansa hakupalvelussa, kun oli sivulla ”Näin haet avoimen yliopiston opintoihin”. Sivulta löytyy hakemiseen liittyvää tietoa, mutta sana ”Hakupalvelu” esiintyy vain kohdassa ”Hakulomake” hyperlinkkinä, joka on kovin huomaamaton. 2/5 osallistujaa oletti yläreunan navigointipalkista löytyvän etsi-toiminnon (suurennuslasi) olevan tarkoitettu hakupalvelu. Lisäksi yksi osallistuja epäroi Hakupalvelu-sivulla ollessaan, onko hän oikealla sivulla, kun haluaa ilmoittautua kurssille ja sivulla lukee Hakupalvelu. Opintoihin hakeutuvan käyttäjän kannalta ”Hakulomake” on kuvaavampi nimitys kuin ”Hakupalvelu”. [1]

O2: Kurssitiedoissa kohta Näin haet tai ilmoittaudut: ”Onks tää nyt se ilmoittautumissivu?”

O2: Hakupalvelussa siirtelee hiirtä eri tietojen kohdalle: ”Etsi opintoja...ilmoittaudu...ei tää nyt onnistunu.”

O3: ”Ei me minnekään opintotoimistoon nyt haluta mennä. Tai ehkä haluttais kyllä mennä tän jälkeen.”

O3: ”Siis tarkoitatko sä nyt tätä etsi-palvelua? Tää on yleensä haku, kun on tää suurennuslasi.”

Ongelma 3. Ilmoittautumis-/hakulomakepainikkeen puuttuminen kurssiesitteestä. Kurssiesitteissä on kohta ”Näin haet tai ilmoittaudut”. Sen alta löytyy hakuohjeita, mutta ei painiketta ilmoittautumiseen/kurssille hakemiseen eli hakupalveluun. Sivuston käytön helpottamiseksi, kurssiesitteeseen tulisi lisätä ”Hakulomake”-painike, josta käyttäjä pääsee suoraan hakupalveluun. Sivuston käytön sujuvuutta voi parantaa lisäksi sillä, että kurssi lisätään automaattisesti hakulomakkeelle valittuihin kursseihin. Tällöin käyttäjän ei tarvitse muistaa kurssin nimeä tai koodia. [1]

O2: Osallistuja on kurssiesitteen kohdalla ’Näin haet tai ilmoittaudut’ ja klikkaa ’Hae koulutukseen’: ”Ei, kun tää menee tänne jonneki yleiselle sivulle, oh my.”

O2: ”Tässä on tämmönen luuppi...pitäsköhän, enks mä ollu äsken [tehtävässä 2] tuolla hakupalvelussa, pitääks mun mennä tästä nyt sinne sitte uudestaan? En ymmärrä.”

O3: ”Näin haet tai ilmoittaudut, mutta missäs tää ilmoittautuminen nyt sitten on?”

O3: ” Kun löysi sen kurssin, niin minkä ihmeen takia siinä ei heti lue sitä ilmoittaudu ja suoraan mee sinne hakulomakkeelle, vaan sinne pitää mennä moneen kohtaan hakeen se itse lomake. Se on aina vähän..., hidastaa.”

O3: ”siinä ei selkeesti oo heti sitä namiskuukkelia, että paina ilmoittaudu. Olis ollut mahdollista tehdä siitä vähän lyhyempi saaga.”

