

Käytettävyyden laatu:
tarjotaanko oikeita palveluja,
tuotetaanko oikeita tuloksia?

Timo Jokela, FT

Timo Jokela, FT



- historiaa
 - 1990-luvun alussa VTT:llä käyttöliittymien mallinnusta
 - 1995 Nokia Mobile Phones, ”käytettävyyspioneerin”
 - 1999 -> Oulun yliopisto (professori ma.)
 - 2007-> Joticon Oy
 - käytettävyysuunnittelun prosessit: arviointi, kehitys
 - käytettävyysvaatimusten määrittäminen
- ISO-standardointi: 13407, 9241, 18529
- asiantuntija kansainvälisissä verkostoissa
 - UsabilityNet, MAUSE (Eurooppa), UPA (USA), HCD-Net (Japani)

Sisältö

1. Käytettävyyden laatu: tuotetaanko oikeita tuloksia
2. Käytettävyyden laatu: tarjotaanko oikeita palveluja?

1. Tuotetaanko oikeita tuloksia?

CUE -tutkimukset

- CUE- "comparative usability evaluation" - tutkimukset (Rolf Molich & al)
- tutkimusidea: annetaan sama käyttöliittymä usealle eri käytettävyyksiimmille itsenäisesti arvioitavaksi
- Jos käytettävyysestaus tiedettä (laatua)
 - jokainen ryhmä löytäisi samat ongelmat
 - päätyisi samoihin tuloksiin
 - raportoisi ne samalla tavoin
 - ryhmät olisivat yhtä mieltä ongelmien vakavuudesta ja niiden luokittelusta

CUE-tutkimukset: tuloksia

- CUE-1
 - 4 ryhmää testasi Windows Task Timerin
 - löytyi 141 ongelmaa; vain 1 kaikkien löytämä ongelma

CUE-tutkimukset: tuloksia

- CUE-2
 - 9 käytettävyysryhmää arvioi Microsoft Hotmailin
 - kaikkiaan löytyi 310 käytettävyysongelmaa
 - ei yhtään ongelmaa, jonka olisi kaikki ryhmät löytäneet
 - vain 2 ongelmaa sellaisia, jonka löysi vähintään 6 ryhmää
 - 75% ongelmista oli ”omia ongelmia”, ts. sellaisia, jotka löysi vain yksi ryhmä
 - 29 vakavista ongelmista sellaisia, jotka löysi vain yksi ryhmä
 - löytyi paljon ongelmia menettelyissä
 - esimerkiksi vihjaavat testitehtävät, raporttien sisältö,...

