

Käyttäjätetausraportti/ finna.fi

Annanpura Oy / 23.1.2017

1 Johdanto.....	3
2 Toimeksianto.....	3
3 Havainnot	4
3.1 Yhteenveto	4
3.2. Etusivun rakenteen arviointi.....	4
3.3. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu.....	5
3.4. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu, kun osumia on paljon	5
3.5. Yksittäisen tietueen tarkastelu	6
3.6. Saatavuustietojen tarkastelu	6
3.7 Yleisvaikutelmat palvelusta.....	7
4 Tietoja käyttäjätestauksesta	7
4.1 Testikäyttäjät.....	7
4.2 Testauksessa suoritettut tehtävät.....	8
5 Yhteystiedot	9

1 Johdanto

Tässä asiakirjassa raportoidaan havainnot, jotka tehtiin Annanpura Oy:n suorittaman www.finna.fi-sivuston saavutettavuuden käyttäjätestauksen yhteydessä.

Testauksen lähtökohdista ja periaatteista kerrotaan tarkemmin jäljempänä tässä asiakirjassa. Testauksessa havaitut ongelmat kuvataan alla kunkin testikäyttäjien suorittaman tehtävän yhteydessä.

Palvelulle tehtiin myös erillinen saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden asiantuntija-arviointi, jonka tulosten yhteydessä esitetään myös ratkaisuehdotuksia palvelussa havaittuihin ongelmiin ja puutteisiin. Näin ollen myös tässä raportissa kuvattujen ongelmien korjausehdotuksia löytyy asiantuntijaraportista, eikä niitä ole toistettu tässä raportissa.

2 Toimeksianto

Testattavat kohteet:

<http://www.finna.fi>

Käyttäjätestauksen tehtävät:

1. Etusivun rakenteen arviointi
2. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu
3. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu, kun osumia on paljon
4. Yksittäisen tietueen tarkastelu
5. Saatavuustietojen tarkastelu

Käyttäjätestauksen kohderyhmäksi valittiin ruudunlukuohjelmaa käyttävät sokeat tai vaikeasti heikkonäköiset näkövammaiset. Testikäyttäjiä oli kokonaisuudessaan 9 henkilöä.

3 Havainnot

3.1 Yhteenveto

Testiin osallistuneet sokeat ja vaikeasti heikkonäköiset ruudunlukuohjelman käyttäjät pitivät kokonaisuutena tutkitun palvelun käytettävyyttä kohtalaisen hyvänä. Palvelun keskeiset saavutettavuuden puutteet tulivat esille kaikkien testikäyttäjien kohdalla, mutta ongelmat koettiin eri tavoin riippuen käyttäjän henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Kriittisin testeissä ilmennyt ongelma liittyy aineiston rajaustoimintoon, joka ei toimi oikein ruudunlukuohjelmaa käytettäessä. Lisäksi toiminto on sijoitettu sivulle siten, että ilman visuaalista käyttöliittymää toimivan henkilön on vaikea löytää sitä, ellei henkilöllä ole hyviä taitoja ruudunlukuohjelman edistyneempien toimintojen käytössä.

Muita yleisiä ongelmia esiintyi hakutulosten selailussa silloin kun osumia on paljon. Teknisesti kyseinen sivu on luettavissa myös ruudunlukuohjelmalla, mutta sivun puutteellinen rakenne tekee tulosten selailusta työlästä.

Huomionarvoista on, että eri henkilöiden palvelussa kokemat ongelmat ja niiden vakavuus riippuu suurelta käyttäjän taidoista oman apuvälineensä hallinnassa, kokemuksesta sähköisten palveluiden käytöstä sekä yksilöllisistä kognitiivisista kyvyistä. Vain perustaidot ruudunlukuohjelman käytöstä hallitseva joutuu selaamaan sivua elementti kerrallaan, jolloin yhdessä näkymässä esitettävä sisällön määrä aiheuttaa helposti väsymystä kognitiivisen kuorman kasvaessa. Informaation vastaanottaminen kuuloaistin avulla on myös kognitiivisesti työläämpää kuin näköaistin avulla, joten kunkin henkilön kognitiiviset kyvyt omaksua ja jäsentää informaatiota vaikuttavat käytön helppouden kokemukseen ruudunlukuohjelmien käyttäjillä enemmän kuin näkevillä henkilöillä.