Ongelma 4. Hakupalvelussa käyttäjän täytyy muistaa kurssien nimet tai koodit, joille haluaa ilmoittautua. Hakupalvelussa käyttäjän täytyy jo tietää kurssit, joille haluaa ilmoittautua. Tämä vaatii sitä, että käyttäjän on huomannut kirjoittaa kurseja selatessaan joko kurssin nimen tai koodin itselleen ylös. Jos näin ei ole, käyttäjä joutuu palaamaan hakupalvelusta takaisin koulutushakuun, etsimään kurssit ja kirjoittamaan tarvitsemansa tiedot ylös. Jotta sivuston käyttö olisi joustavampaa ja käyttäjällä olisi useampi tapa saavuttaa tavoitteensa, olisi hakupalvelussa hyvä olla linkki koulutushakuun. Tällöin sivuston käyttäjä voi selata kurseja, valita haluamansa kurssit sekä ilmoittautua keskitetysti yhdessä paikassa. Lisäksi tämä poistaa tarpeen muistaa kurssien nimet tai koodit. [2]

P: "Jaa tää pitäis muistaa..."

O3: "Ensin pitää hakee se kurssi, siinäkin oli ehkä hiukan parantamisen varaa"

O3: "Ja sitten pitää taas hakee nämä kohteet erikseen tällaisella kätevällä koodilla."

Ongelma 5. Käyttäjän pitää muistaa, mistä hakupalvelu löytyy. Kurssiesitteissä ilmoitetaan, että ilmoittautuminen/hakeminen tapahtuu hakupalvelun kautta. Linkkiä hakupalveluun ei löydy etusivulta, vaan sinne pitää mennä useamman linkin kautta. Tilanteissa, joissa käyttäjä on pitkään pyörinyt sivustolla ja etsinyt hakupalvelua, ei hän seuraavallakaan kerralla osaa siirtyä sinne sujuvasti. Käyttäjälle on tullut liian monta erehdystä eikä oikea polku haluttuun kohteeseen ole jäänyt mieleen. Tämä kuormittaa mieltä ja estää sivuston sujuvan käytön. Sivuston käytön parantamiseksi tulisi Hakulomake-painike lisätä sekä avoimen yliopiston etusivulle että kurssiesitteeseen. [2]

O3: "Mites mä asken sinne pääsin? Hmm. Mä palaan vielä vähän taakse päin ja mietin, missä sen pitäis olla. Mä jo unohdin, mistä mä pääsin sinne hakulomakkeelle."

Ongelma 6. Hakupalvelussa ilmoittautumislomakkeen kohta "Lisätiedot" on epäselvä käyttäjälle. Lisätiedot-kohdassa on ilmoitus "Mikäli haet yleislomakkeella, täytä hakemasi opintojakson tai kokonaisuuden nimi ja suoritustapa" ja tähän liittyvä viestikenttä. Käyttäjille ei ole selvää, mitä tarkoitetaan yleislomakkeella, ja kolme osallistujaa pohti, pitäisikö viestikenttään kirjoittaa opintojakson nimi vai ei. Tässä tulisi olla lisätietoa, milloin on kyse yleislomakkeesta tai milloin lisätietoja ei tarvita, jotta käyttäjät eivät pohtisi asiaa ilmoittautumislomaketta täyttäessään. [4]

P: "Täältä kopioin tämän... Mä oletan et toi lectures tarkoittaa suoritustapaa..."

O2: "Mikäli haet yleislomakkeella, täytä hakemasi opintojakson nimi...en nyt ole varmaan hakemassa yleislomakkeella."

Ongelma 7. Hakupalvelun ilmoittautumislomakkeessa on sukupuolivaihtoehtoina ainoastaan mies tai nainen. Yhdenvertaisuuden edistämiseksi lomakkeessa tulisi olla myös vaihtoehdot: Muu ja En halua ilmoittaa. [K]

O3: "Eikö täällä oo muu-kohtaa? Ihan siis vaan kysymys, kun kaikkialla se nykyään on. Eikö siis ihan oikeesti oo oikeilla sivuilla? (Osallistuja tekee ilmoittautumista demossa). Vaikka muuten Tampereen yliopisto on niin kovasti tasapuolisuuden ja tasa-arvon puhuja."