CUE-tutkimukset: tuloksia

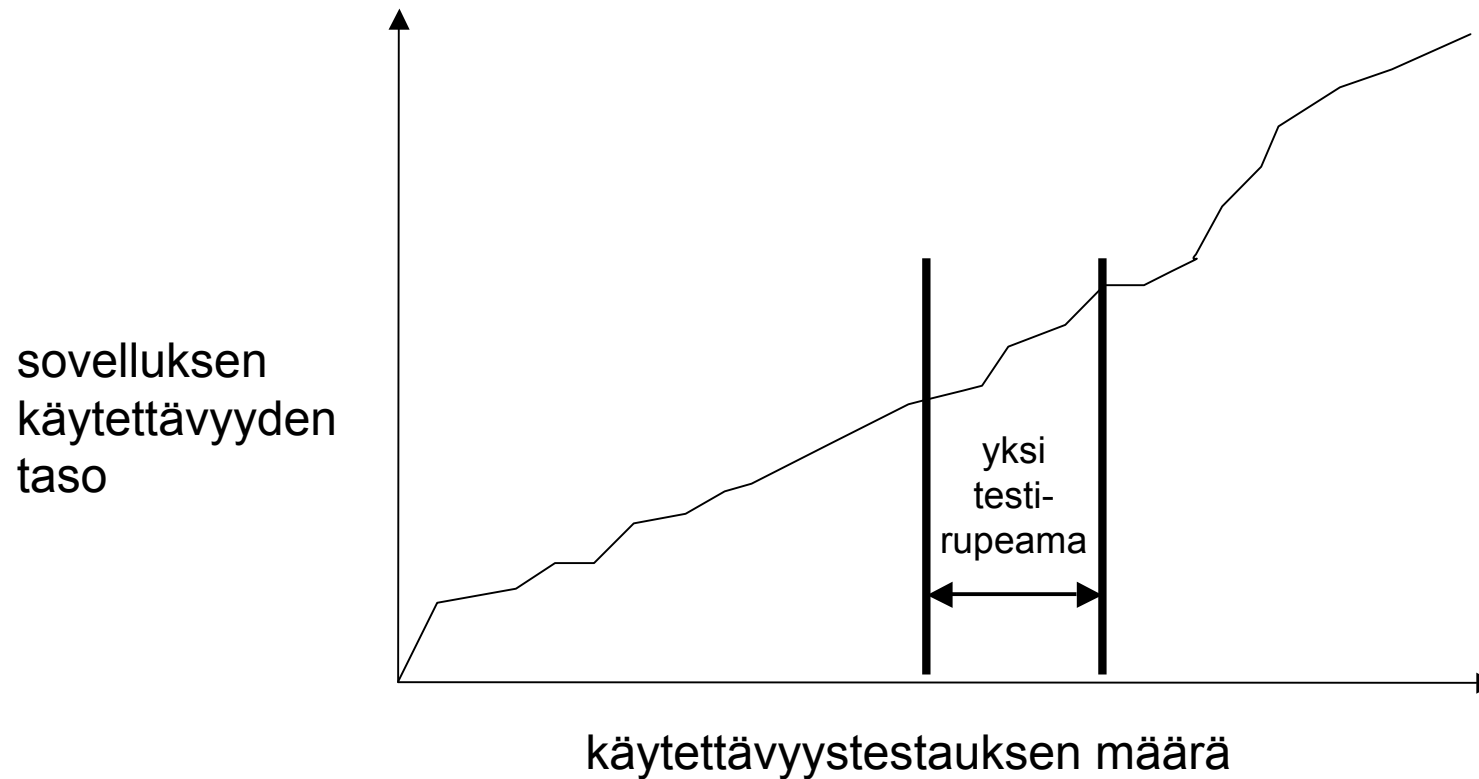
- CUE-4
 - 17 käytettävyyssryhmää testasi hotellin varausjärjestelmää
 - kaikkiaan löytyi 340 virhettä
 - vain 9 virheistä sellaisia, jotka löysi enemmän kuin puolet ryhmistä
 - 205 (60%) virheistä sellaisia, jotka raportoi vain yksi ryhmä
 - näistä 61 kriittisiä tai vakavia

