

## Suunnitelma

### Käytettävyydestin tavoite (mitä testataan)

Testataan käyttäjän kykyä löytää avoin työpaikka omalta alaltaan työ- ja elinkeinopalveluiden sivuilta (te-palvelut.fi). Testikriteereinä hakutulosten määrä ja oikeellisuus (onnistuminen), sekä hakuprosessin yksinkertaisuus ja kesto.

### Testiskenaario (miten testataan)

Etsi lähialueelta (Jyväskylä) oman alasi (ohjelmistokehittäjä) avoin työpaikka menemällä osoitteeseen te-palvelut.fi.

## Testin vaiheet ja havainnot

1. Painettiin etusivulla otsikon "Työnhakija" alla olevaa linkkiä "Avoimet työpaikat"
  - "Avoimet työpaikat" on osion ensimmäinen linkki
  - Skaalatessa etusivua pienemmäksi Työnhakija-osio siirtyy ylimmäksi
  - Painettaessa aukeaa työnhakulomake
2. Painettiin painiketta "Valitse Ammattiryhmä"
  - Lomakkeen päälle aukeaa monivalintaikkuna (ei erillinen selainikkuna)
  - Monivalintaikkuna täyttää koko sivun, kun sivu skaalataan pieneksi
3. Valittiin "Asiantuntijat" ja suljettiin monivalintaikkuna
  - Lomake näyttää avoimien työpaikkojen määrän kustakin ammattiryhmästä
  - Jotkin kategoriat ovat laajoja (esim. asiantuntija, erityisasiantuntija)
  - Kun poistutaan monivalintaikkunasta, Ammattiryhmät-otsikon vieressä lukee, kuinka monta ammattiryhmää on valittu (1)
4. Lisättiin sijainti kirjoittamalla se tekstikenttään
  - Tekstikenttä ehdottaa täydennystä syötettyjen kirjaimien perusteella
  - Ehdotusten vieressä näkyvät avoimien työpaikkojen lukumäärä kyseisessä sijainnissa nykyisillä hakuehdoilla
  - Sijainti-otsikon vieressä lukee, kuinka monta sijaintia on valittu (1)
5. Painettiin "Näytä ilmoitukset"
  - Painikkeessa lukee avoimien työpaikkojen lukumäärä nykyisillä hakuehdoilla
6. Selattiin ilmoituksia, kunnes löydetään oikea ammatti
  - Hakutuloksena on lista ammattiryhmiä, joiden alla on listattu avoimet työpaikat
  - Otsikkoa klikkaamalla voi sulkea ammattiryhmän avoimet työpaikat pois näkyvistä
7. Ei löydetty oikeaa alaa, muutettiin Ammattiryhmä-hakuehto valintaan "Erityisasiantuntija"
8. Selattiin ilmoituksia, löydettiin oikean alan avoimet työpaikat otsikon "Systeemityön erityisasiantuntijat" alta
  - Myös otsikoiden "Tietokantojen, -verkkojen ja ohjelmistojen er." ja "Tekniikan erityisasiantuntijat (pl. Sähkötekniologi)" alta löytyi ohjelmointitöitä
  - Kun avataan avoimen työpaikan tiedot ja suljetaan ne, työpaikka merkataan listaan katsotuksi
  - Työpaikkoja voi selata järjestyksessä palaamatta listaan
  - Kun palataan listaan kaikki otsikot ovat auki

## Havaitut käytettävyyssongelmat

### Avoimet työpaikat -linkki ei eroa muista etusivun linkeistä

#### Vähäinen käytettävyyssongelma

Vaikka avoimien työpaikkojen etsiminen on yksi sivuston tärkeimmistä tehtävistä, siihen johtava linkki ei eroa kooltaan tai ulkoasultaan sivuston muusta tekstistä. Avoimet työpaikat -linkki on kuitenkin sivuston ensimmäinen linkki yläpalkin jälkeen. Siitä huolimatta se ei tule esiin isolla ruudulla, koska samassa tasossa on muita linkkejä, lukuun ottaen oikeassa reunassa ylemmäksi sijoittuva Oma asiointi -painike, joka erottuu paremmin, mutta vie kirjautumissivulle.