Ongelma 8. Hakupalvelun ilmoittautumislomakkeessa "Kansalaisuus"-kohdassa kansalaisuus on ilmaistu adjektiivina sekä suomalaiset ovat jaoteltu kahteen kategoriaan. Käyttäjän kansalaisuus voi olla esimerkiksi suomalainen, mutta käyttäjä ei välttämättä tunne itseään suomalaiseksi. Tämä voi olla hyvin merkityksellistä esimerkiksi monelle maahanmuuttajalle, joka on olosuhteiden pakosta joutunut jättämään kotimaansa ja vaihtamaan kansalaisuutta. Tästä syystä kansalaisuus olisikin hyvä ilmaista substantiivina. Lisäksi suomalaiset ovat jaettu kahteen kategoriaan sen perusteella ovatko he suomalaisia vai ahvenanmaalaisia. Neutraalimpi vaihtoehto kansalaisuuden ilmoittamiseen olisi esim. "Suomi" "suomalainen" sijasta sekä suomalaisille vain yksi vaihtoehto Suomi. [K]

O1: "Kansalaisuus, suomi – suomalainen"

O3: ”Suomalainen Ahvenanmaa! Mielenkiintoinen. Onks se niin kuin eri tässä?”

Ongelma 9. Hakupalvelun ilmoittautumislomakkeessa syntymäajan valinta on kankea. Syntymäaikaa täytettäessä on mahdollista käyttää kalenterifidgettä, mutta se on valitettavasti liian kankea ollakseen hyödyllinen. Kalenterikuvaketta painamalla aukeaa kuluva vuoden kuva kuukausi (Kuva 1). Suurella todennäköisyydellä käyttäjä joutuu selaamaan kalenteria ainakin vuoteen 2003 ja moni sitä paljon pidemmälle. Kalenteri sinällään on tuolla ulkoasulla helppokäyttöinen, mutta se, minkä vuoden kalenteri näytetään, tulee tehdä helpommaksi. Käyttäjä voi kuitenkin syöttää syntymäaikansa kenttään itse, joten ilmoittautumista tämä ei estä. [K]

O4: ”Ei, täältä täytyy selaa vaik kui kaukaa...”

The screenshot shows a web form for 'Opintoihin hakeutuminen' (Applying for studies). The form includes fields for 'Etunimet' (First names), 'Sukunimi' (Last name), 'Kutsumanimi' (Nickname), 'Henkilötunnus' (ID number), and 'Syntymäaika' (Date of birth). The 'Syntymäaika' field is currently set to '25.11.2021'. A calendar overlay is visible, showing the month of November 2021, with the date '25' highlighted. The calendar is titled 'Valitse päivämäärä' (Select date) and shows the days of the week (ma, ti, ke, to, pe, la, su) and the months (marraskuu 2021).

Kuva 1. Ilmoittautumislomakkeella oleva kalenteri syntymäajan valitsemiseksi.

6.2 Navigointiin liittyvät ongelmat

Ongelma 10. Avoimen yliopiston sivut eivät erotu Tampereen yliopiston sivuista selkeästi. Kun käyttäjä selaa avoimen yliopiston etusivua ja navigoi aiheesta toiseen, on välillä epäselvää, onko käyttäjä avoimen yliopiston sivulla vai Tampereen yliopiston sivulla. Erityisesti yläreunan navigointipalkissa olevat linkit ja pudotusvalikot sekoittavat käyttäjiä, koska niiden sisältö koskee koko korkeakouluuyhteisöä, eikä vain avoimen yliopiston palveluja (Kuva 2). Jokainen osallistuja koki tämän ongelmaksi tehtävien aikana. Sivuston käytettävyyden kannalta olisi parempi, jos navigointipalkin linkit ja pudotusvalikot koskisivat ainoastaan avointa yliopistoa. Tällä hetkellä navigointipalkissa olevat linkit löytyvät myös samassa palkissa olevasta valikosta (Kuva 3). Täten valikon alta löytyvät linkit voisivat jäädä ennalleen ja muutoin navigointipalkin linkit koskisivat ainoastaan avoimen yliopiston sivustoa. Jos on haluttu, että kaikilla korkeakouluuyhteisön sivustoilla on sama navigointipalkki, tulisi tämän alle lisätä toinen navigointipalkki, josta löytyy linkit avoimen yliopiston palveluihin (Kuva 4). [2]

