

Käytettävyystestaus

Selville saatavat ongelmat

- n Testillä löydetään parhaiten ensimmäisillä käyttökerroilla vastaan tulevia ongelmia, jotka liittyvät
 - n käyttöliittymäratkaisujen opittavuuteen ja
 - n käytön opetteluvaiheen virhetilanteista selviytymiseen.
- n Testauksen ulkopuolelle jää helposti ongelmia, jotka liittyvät pitkäaikaisen käytön
 - n tehokkuuteen,
 - n muistettavuuteen (palauttaminen mieleen myöhemmin) ja
 - n virhetilanteisiin.

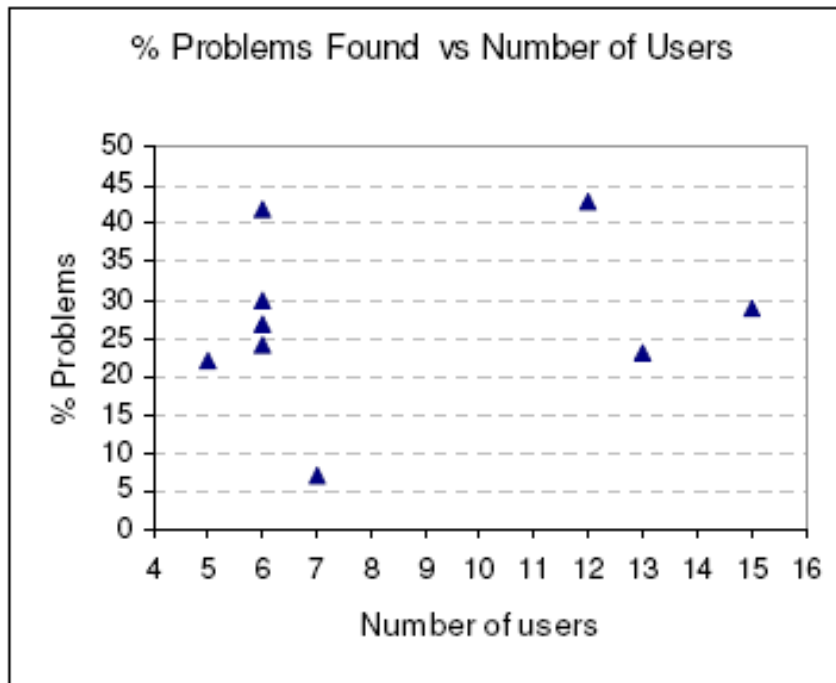
Testitehtävät

Tehtävät todellisia käyttötilanteita

- n Käytettävyydestin testitehtävät vastaavat pitkälti simulointitestauksen testitapauksia, vaikka ne kirjoitetaankin hieman erilaiseen muotoon.
 - n Kirjoita testitehtävät sinä-muodossa, esim. "Olit eilen koirapuistossa ulkoiluttamassa koiraasi..."
- n Testitehtävät ovat realistisia käyttötilanteita, joita järjestelmän oikeille käyttäjille tulee eteen heidän työssään [Rubin94, s. 179].
- n Käyttäjälle annetaan testitehtävässä vain tavoite (lähtötilanne). Tehtävänkuvauksessa ei pidä antaa minkäänlaisia vihjeitä toiminnoista, joiden avulla tehtävää suoritetaan [Rubin94, s. 180].

Testitehtävät ja -käyttäjät

Käyttäjien lukumäärä



[Lindgaard07]

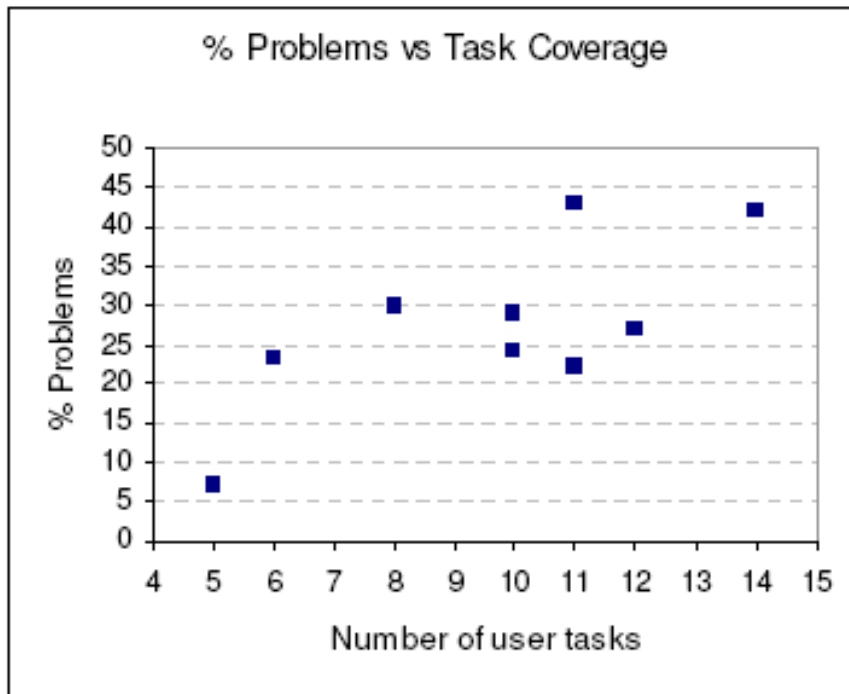
Uutta tutkimusta 2007:
Käyttäjien lukumäärä ei yksinään riitä hyviin tuloksiin.