3.2. Etusivun rakenteen arviointi

Palvelun etusivua pidettiin erittäin selkeänä. Varsinkin sivun yläosan navigointialue tuntui kaikkien käyttäjien mielestä helpolta hahmottaa. Myös sivun hakukenttä ja siihen liittyvät toiminnot löytyivät vaivattomasti.

Etusivun sisältöosan rakenne ja sisällön määrä aiheutti osalle käyttäjiä hieman hankaluuksia. Palvelun sisällöstä tehdyt nostot tuntuivat hämärtävän käsitystä siitä, mikä sivuston tarkoitus on. Yläosassa ollut hakukenttä unohtui, kun sisältöä selaili eteenpäin ruudunlukuohjelman avulla..

3.3. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu

Hakutoiminnon käyttö ja saatujen tulosten tarkastelu sujui kaikilta testikäyttäjiltä hyvin silloin kun hakuosumia on vähän. hakukenttä löytyi ruudunlukuohjelmilla helposti sekä työpöytä- että mobiilinäkymässä. Myös hakutuloksiin siirtyminen ja tulosten tarkastelu koettiin helpoksi hahmottaa. Kaikkien käyttäjien mielestä oli helppo myös havaita, milloin tulosten luettelossa siirryttiin tarkastelemaan toisen teoksen tietoja.

3.4. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu, kun osumia on paljon

Useat testikäyttäjät kokivat hakutulosten tarkastelun ongelmalliseksi, kun haku tuottaa runsaasti osumia. Tulossivun selaaminen on edistyneillekin ruudunlukuohjelman käyttäjille työlästä, sillä hakutulosten luettelossa ei ole semanttista rakennetta, joka auttaisi erottamaan eri teosten tiedot toisistaan. Kun sisältöä on runsaasti, sen hallitseminen pelkän kuuloaistin avulla on hyvin haastavaa visuaaliseen hahmottamiseen verrattuna. Siitä johtuen runsaasti osumia sisältävä hakusivu koettiin paljon hankalammaksi kuin edellisen tehtävän pari tulosta sisältävä sivu.

Jos hakutulosten sivulla esimerkiksi teosten nimet olisi määritetty HTML-koodissa otsikoiksi, edistyneemmät käyttäjät voisivat navigoida sivulla tehokkaasti ruudunlukuohjelman pikanäppäimien avulla. Tällöin oikean teoksen paikallistaminen tuloksista kävisi nopeammin.

Eryteisesti teosten saatavuustietojen esittäminen muiden perustietojen rinnalla koettiin tarpeettomaksi ja ylimääräiseksi informaatioksi.

Osa testikäyttäjistä koki tulosten tarkastelun niin työlääksi että olisi tavallisessa käyttötilanteessa jättänyt prosessin kesken. Näiden käyttäjien kohdalla voidaan puhua kriittisestä saavutettavuuden ongelmasta sivustolla, vaikka teknisen toteutuksen osalla kyseessä on merkittävä puute toteutuksessa.

Samaan tehtävään liittynyt tulosten rajaaminen aineistotyyppin mukaan aiheutti suurimmat käyttäjätekstissä ilmenneet ongelmat. Osa testihenkilöistä ei löytänyt koko toimintoa sivulta, minkä lisäksi kaikilla käyttäjillä oli vaikeuksia käyttää toimintoa sen teknisen toteutuksen ongelmien johdosta.

Useimmat testikäyttäjät etsivät rajaustoimintoa hakukentän yhteydestä. Ilman visuaalista käyttöliittymää toimiessa tämä on loogista, koska yläosan toistuvan navigaatioalueen ja hakutoimintojen jälkeen sivun selailujärjestyksessä alkaa sisältöosa. Koska visuaalisesti vasempaan laitaan sijoitetut toiminnot sijaitsevat selailujärjestyksessä sisältöosan jälkeen, ruudunlukuohjelman käyttäjä ei voi aavistaa, että sisältöosan jälkeen tarjolla olisi vielä joitain toiminnallisuksia.