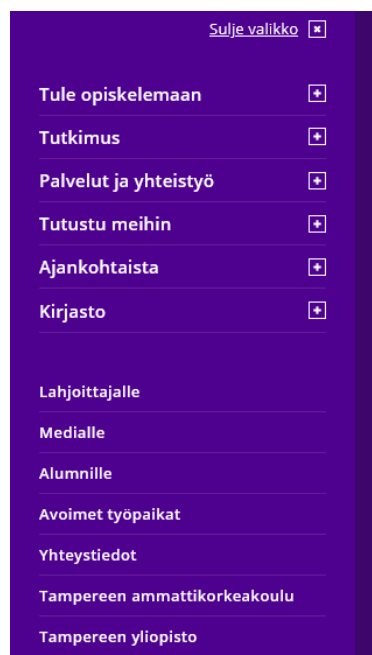
P: ”Tykkäisin jos ne olisi erotettu [yleisen ja avoimen yliopiston sivut], ettei yläpalkki vie suoraan yliopiston sivulle.”

O2: ”Mä oon nyt taas Tampereen yliopiston sivuilla” (pitää hiirtä osoitteen tuni.fi päällä)
 ”enks mä äsken ollu avoimen yliopiston sivuilla vielä.”

O4: ”Sit jos mä meen näihin ni musta tuntuu, että mä eksyn enkä löydä enää takasi.”



Kuva 2. Avoimen yliopiston sivustolla oleva navigointipalkki sivun yläreunassa.



Kuva 3. Valikon alta löytyvät linkit, jotka ovat osin samat kuin navigointipalkissa.



Kuva 4. Jos korkeakouluyhteisön kaikilla sivustoilla tulee olla sama navigointipalkki, olisi avoimen yliopiston sivustolle hyvä lisätä oma navigointipalkki yhteisen navigointipalkin alapuolelle.

Ongelma 11. Hakutoiminto antaa tuloksia koko korkeakouluyhteisön sisältä, vaikka käyttäjä haluaisi tietoa vain avoimen yliopiston palveluista. Ratkaisuna olisi hakutoiminnon eriyttäminen koskemaan vain avoimen yliopiston sivustoa tai lisäämällä toisen hakukentän, jos avoimella yliopistolla on oma navigointipalkki (Kuva 4). [3]

P: ”Jaa tää ei liitykkään avoimeen yliopistoon enää mitenkään...”

Ongelma 12. Koulutustarjonta aloittain -kohta ei ole selkeä. Käyttäjän ei aina ole helppo sijoittaa etsimäänsä kurssia, tietylle koulutuslalle. Käytettävyyttä parantaisi, jos jo kohdassa ”Koulutustarjonta aloittain” olisi hakutoiminto, jolla haluttua kurssia voi etsiä. Nyt käyttäjän täytyy siirtyä koulutushakuun, josta hakutoiminto löytyy. Lisäksi ”Koko avoimen yliopiston

koulutustarjonta” -linkin sijoittaminen näkyvämpään kohtaan, esimerkiksi ylimmäiseksi tai ensimmäiseksi, sekä muiden koulutusalojen asemointi sivulla aakkosjärjestykseen selkeyttäisi kohtaa. [3]

P: “Ei oo kyl mitään ideaa minkä alle tämä menis, miksei ole yleistä hakua?”

O2: ”...eiks täällä oo tosiaan mitään vapaata hakua, et vois hakee mitä vaan?”