Kieliasu ei kerro eksplisiittisesti, että kyseessä on hakupalvelu. Tämä saattaa johtaa siihen, että käyttäjä sivuuttaa sen ja löytää sen toista kautta, esimerkiksi yläpalkin Työnhakijalle-painikkeesta avautuvalta sivulta.

#### Korjausehdotus

Asetetaan linkki avoimiin työpaikkoihin näkyvälle paikalle sivuston alkuun esimerkiksi suurena bannerina. Linkin tulisi olla vähintään yhtä näkyvä kuin yläpalkin painikkeet ja Oma asiointi -painike. Annetaan hakupalvelulle erottuvampi nimi, tai korostetaan linkkitekstissä, että kyseessä on hakupalvelu.

### Oman koulutusalan hakeminen liian vaikeaa

#### Katastrofaalinen käytettävyyssongelma

Monivalintaikkunan ammattiryhmävalinta on aivan liian suppea. Osa ammattiryhmistä ovat aivan liian laajoja (asiantuntija, erityisasiantuntija, muut työntekijät), eikä käyttäjä tästä huolimatta välttämättä tiedä minkä ammattiryhmän alla oma ala on. Tässä tapauksessa voidaan tietysti valita useita ammattiryhmiä.

Toinen valittavien ammattiryhmien laajuudesta aiheutuva ongelma on, että suurin osa hakutuloksista ovat täysin sopimattomia. Tämä korostuu entisestään, jos valitaan useita ammattiryhmiä.

Ainoa tapa etsiä omaa alaa hakutulosten joukosta on joko selata läpi vääriä aloja tai yrittää hakea sitä selaimen hakutoiminnolla. Vaikka löytäisi oman alan työtehtävät jonkin otsikon alta, niitä voi olla vielä muidenkin otsikoiden alla.

Monessa kohtaa hakulomaketta näytetään avoimien työpaikkojen lukumäärä nykyisillä hakuehdoilla. Hyvin laajat ammattiryhmät ja sitä kautta tarpeettomat hakutulokset tekevät tämän toiminnon käyttäjän kannalta melko turhaksi.

#### Korjausehdotus

Enemmän ammattiryhmävalintoja monivalintalistaan. Laajemmissa ammattiryhmissä jonkinlainen selitys ja esimerkkialoja esimerkiksi pienenä tekstinä valinnan alla.

Tarkemmat valinnat voi toteuttaa myös lisähakuehtoina. Hakuehtoina voi toimia esimerkiksi listan otsikot, siten ettei listaa tarvitsisi selata nähdäkseen kaikki sen sisältämät ammattiryhmät. Jos hakua voisi tarkentaa, myös tieto avoimien työpaikkojen lukumäärästä olisi merkityksellisempi.

Tärkeintä on, että käyttäjä voi löytää etsimänsä alan yhdellä haulla ja selaamatta hakutuloslistaa ja turhia hakutuloksia.

## Ilmoituslista avaa suljetut ammattiryhmät siihen palattaessa

### Merkittävä käytettävyyssongelma

Työpaikkailmoituslista, joka toimii hakutuloksena, sisältää ammattiryhmäotsikoita. Otsikoiden alla olevat työpaikkailmoitukset saa pois näkyvistä klikkaamalla otsikkoa. Tämä toiminto on tärkeä, koska laajojen hakuvalintojen vuoksi listassa on paljon käyttäjän kannalta turhia ammattiryhmiä. Toiminto tekee oman alan töiden etsimisestä siedettävää.

Tästä johtuen on valitettavaa, ettei ilmoituslista tallenna tietoa suljetuista ammattiryhmistä. Jos avataan työpaikkailmoitus ja palataan takaisin listaan (palaamalla edelliselle sivulle tai sulkemalla työpaikkailmoitus käyttöliittymästä löytyvästä ruksista) niin kaikki suljetut otsikot ovat taas auki.