Johtopäätöksiä

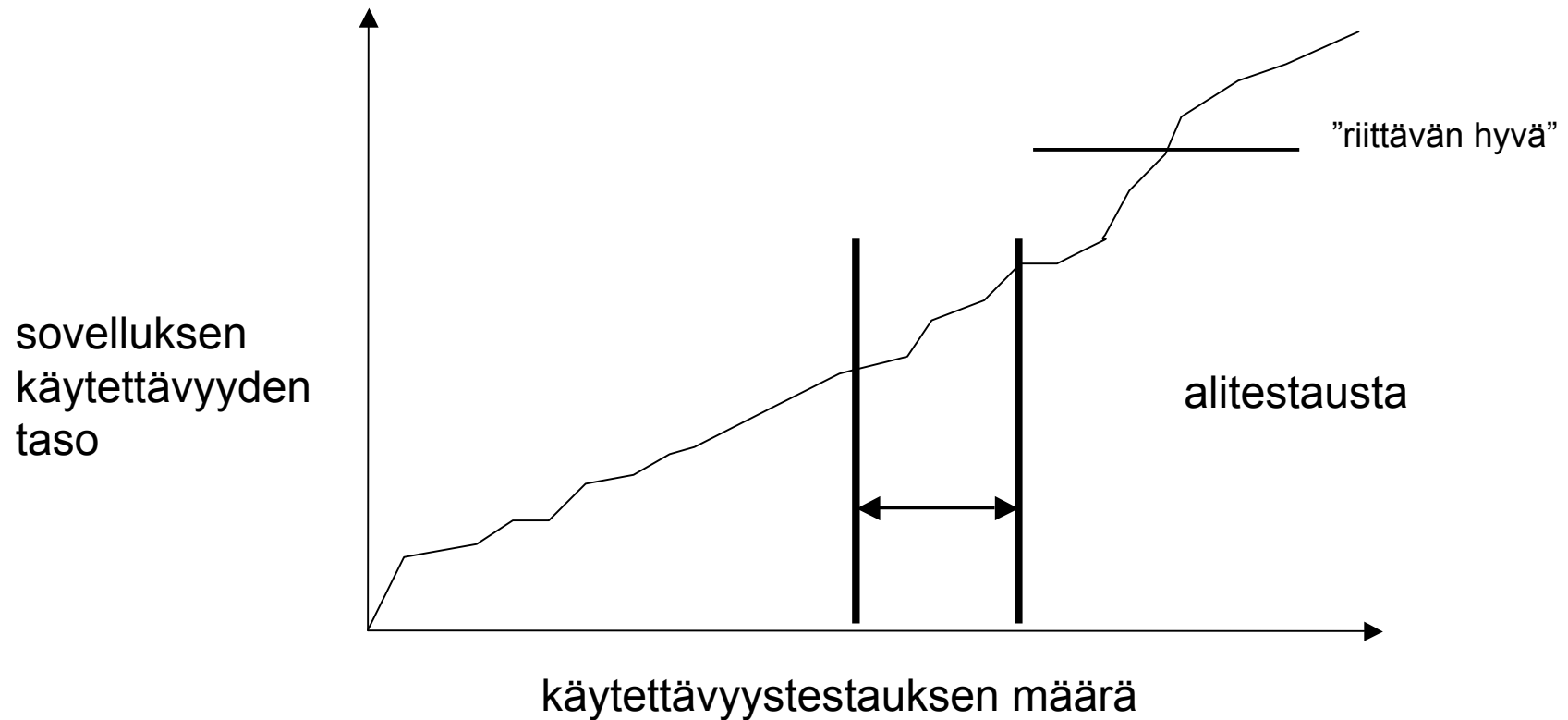
- käytettävyytestaus menetelmänä ei ole tieteellisesti vahva
 - tulosten laatu vaihteleva
 - mieluummin kehikko ("framework") kuin menetelmä
 - tiettyjä yhteisiä piirteitä mutta tarkemmalla tasolla tekijänsä näköinen
- "tämä sovellus on käytettävyydestä" ei välttämättä kerro kovinkaan paljon
 - onko testauksen perusteella löydetty ja korjattu oleelliset ongelmat?
 - onko sovellus riittävän käytettävä?