6.3 Yleiset ongelmat

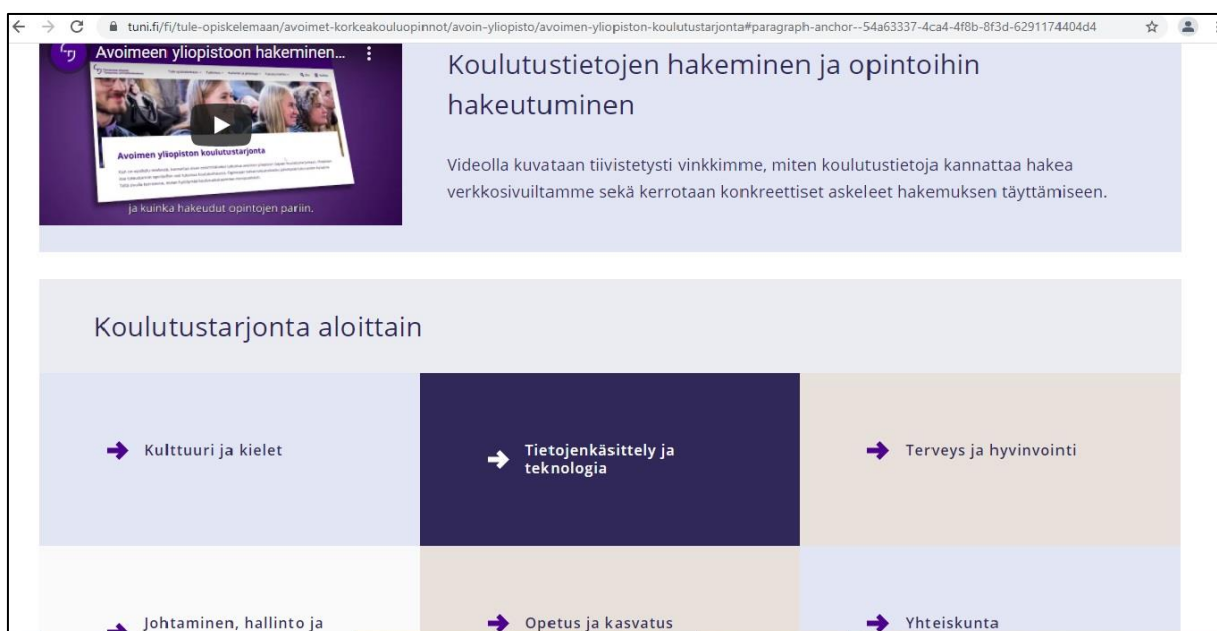
Ongelma 13. Sivuston hakutoiminto on tarkka kirjoitusasusta hakusanojen suhteen, eikä tarjoa automaattista ehdotusta väärin kirjoitettujen sanojen tilalle. Käyttäjän tulee kirjoittaa haettava termi juuri oikeassa muodossa ja oikein, jotta hakutoiminto antaa hakutuloksia. Esimerkiksi yksi osallistuja kirjoitti tehtävässä 9 hakutoimintoon ”seinäjoen avoin yliopisto”, eikä saanut yhtään hakutulosta. Hakutoiminnossa tulisi olla automaattinen virheentarkistus, jolloin viimeisen sanan tilalle olisi ehdotettu ”yliopisto” ja/tai hakutoiminnossa olisi osittainen sanojen tarkistus, jolloin termillä ”seinäjo” olisi tullut hakutuloksia. [2]

Ongelma 14. Opastusvideon linkin nimi on käyttäjälle epäselvä. ”Avoimen yliopiston koulutustarjonta” -sivulla oikopolut-kohdassa (Kuva 5) oleva linkki ”Koulutustietojen hakeminen ja opintoihin hakeutuminen” johtaa videoon, jossa esitellään, miten avoimen yliopiston sivustolla etsitään tietoa koulutuksista ja miten opintoihin haetaan (Kuva 6). Käyttäjälle kuvaavampi nimi voisi olla esim. ”Kurssien hakeminen ja hakulomakkeen täyttäminen”. [3]

O2: Tutkii linkkilistaa: ”Koulutustietojen hakeminen – mitä on koulutustiedot?”



