

RAPORTTI

KOUVOLA.FI-VERKKOSIVUSTON KÄVIJÄTUTKIMUS JA KÄYTTÄJÄTESTAUS



VASTAANOTTAJA

Kouvolan kaupunki
Tea Salonsaari

TEKIJÄ

Valu Digital Oy
Vesa Lehtinen

PÄIVÄYS

25.02.2019

VERSIO

v.1.1

Taustaa

Kouvola.fi-verkkosivuston uudistuksen yhteydessä projektiryhmä halusi kartoittaa, minkälaisen vastaanoton verkkopalvelun beta-vaihe saa kaupunkilaisten keskuudessa. Suunnittelimme palautteen keräämiseksi kokonaisuuden, joka piti sisällään sekä kyselyn beta-vaiheen verkkosivustolla sekä kasvotusten järjestetyn loppukäyttäjätestaustyöpajan.

Kysely oli beta.kouvola.fi-sivustolla auki kaksi viikkoa ja työpajoja järjestettiin kaksi kappaletta. Sivustolla olleeseen kyselyyn halusi vastata 361 henkilöä ja testaustyöpajaan osallistui henkilöitä yhteensä 23 kappaletta eri ikäryhmistä ja elämäntilanteista.

Projektin tavoitteet tiedon keruun tukena

Kouvolan kaupungin verkkosivuston uudistamisen tavoitteiksi kirjattiin projektin alkuvaiheessa kaupunkilaisia koskettavia asioita, kuten:

- Kaupunkilaisten palveleminen
- Asiakslähtöinen sisältörakenne
- Mobiilikäytön huomioiminen

Kävijäkyselyn ja käyttäjätestaustyöpajojen avulla pyrittiin saamaan tietoa, kuinka edellisissä asioissa on onnistuttu. Kaupunkilaisten palveleminen on laajuudeltaan suurin ja yksiselitteistä vastausta, kuinka tässä onnistuttiin, voidaan tuskin täysin antaa. Kyselyn ja työpajojen avulla saatiin kuitenkin paljon positiivista palautetta, jonka avulla sivustoa voidaan vielä kehittää entistäkin palvelevammaksi.

Asiakslähtöinen sisältörakenne ilmenee parhaimmillaan tiedon hyvänä löydettävyytenä sekä tukee sivuston selkeyttä. Kyselyssä ja työpajoissa halusimme selvittää, miten osallistujat kokevat tiedon löydettävyyden ja sivuston selkeyden.

Koska yhä suurempi joukko käyttää tiedon etsimiseen erilaisia mobiili- ja tablet-laitteita tietokoneen rinnalla, halusimme myös selvittää, kuinka käyttäjät kokevat verkkopalvelun mobiilikäytettävyyden.

Tässä raportissa avataan, minkälaisia tuloksia ja palautetta kaupunkilaisilta saatiin.

Kävijäkysely verkkosivustolla

Suunnittelimme Kouvolan beta-vaiheen sivustolle lyhyen ja ytimekkään kyselyn, jonka avulla halusimme saada palautetta verkkopalvelun käytettävyydestä, tiedon löydettävyydestä sekä yleisestä käyttökokemuksesta. Osa kysymyksistä oli avoimia, osa suljettuja. Negatiivisten palautteiden yhteydessä kysyimme tarkentavia kysymyksiä lisätiedon saamiseksi. Kävijäkyselyssä oli seuraavat kysymykset:

- ✓ Minkälainen ensivaikutelma verkkosivustosta syntyy? Arvioi asteikolla 0-10"
0 Kielteinen ensivaikutelma --- 10 Myönteinen ensivaikutelma
- ✓ Löysitkö etsimäsi tiedon helposti?
 - Ei-vastauksen antaneille jatkokysymyksenä:
Mitä tietoa etsit? Kokeilitko hakutoimintoa?
- ✓ Onko sivusto mielestäsi selkeä?
 - Ei-vastauksen antaneille jatkokysymyksenä:
Mikä sivustossa aiheuttaa epäselvyyttä?
- ✓ Oliko valikkojen tekstit ymmärrettäviä?
- ✓ Häiritseekö sivustolla jokin asia?
- ✓ Mikä on mielestäsi hyvää uudella sivustolla?