2. Tarjotaanko oikeita palveluja?

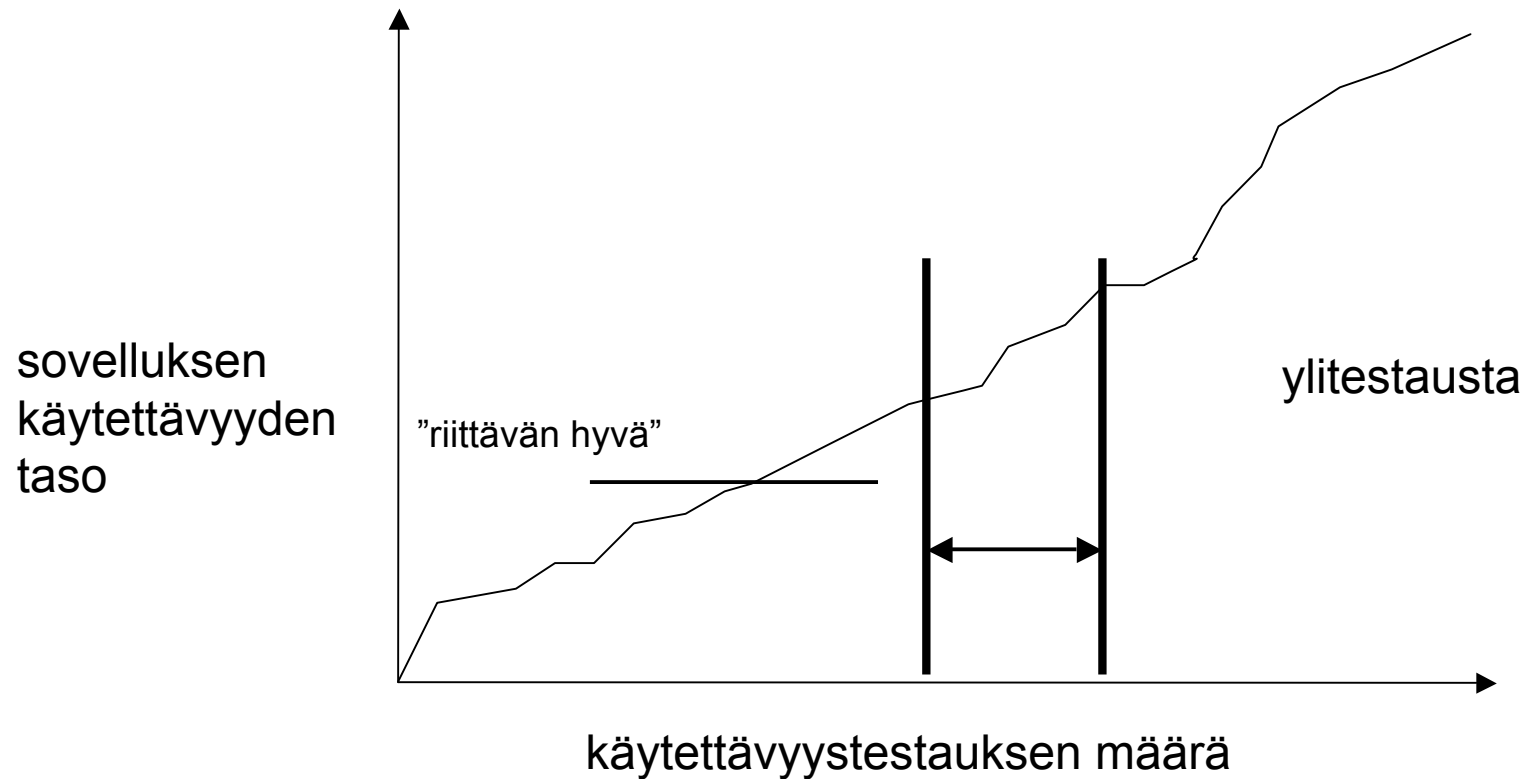
Kuinka paljon tehdä käytettävyystestausta?