Rajaustoiminnon löysivät sivulta vain edistyneemmät käyttäjät, jotka ovat tottuneita tarkastelemaan uusia sivuja aluksi otsikoiden avulla. Rajaustoiminnon otsikko on määritetty HTML-koodissa asianmukaisesti otsikoksi, joten näillä henkilöillä ei ollut vaikeuksia paikallistaa toimintoa. Perustason käyttäjille kyseinen toiminto jää helposti kokonaan havaitsematta.

Rajaustoiminnon teknisen toteutukseen puutteiden johdosta sen käyttö näppäimistöllä ja ruudunlukuohjelmalla on erityisen hankalaa ja useimmiten mahdotonta. Ruudunlukuohjelma ei välitä käyttäjälle tarvittavia tietoja elementin ominaisuuksista, kuten elementin tyylistä tai tilasta. Näin ollen toiminnon logiikan ymmärtäminen ilman visuaalista käyttöliittymää on hankalaa. Lisäksi raja-kaus ei toimi useimmilla selaimen ja ruudunlukuohjelman yhdistelmillä.

Rajaustoiminnon ongelmat ovat kriittisiä, sillä toiminto ei ole teknisesti saavutettavissa ruudunlukuohjelman käyttäjille. Lisäksi sen löytymistä voisi helpottaa joko sijoittamalla vasemman laidan toiminnot selailujärjestyksessä HTML-koodin oikeaan kohtaan ennen pääsisältöä tai siirtämällä rajaustoiminnon hakutoimintojen yhteyteen, josta suuri osa testaa- jia sitä etsi.

3.5. Yksittäisen tietueen tarkastelu

Useat testikäyttäjät pitivät epäselvänä, mikä linkki teoksen tiedoista tulee valita, jotta pääsee tarkastelemaan yksityiskohtaisia tietoja kyseisestä teoksesta. Osa testihenkilöistä ei löytänyt linkkiä lainkaan ja muut päättelivät teoksen nimen toimivan yksityiskohtaiset tiedot avaavana linkkinä. Toivomuksena oli, että hakutulosten luettelossa kunkin teoksen kohdalla olisi linkki nimeltä "katso lisätietoja" tms.

Teoksen tarkemmat tiedot sisältävää sivua pidettiin yleisesti selkeänä. Joitain testaa- jia häiritsi sivun sisällön asettelussa käytetyt HTML- taulukot, koska useat ruudunlukuohjelmat lukevat oletusasetuksilla itse taulukon tekstisisällön lisäksi myös taulukon solujen sijaintiin liittyvää metatietoa. Tällöin pelkän kuuluaistin avulla on vaikea erottaa oleellinen informaatio sisältöön liittyvän metainformaation joukosta.

3.6. Saatavuustietojen tarkastelu

Saatavuustietojen tarkastelun helppoudessa oli suuria eroja riippuen testikäyttäjän taidoista ruudunlukuohjelman hallinnassa, verkkosivujen toimintatapojen tuntemuksessa sekä kognitiivisissa kyvyissä. Verkkosivuja tottuneesti käyttävä henkilö löysi halutun teoksen saatavuustiedot hyvin nopeasti, mutta perustaidot omaava käyttäjä joutui selaamaan teosluetteloa nuolinäppäimien avulla hyvin pitkään, kunnes pääsi oikeaan kohtaan sivua ja löysi tiedon.

3.7 Yleisvaikutelmat palvelusta

Kansalliskirjaston finna.fi-sivusto ei ollut yhdellekään testikäyttäjälle entuudestaan tuttu. Palveluun tutustuminen oli kaikille käyttäjille positiivinen kokemus ja tarjolla olevat hakumahdollisuudet ja aineistot tuntuivat kiinnostavilta. Yhtä lukuun ottamatta kaikki testikäyttäjät arvelivat todennäköisesti voivansa käyttää sivustoa jatkossa uudelleen.

Testikäyttäjiä pyydettiin myös antamaan testatulle palvelulle yleisarvosana kouluasteikolla 4-10. Näiden perusteella palvelun saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden keskiarvoksi tuli 7,44.