Ongelman estääkseen käyttäjän täytyy itse osata avata ilmoitukset omaan välilehteen. Näin toimittaessa menetetään kuitenkin toinen sivun toiminto eli aikaisemmin katsottujen ilmoitusten merkitseminen.

### Korjausehdotus

Ilmoituslistan tulee muistaa suljetut otsikot samalla tavalla kuin se muistaa katsotut ilmoitukset.

## Ilmoituslistan ammattiryhmäotsikot epätäydellisiä

### Kosmeettinen käytettävyyssongelma

Jotkin työpaikkailmoituslistan ammattiryhmäotsikot leikkaantuvat (esim. *"Tekniikan erityisasiantuntijat (pl. Sähkötekniologi)"*) vaikka niissä käytetään paljon lyhenteitä. Joissain otsikoissa on myös tilanpuutteesta johtuvia merkki- ja lyhennevirheitä.

### Korjausehdotus

Otsikkojen kokoa ei tule rajoittaa. Epämääräisiä otsikoita voisi välttää myös käyttämällä vain ennalta määrättyjä, selkeästi eri toimenkuviin rajattuja otsikoita. Selkeästi rajattuja ryhmiä voisi käyttää myös hakuehtoina.

## Vastaavat www-palvelut

### Duunitori (duunitori.fi)

Hakukenttä on etusivun keskiössä. Oman alan voi kirjoittaa kenttään ja sivu tarjoaa ehdotuksia syötteen perusteella. Hakukenttään voi syöttää useita haettavia aloja kerralla. Etusivulla voi myös valita sijainnin ja selata heti yleisimpiä aloja pikalinkeistä. Hakutulokset näkyvät jo ensimmäisen painalluksen jälkeen.

Duunitori onnistuu TE-palveluja paremmin työnhakutoiminnon esille tuomisessa. Hakeminen on huomattavasti yksinkertaisempaa ja nopeampaa. Hakua pystyy rajaamaan helpommin oman alan mukaiseksi. Toisaalta samankaltaisia aloja on tarjolla paljon, eikä käyttäjä välttämättä osaa hakea kaikkia oleellisia aloja.

### Oikotie (oikotie.fi)

Työnhaku on osa suurempaa palvelukokonaisuutta. Työpaikat-osio löytyy kuitenkin helposti yläpalkista ja hakulomake on heti avautuvan sivun keskiössä. Tehtäväalueet on rajattu hyvin selkeisiin kategorioihin, jotka ovat tarpeeksi spesifejä turhien hakutulosten välttämiseksi. Tehtäväalueen lisäksi voi määritellä hakusanan, jolla hakutuloksia voi rajata entisestään. Testauksessa käytettiin ohjelmointitehtävien löytämiseksi Kehitys-otsikon alta löytyvää IT-tehtäväaluetta ja hakusanaa "ohj".

Työnhakutoiminto on paremmin esillä kuin testatussa palvelussa, vaikka työnhaku on vain osa palvelun toimintaa. Oman alan löytäminen on valmiiden, tarpeeksi spesifien kategorioiden avulla paljon helpompaa kuin TE-palveluiden työnhakulomakkeessa. Ei myöskään ole vaaraa, että käyttäjältä jää hakematta jotain, niin kuin Duunitorin tapauksessa. Vapaamuotoinen hakusana auttaa myös epätoivottujen hakutulosten rajaamisessa pois.

## Yhteenveto

TE-palveluiden työnhakutoiminnon suurin ongelma on hakutulosten rajaamisessa. Palvelu tarvitsee kipeästi parempaa alojen erittelyä ja työkaluja epätoivottujen hakutulosten pois rajaamiseen. Kumpikin parannus helpottaisi myös muita hakutuloksiin liittyviä käytettävyyssongelmia.

Kilpailevat palvelut olivat parempia paitsi hakutulosten rajaamisessa, myös työnhakutoiminnon esille tuomisessa. Eri työnhakupalveluja voi kuitenkin ajatella toisiaan täydentävinä. Testattu palvelu voi toisen alan töitä hakiessa pärjätä paremmin hakutulosten rajaamisessa ja tarjonta voi toisiin palveluihin verrattuna olla laajempaa.