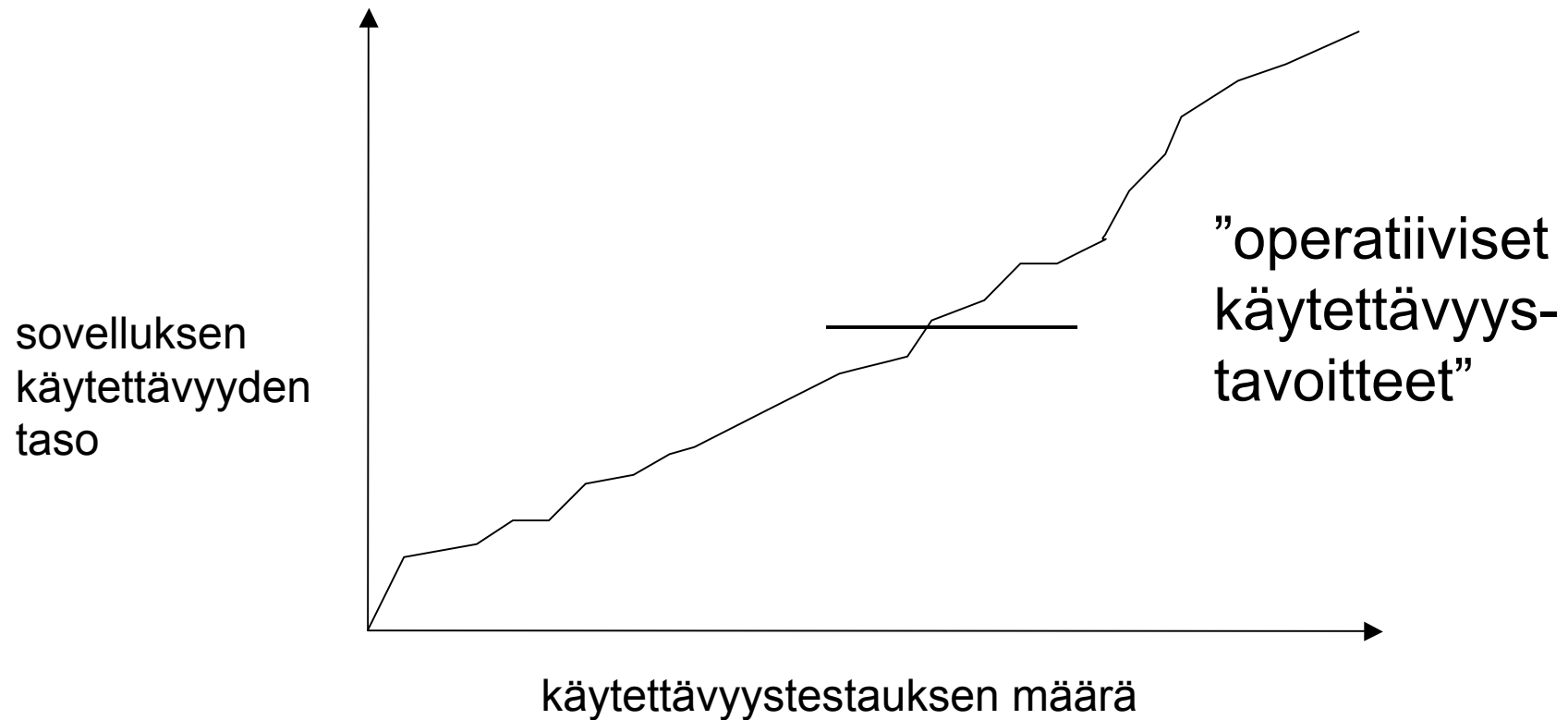
Kuinka paljon tehdä käytettävyystestausta?



Kuinka paljon tehdä käytettävyystestausta?