Kuva 5. Avoimen yliopiston koulutustarjonta -sivulla oleva puuttuva/rikkinäinen linkki "Ajankohtaista koulutustarjonnasta".



Kuva 6. Näkymä, kun käyttäjä on painanut oikopolut-kohdan linkkiä "Koulutustietojen hakeminen ja opintoihin hakeutuminen".

Ongelma 15. Opastus koulutustietojen hakemiseen ja hakemuksen täyttämiseen löytyy ainoastaan videona. "Avoimen yliopiston koulutustarjonta" -sivulla "Koulutustietojen hakeminen ja opintoihin hakeutuminen" -linkin alta löytyvän videon sisältö on hyvä ja se kertoo selkeästi, kuinka koulutushakua käytetään sekä opastaa hakulomakkeen täyttämiseen. Erityisen hyvää videolla on opastus koulutushaun hakutoiminnon tehokkaaseen käyttöön. Ongelmaksi muodostuu se, että moni käyttäjä ei halua katsoa videota, vaan mieluummin silmäilee ohjeet tekstistä ja poimii siitä kaipaamansa vinkit. Videon sisältö olisikin hyvä löytyä samasta kohdasta myös kirjallisena. [3]

O3: "Enkä aio katsoo nyt sitten videoo."

O4: "Ahdistaa kattoo videoita. En halua kattoo videoita. Tykkään mieluummin lukee."

Ongelma 16. Ajankohtaista koulutustarjonnasta -linkkiä painamalla ei tapahdu mitään. Kun painaa kuvan 5 mukaisessa kohdassa "Avoimen yliopiston koulutustarjonta" -sivulla

”Ajankohtaista koulutustarjonnasta” -linkkiä, ei tapahdu mitään. Ratkaisuna olisi puuttuvan linkin lisääminen / rikkoutuneen linkin korjaaminen, jolloin linkkiä painamalla käyttäjä pääsee kohtaan ”Ajankohtaista koulutustarjonnasta”. [T]

Ongelma 17. Haettu tieto saattaa jäädä käyttäjältä huomaamatta, kun haluttuun kohtaan siirrytään oikopolut-kohdan linkin kautta. Kun käyttäjä siirtyy sivun sisällä kohteesta toiseen ”Oikopolut sivun sisältöihin” -kohdan linkin avulla, haettu kohde aukeaa sivulle aivan yläreunaan, jolloin käyttäjä ei välttämättä huomaa sitä. Ongelma ilmenee erityisesti silloin, kun käyttäjällä on suuri näyttö. Käytettävyydesteissä tämä ongelma tuli esille erityisesti sivulla ”Näin haet avoimen yliopiston opintoihin”, kun käyttäjä painaa Hakulomake -linkkiä sekä sivulla ”Avoimen yliopiston koulutustarjonta” ”Koulutustietojen hakeminen ja opintoihin hakeutuminen” -linkkiä painamalla (Kuva 6). [T]

7 JATKOKEHITYSIDEOITA

Avoimen yliopiston sivuston käytettävyyttä kehittäessä olisi hyvä keskittyä siihen, mikä on yleisin tavoite käyttäjällä tätä palvelua käyttäessään. Usein käyttäjät tulevat sivulle mielessään aie opiskella joko johonkin alaan liittyviä opintoja tai tietty kurssi. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi käyttäjän tulisi olla helppo löytää sivustolta kurssiesitteet, tieto miten kursseille haetaan tai ilmoittaututaan sekä selkeä, yksinkertainen polku opiskelijaksi hakeutumiseen.