Käyttäjätestaustyöpajat

Beta-vaiheen testaamiseksi ja palautteen keräämiseksi kohderyhmän edustajilta toteutettiin kaksi työpajaa Kaupungintalon ATK-luokassa. Molempien työpajojen pituudeksi oli arvioitu n. 1 tunti. Osallistujia oli ensimmäisessä ryhmässä 15 ja toisessa ryhmässä 8.

Työpajat pitivät sisällään alkuohjeistuksen, jonka jälkeen jokainen osallistuja kävijä läpi aiemmin suunniteltuja käyttötapauksia yhteensä 30 minuutin ajan (toisessa työpajassa aikaa lyhennettiin 5 minuutilla). Käyttötapauksen suorittamisen jälkeen osallistujat jaettiin n. 4-5 hengen ryhmiin, joissa ryhmänvetäjä kysyi ensin osallistujien numeroarviot kysymyksiin ja tämän jälkeen jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus antaa perustelu arviolleen. Ryhmäkeskustelujen jälkeen jatkoimme keskustelua vielä kahvipöydässä, jossa jokaisella oli mahdollisuus sanoa yksi asia jonka muuttaisi sivustolla ja yksi asia, joka oli erityisen hyvää sivustolla.

Käyttötapauksen tarkoituksena oli johdattaa testiryhmän jäsenet tärkeimpien käyttötapauksen äärelle ja myös tulla tutuksi sivuston kanssa ylipäätään. Käyttötapauksen suunnittelussa otettiin huomioon nykyisen kouvola.fi-sivuston analytiikka. Näin ollen käyttötapauksissa oli sopivassa suhteessa käyttöä esimerkiksi mobiililaitteilla. Käyttötapauksen suunnittelu tapahtui top20 suosituimpien sivujen pohjalta.

Ryhmäkeskusteluissa olleet kysymykset oli pyritty suunnittelemaan linjassa verkkopalvelussa olleen kävijäkyselyn kanssa. Verkkosivuston käyttöä nauhoitettiin analysoinnin tueksi.

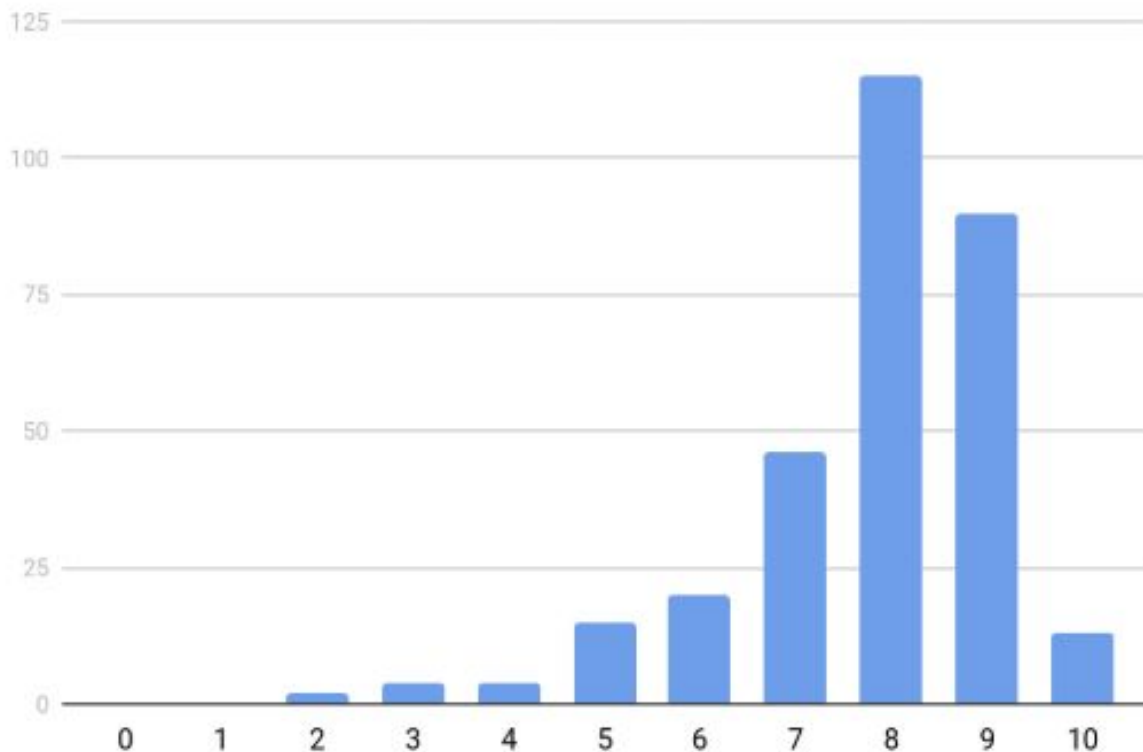
Kokonaisuutena työpajat toivat hyvin lisätietoa kävijäkyselyn rinnalle. Kävijäkyselyn ollessa melko yleisluontoinen testaustyöpajojen avulla oli mahdollista kuunnella pidempiä perusteluja suoraan testiryhmän jäseniltä.