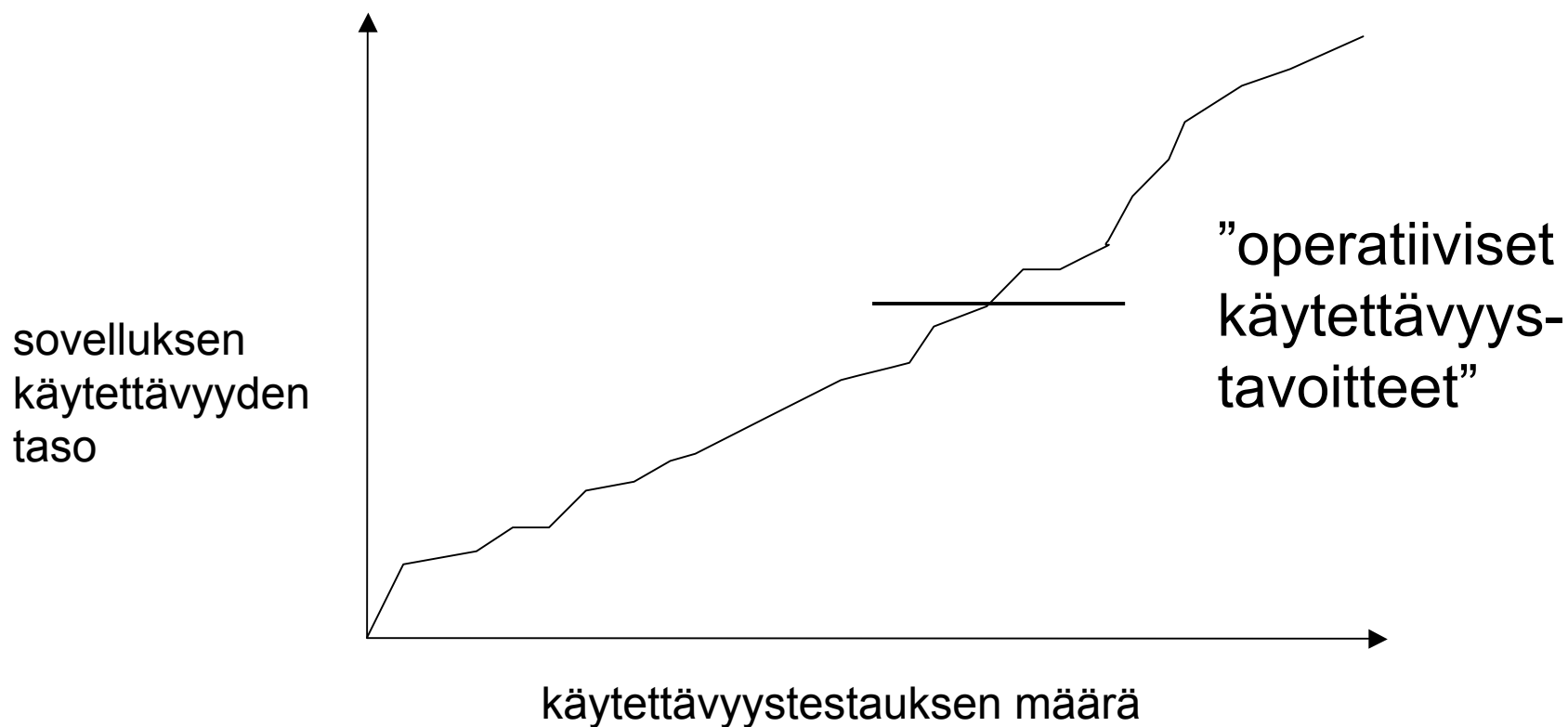
Loogista, että käytettävyydelle määritetään tavoitetaso



Operatiiviset käytettävyystavoitteet

- suunnittelutavoitteet kehitettävän sovelluksen käytettävyydelle
 - mitkä kriteerit kehitettävän sovelluksen tulisi täyttää, jotta olisi “käytettävyydeltään hyvä”
 - tulisi määritellä mitattavassa muodossa
- koostuu kahdesta vaiheesta
 - käytettävyysoittareiden valinta, esim. soveltaen attribuutteja (9241-11):
 - tuloksellisuus (effectiveness)
 - tehokkuus (efficiency)
 - käyttäjätyytyväisyys (satisfaction)
 - tavoitearvot ko. mittareille

Millä perusteella operatiiviset käytettävyystavoitteet?

