

JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet

Liite 4 Käytettävyyden kehittämisen menetelmät

Versio: 24.5.2006

Julkaistu: 15.6.2005

Voimassaoloaika: Toistaiseksi

Käytettävyyden kehittämiseksi on olemassa menetelmiä, joita sovelletaan verkkopalveluiden toteutusprosessin eri vaiheissa. Menetelmiä voidaan käyttää myös itse, mutta monessa tapauksessa yksi tai useampi menetelmä hankitaan ulkopuoliselta asiantuntijalta. Alla on luettelo keskeisistä käytettävyyden kehittämiseen tähtäävistä menetelmistä, kuvaus siitä, mikä on menetelmän kohde sekä kuvaus siitä, missä prosessin vaiheessa menetelmää sovelletaan.

Markkinointitutkimus: Tehdään ennen konseptointia tai sen alussa. Vastaa kysymykseen, kannattaako tuotetta tehdä ja miten muut ovat tämän asian ratkaisseet. Ketkä tuotetta käyttäisivät? Millaisia kilpailijoita tuotteella on? Miten muualla on toteutettu tämä asia?

Käyttäjätutkimus: Tehdään konseptointivaiheessa/tuotteen määrittelyvaiheessa. Tarkoituksena on selvittää, ketkä palvelua todella käyttävät ja miten? Millaisia tarpeita tuotteelle on? Millaisissa tilanteissa sitä käytetään? Mitkä käyttäjän tavoitteet ja tarpeet tuotteelle ovat? Miten ihmiset tekevät nämä asiat nyt? Käyttäjätutkimus on konseptoinnin ja suunnittelun apuväline. Käyttäjätutkimuksen tärkeimmät menetelmät ovat haastattelu, havainnointi ja päiväkirjojat (luotaimet). Myös kyselyä, toiminnan simulointeja ja draamoja voidaan käyttää näiden päämenetelmien täydentäjänä. Käyttäjäkyselyn avulla tuotteesta voidaan rakentaa paras mahdollinen.

Käyttäjäkysely: selvittää, mitä käyttäjät pitävät tuotteesta. Käytetään tuotteen levityksen jälkeen sen jälkiseurantaan. Kannattaa huomata, että tuotteen yhteyteen laitettulla kyselyllä ei pystytä selvittämään kuin niiden ihmisten mielipide, jotka ovat onnistuneet käyttämään tuotetta, eli tulos ei vastaa koko potentiaalisen käyttäjäkunnan näkemystä.

Esteettömyyden arvioinnissa tarkastetaan yleensä, että verkkosivu täyttää Web Accessibility Initiative (WCAG) -työryhmän julkaiseman listan esteettömän verkkosivuston suunnitteluperiaatteista. Tällaista näkövammaisiin keskittyviä arviointeja kannattaa täydentää käytettävyydestein, joilla varmistutaan, että tuote sopii esimerkiksi ikääntyneille ja ymmärtämiseen ja oppimiseen liittyvistä ongelmista kärsiville.

Käytettävyydesti: käytettävyydestillä selvitetään, millaisia ongelmia tuotteen käyttämisessä on tai tulee olemaan. Testeissä selvitetään, mitä tuotteessa tulee vielä korjata tai onko se otettavissa käyttöön. Testikäyttäjinä käytetään tuotteen tulevia, oikeita käyttäjiä. Käytettävyydestissä testataan joko valmistuote tai prototyyppi. Prototyypin testaus on kannattavampaa.

Asiantuntija-arvio, heuristinen arvio: Kuten käytettävyydesti. Asiantuntija-arvio nojaa arvioijilla olevaan kokemustietoon siitä millaiset ratkaisut toimivat ja mitkä eivät sekä kognitiiviseen psykologiaan. Heuristinen arvio perustuu tarkistussääntöihin ("heuristiikat"), joita käyttäen tuote tarkistetaan.