Tällä hetkellä avoimen yliopiston sivuston käytettävyyttä heikentää linkkien puuttuminen keskitetysti yhdestä paikasta. Käyttäjiä hämmentää yläreunan navigointipalkki, jonka linkit johtavat pääsääntöisesti pois avoimen yliopiston sivustolta. Lisäksi haasteita saattaa aiheuttaa se, että avoimen yliopiston etusivulle ei ole linkkiä. Toisilla sivuilla aivan sivun yläreunaan ilmestyy murupolku, jonka kautta käyttäjä voi siirtyä takaisin etusivulle, mutta sitä ei ole kaikilla sivuilla. Tällöin käyttäjän ainoa mahdollisuus palata takaisin etusivulle, on käyttää selaimen palaa edelliselle sivulle -painiketta.

Sivuston käytettävyyttä parantaisi, jos kuvan 7 mukaisesti kaikille avoimen yliopiston sivuille lisätään oma navigointipalkki. Tällöin käyttäjä löytää kaikki linkit keskitetysti yhdestä paikasta ja myös paluu etusivulle hoituu navigointipalkin kautta. Samalla tulisi miettiä, ovatko kaikki toiminnot ilmaistu sivuston käyttäjien käyttämällä termeillä. Käyttäjän tulisi heti linkin nimestä pystyä päättämään, löytyykö hänen hakemansa tieto siltä sivulta vai joltain toiselta. Tästä hyvänä esimerkkinä on Hakupalvelu, joka ei sivuston käyttäjälle kerro, mikä se on.

Avoimen yliopiston etusivun olisi hyvä sisältää ainoastaan tieto siitä, että käyttäjä on nyt siirtynyt avoimen yliopiston sivulle (selkeä otsikko) sekä lyhyt tiivistelmä siitä, mikä avoin yliopisto on ja kuka siellä voi opiskella. Täten käyttäjä saa kaiken oleellisen tiedon yhdellä silmäyksellä ilman, että sivua täytyy vierittää ja tietoa etsiä.



Kuva 7. Avoimen yliopiston sivuille lisätty oma navigointipalkki helpottaisi sivuston käytettävyyttä ja tekisi tiedon etsimisestä helpompaa ja tehokkaampaa.

Lisää joustavuutta sivuston käyttöön tuo myös se, että Hakupalveluun lisätään painike koulutushakuun, josta käyttäjä voi valita kursseja. Tällöin myös kurssiesitteeseen tulee lisätä painike, josta käyttäjä voi lisätä kurssin ilmoittautumislomakkeelle. Tämä helpottaa käyttäjää siten, että hän voi mennä suoraan Hakupalveluun ja hoitaa siellä sekä kurssien valinnan että ilmoittautumisen. Tällä hetkellä käyttäjä joutuu tekemään ne kahdessa eri paikassa, joiden välillä ei ole yhteyttä toisiinsa.

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset

Teema 1: Avoimen sivuston käytettävyys?

- Miltä sivuston käytettävyys tuntui yleisesti ottaen?
- Koitko sivuston helppokäyttöiseksi? Millä tavalla kyllä/ei?

Teema 2: navigointi

- Millaiselta navigointi avoimen yliopiston sivustolla tuntui yleisesti?
- Oliko joku erityisen hankalaa? Jos oli, mikä?
- Oliko jokin erityisen hyvin toteutettu? Mikä?

Teema 3: ilmoittautuminen

- Millaiselta kurssille ilmoittautuminen tuntui yleisesti ottaen?
- Oliko jokin kohta ilmoittautumiseen liittyen erityisen hankala? Mikä?
- Oliko jokin tehty erityisen helpoksi/miellyttäväksi? Mikä?
- Olisiko sinulla ehdotusta mitä tai miten ilmoittautumista voisi parantaa/tehdä sujuvammaksi?

Liite 2: Kyselylomakkeet

Käytimme opettajan Moodleen jakamaa kyselylomaketta, ja sen saa tarvittaessa opettajalta.