Esimerkki: 9 eri tiimiä testasi matkalippujen nettivarausrjestelmää, kaikilla 5-15 käyttäjää.

Tulos: Löytyneitä ongelmia 7-43% per tiimi (ei 85%!)

Testitehtävät ja -käyttäjät

Testitehtävien lukumäärä



[Lindgaard07]

Uutta tutkimusta 2007:
Käyttäjien lukumäärää
tärkeämpää on

- Testitehtävien kattavuus:
monipuoliset testitehtävät
- Oikein valitut
testikäyttäjät:
keskenään erilaisia,
osaamiseltaan
kohderyhmän kaltaisia

Testitilanteen ohjaaminen Ongelmatilanteessa

- n Jos käyttäjä juuttuu johonkin tehtävään, siirrä hänet hienovaraisesti seuraavaan tehtävään kommentoimalla esim. *"Ohjelmassa näkyy olevan paljon parannettavaa ainakin tässä kohdassa..."* tai ryhtymällä kuvailemaan seuraavan tehtävän esimerkkitulannetta: *"Kesken kaiken työkaverisi kävelee tuosta ovesta sisään ja kysyy sinulta..."*
- n Varaudu ja mukaudu yllättäviin tilanteisiin, esimerkiksi:
 - n Jos käyttäjä tekee jotain täysin odottamatonta, esim. jatkuvasti sulkee ohjelman vahingossa, korosta, että käyttäjä toimii ihan järkevästi, mutta ohjelmassa on vielä paljon parantamisen varaa. Varo syyllistämästä käyttäjää.

Harjoitus: Silja Line

Testitulosten raportointi

| | |
|--|---|
| <i>Mitä käyttäjä oli yrittämässä (alitavoite):</i> | Yritti selvittää, missä hyteissä on ikkuna merelle. |
| <i>Mitä oli tapahtunut juuri ennen ongelman ilmenemistä:</i> | Käyttäjä oli juuri löytänyt hinnaston, ja testin ohjaaja oli kuvaillut hänelle testitehtävän 2. |
| <i>Mitä käyttäjä teki/sanoi:</i> | Käyttäjä painoi 3 x <i>Risteilyt</i> -välilehteä, sitten <i>Reittimatkat</i> ja uudestaan <i>Risteilyt</i> , totesi " <i>Aitää oli tää sama</i> " |
| <i>Mitä käyttäjän olisi pitänyt tehdä:</i> | Valita <i>Serenade</i> tai <i>Symphony</i> . |
| <i>Mikä ongelma tästä seurasi käyttäjälle:</i> | Käyttäjä yritti monta kertaa samaa turhaa toimenpidettä ennen kuin ymmärsi sivuston logiikan. |
| <i>Ongelman syy käyttöliittymässä:</i> | <i>Risteilyt</i> -välilehteä ei ole korostettu; sivun otsikko <i>Risteilyhinnat</i> ei vastaa välilehden nimeä. |

Fig 13.7B Log from usability test

User: HR

95-01-05

14:35 **1A** Intro. Criteria for rooms: Clever!

14:42 Task 1 Chooses Requests right away.

P6. Class/responsible ?? Course/activity??

Class overview: Class w course? L101 is that Accounting?

P6. Requests: Course: is it IT&M? Tries IT&M

If heading only "Course" - believe it is Accounting.

P7. Course: Requested?? With troubles: Demand per class = 60.

P1. Makes the rest on her own. But wonders "#hours" on Request.

14:55 Task 2

1B Start OK. Course: Compute demand/class myself? Fills in OK.

Different classes, different #hours? No? Aha!

Requests: Try "Tu", but what about "Th"? I want a new line

P5. Warning: The system is stupid, I correct to ^{Copy & Paste OK} Thursday

(Wonders what a request line really is).

Team room? Maybe try "Room". Probably doesn't work. Help?

{ Will try details (because I don't know what it is). Oh, should choose a line. Wrong try. Looks for a button with "Rooms".

P8. I have to make a new line. Not happy to copy - because you cannot

P9. Writes on new line: Additional rooms when doesn't ^{change "type"} it

Testitulokset

Omien tulkintojen välttäminen

- n Merkitse muistiin se, mitä käyttäjä oikeasti teki (todelliset tapahtumat), ja vältä omia tulkintoja tässä vaiheessa. Esim. joukkoliikenteen reittihakujärjestelmän testissä:
 - n Todellisia tapahtumia: Käyttäjä valitsi linkin [Reittitiedot](#) => karttaikkuna avautui. *"Täällä ei ollutkaan pysäkkejä."* Käyttäjä sulki karttaikkunan [Sulje](#)-linkistä. Vieritti hakuikkunaa alaspäin. Valitsi listan toiseksi ylimmän vaihtoehdon (klo 13:12 lähtevä bussi 45) kohdalta [Lisätietoja](#)-linkin.
 - n Tulkittua tietoa: [Reittitiedot](#)-linkki on epäselvä eikä kuvaa kunnolla sen takana olevaa karttaa.
- n Jos koet tarvetta merkitä muistiin myös tulkittua tietoa, merkitse se erilleen esim. marginaalikommenteiksi, mutta älä jätä todellisia tapahtumia kirjaamatta.
- n Testin aikana tehdyt tulkinnat voivat osoittautua myöhemmin virheellisiksi tai hyödyttömiksi. Jos alkuperäistä tapahtumadataa ei ole tallessa, tulkintoja ei voi myöhemmin muuttaa vastaamaan testissä ilmennyttä uutta dataa.