4 Tietoja käyttäjätestauksesta

4.1 Testikäyttäjät

Käyttäjätestauksessa arvioitiin kansalliskirjaston finna.fi-verkkopalvelun saavutettavuutta käyttäjätestauksen avulla. Tarkoituksena oli selvittää sivuston keskeisten hakutoimintojen teknistä ja helppokäyttöisyyttä ruudunlukuohjelmaa käyttävien sokeiden ja vaikeasti heikkonäköisten testikäyttäjien avulla.

Testauksen käyttäjäryhmä koostui yhdeksästä henkilöstä, jotka kaikki käyttävät tietokoneessa tai mobiililaitteessa ruudunlukuohjelmaa. Testikäyttäjien näkötilanne vaihteli täysin sokeista vaikeasti heikkonäköisiin, jotka voivat ruudunlukuohjelman ohella hyödyntää tietyissä määrin jäljellä olevaa näköään tietoteknisiä laitteita käyttäessään. Näillekin testikäyttäjille kuitenkin ruudunlukuohjelma on välttämätön apuväline esimerkiksi verkkosivuilla toimiessa.

Testikäyttäjien taidot ruudunlukuohjelman käytössä vaihtelivat siten, että joukossa oli tasaisesti sekä perustason käyttäjiä että edistyneemmät toiminnot hyvin hallitsevia henkilöitä.

Testikäyttäjät hankittiin Annanpura Oy:n omien verkostojen sekä Näkövammaisten liiton viestintä- ja IT-osastojen kautta. Alla olevassa taulukossa esitetään perustiedot testikäyttäjistä.

käyttäjä	ikä	sukupuoli	järjestelmä
testikäyttäjä 1	29	mies	Windows
testikäyttäjä 2	30	mies	Windows
testikäyttäjä 3	57	mies	Android
testikäyttäjä 4	40	mies	Android

testikäyttäjä 5	22	mies	iPhone
testikäyttäjä 6	52	mies	iPhone
testikäyttäjä 7	40	nainen	iPad
testikäyttäjä 8	51	nainen	Android
testikäyttäjä 9	41	mies	iPhone

4.2 Testauksessa suoritettut tehtävät

1. Etusivun arviointi

Selvitetään, kuinka selkeänä ja helposti ymmärrettävänä käyttäjä pitää palvelun etusivua ja sen käyttöliittymää. Erityisesti arvioidaan hakukentän löytämisen helppoutta.

2. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu

Käyttäjä etsii palvelusta teoksen Pekka Kytömäki: Ei talvikunnossapitoa ja tarkastelee saamiaan hakutuloksia. Arvioidaan hakutoiminnon käytön helppous ja hakutulossivun selailu, kun tuloksia on verrattain vähän.

3. Perushaun tekeminen ja tulosten tarkastelu, kun osumia on paljon

Käyttäjä etsii palvelusta teoksen Juhani Aho: Rautatie vuoden 1926 painosta. Arvioidaan hakutulosten tarkastelua silloin kun tuloksia saadaan runsaasti.

Käyttäjä rajaa hakutuloksista tarkasteltavaksi vain äänikirjat.

4. Yksittäisen tietueen tarkastelu

Käyttäjä etsii palvelusta teoksen Stanislaw Lem: Kyberias tietoja ja selvittää kirjan vuoden 1986 painoksen julkaisijan ja sivumäärän tarkastelemalla tietueen

tietoja. Arvioidaan yksittäisen tietueen avaamista hakutuloksista ja tietueen tietojen tarkastelua.

5. Saatavuustietojen tarkastelu

Käyttäjä etsii palvelusta teoksen Rosa Liksom: Yhden yön pysäkki ja selvittää, onko teos saatavilla Helka-kirjastoissa. Arvioidaan saatavuustietojen löytymistä ja niiden tarkastelun helppoutta.

5 Yhteystiedot

Testauksen suunnitteli ja toteutti Annanpura Oy:n saavutettavuusasiantuntija Kimmo Säaskilahti.

Yhteystiedot:

Kimmo Säaskilahti

Sähköposti: kimmo.saaskilahti@annanpura.fi

Puhelin: 050-4485232

Annanpura Oy, Näkövammaisten liitto ry:n omistama yritys

PL 41, 00030 IIRIS, Marjaniementie 74, 00930 HELSINKI

puh. (09) 3960 41, fax. (09) 3960 4433, GSM 050 4618 766