Tulosten läpikäynti

Tulokset ensivaikutelmaan liittyen

Verkkopalvelun kautta syntynyt ensivaikutelma oli pääosin erittäin positiivinen. Yli 70% käyttäjistä arvioi arvosanalla 8-10 sivuston ensivaikutelman. Suurin osuus (37,2%) arvosanoista kohdistui arvosanaan 8, numeron 9 antoi 29,1% ja numeron 7 antoi 14,9%. Numeron 6 antoi 6,5%, numeron 5 antoi 4,9%, numeron 4 antoi 1,3% - sama määrä oli myös arvosanan 3 antaneilla: 1,3%. Numeron 2 antoi 0,6%. **Keskiarvo kaikkien annettujen arvojen joukosta oli: 7,8**

Kun vastaavaa asiaa kysyttiin myös käyttäjätestaustyöpajassa, **keskiarvo oli papereissa 8,19 ja ryhmäkeskusteluissa 8,20.**



0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0kpl	0kpl	2kpl	4kpl	4kpl	15kpl	20kpl	46kpl	115kpl	90kpl	13kpl

Tulokseen vaikuttavina tekijöinä voidaan pitää kasvokkain annettavan negatiivisen palautteen vierastamista, mutta toisaalta sivustolla olevaan kävijäkyselyyn voi mahtua henkilöitä, jotka ainoastaan osallistuivat kyselyyn arvottavan palkinnon näkökulmasta, eikä välttämättä tällöin pohtineet täysin loppuun saakka kommenttejaan.

Yhteenveto ensivaikutelmasta

Työpajan ryhmäkeskusteluissa kirjattiin paljon asiaa liittyen sivuston ensivaikutelmaan. Kehuja tuli erityisesti raikkaasta ja houkuttelevasta ulkoasusta. Isot kuvat ja laatikkomaiset kuvalinkit jakoivat mielipiteitä. Joissain tapauksessa kuvat toivat raikkautta ja ohjasi sisällön pariin houkuttelevasti.

Käyttökokemus osioetusivun kuvalaatoissa vaihteli jonkin verran.

Tyytymättömyyttä liittyi ehkä myös siihen, että ensimmäisen tason otsikointi koettiin hyvinkin selkeänä ja syvemmälle mentäessä oli vaikeampi hahmottaa tai ymmärtää, mitä osion alta löytyy.