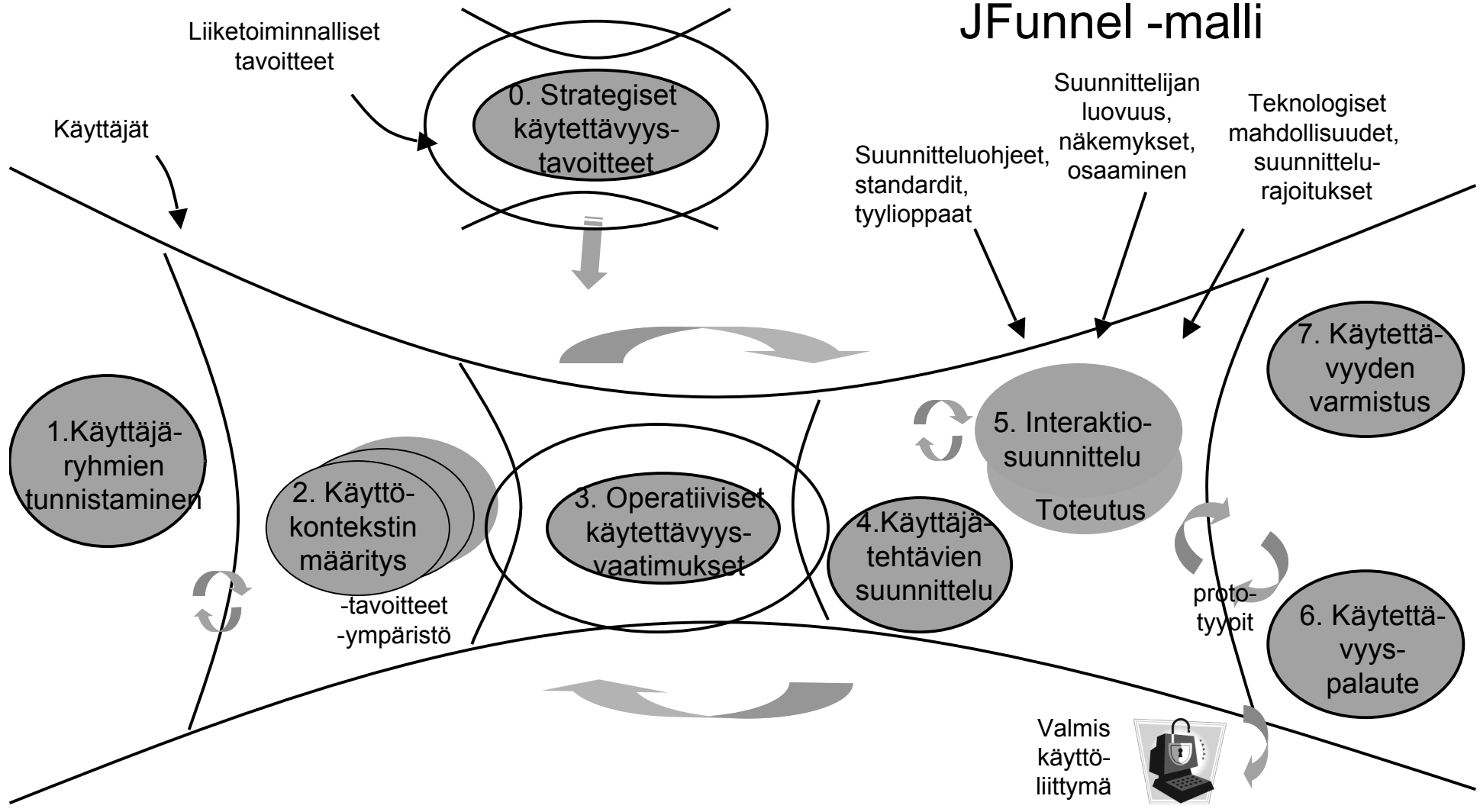


Loogista, että perusteena liiketoimintakonteksti

- käytettävyyden merkitys erilainen eri liiketoimintakonteksteissa
 - missä suhteessa käytettävyys tärkeää, kuinka tärkeää
 - mitä liiketoiminnallisia tavoitteita käytettävyydelle asetetaan
- “strategiset käytettävyystavoitteet”
 - oma aktiviteetti käytettävyyden pohjaksi

Käytettävyyspila

JFunnel -malli



Yhteenveto

- käytettävyydestaus
 - ei menetelmä vaan “kehikko”
 - käytännöt riippuvat tekijästä, tulokset riippuvat tekijästä
- käytettävyydestauksen perustaksi
 - strategiset käytettävyydestavoitteet
 - operatiiviset käytettävyydestavoitteet
- mitä tehdä?
 - keskustelu?