Varovasti voitaneen arvioida, että visuaalisuudessa ja rakenteessa on onnistuttu melko hyvin, mutta osioiden otsikointia syvemmällä sisältörakenteessa kannattaa vielä arvioida tai pohtia, voisiko osion sisältöä avata jollain tapaa lisää käyttäjälle otsikoinnin yhteydessä.

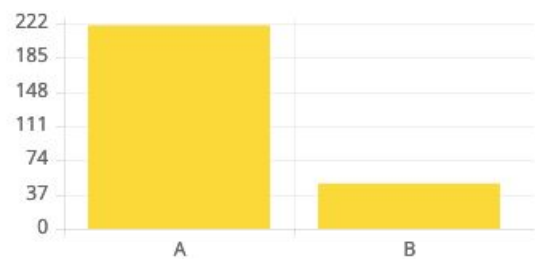
Mitä tulee numeromuotoiseen dataan, **todennäköisesti yleisesti pätevä numeraalinen arvo verkkosivuston herättämästä ensivaikutelmasta on välillä 7,8 ja 8,2. (asteikko 0-10)** Voidaan arvioida, että verrattain laajalle ja heterogeeniselle kohderyhmälle on onnistuttu luomaan positiivinen ensivaikutelma uudesta sivustosta.

Tulokset tiedon löydettävyyteen liittyen

Yksi tärkeimmistä verkkoviestinnän tavoitteista on tehdä laajasta tietomäärästä selkeää ja helposti löydettävää. Kouvolan kaupungin sivustolla asiaa on ratkaistu mm. kevyellä päävalikkoratkaisulla sekä ennakoivalla hakutoiminnallisuudella. Kun kävijäkyselyssä pyydettiin henkilöitä vastaamaan kysymykseen: "Löysitkö etsimäsi tiedon helposti?", vastaukset jakautuivat seuraavasti:

#	ANSWER	COUNT
A	Löysin!	220 (81.8%)
B	En löytänyt!	49 (18.2%)

269 total respondents.



220 henkilöä 269:stä, eli n. 82%, vastasi löytäneensä etsimänsä tiedon helposti. Kun samaa asiaa kysyttiin käyttäjätestaustyöpajoissa, papereissa keskiarvo asteikolla 0-10 arvioitaessa oli 7,6 ja ryhmäkeskusteluissa 7,45. Kysymysten erilainen asettelu vaikuttaa jonkin verran tulkintaan, mutta varovasti voitaneen arvioida, että tieto on löytynyt kohtalaisen hyvin molemmissa vertailuryhmissä. Ero papereiden ja ryhmäkeskusteluiden välillä selittyy sillä, että yhden ryhmän numeromuotoisia vastauksia ei ollut kirjattu koontipapereihin.

Beta-sivuston kyselyssä voidaan suhtautua osittain varauksella siihen, kuinka moni on tullut etsimään tietoa sivustolta ja kuinka moni on tullut kiinnostuneena katsomaan, miltä uusi sivusto vaikuttaa. Testaustyöpajan henkilöt sen sijaan ovat joutuneet konkreettisesti etsimään eri tietoja sivustolta ja näin ollen voidaan arvioida, että todellinen numeraalinen arvo on lähempänä testausryhmän arviota - joskin ei voida täysin sivuuttaa tulosta, että kävijäkyselyssä yli kahdeksan henkilöä kymmenestä on vastannut löytäneensä etsimänsä tiedon helposti.

Yhteenveto tiedon löydettävyydestä

Kävijäkyselyyn osallistuneista iso osa kokee löytäneensä tiedon helposti. Vastaukset testaustyöpajassa jakautuvat kuitenkin tasaisesti erilaisten käyttäjien välillä.

Ennakoivaa hakua pidettiin pääsääntöisesti hyvänä asiana, mutta terminologian kanssa oli monilla haasteita. Vastauksista jäi käsitys, että jos termin oli hoksannut, niin tieto löytyi hyvin hakutoiminnolla - oli sitten kyse mobiilista tai tietokoneesta. Aina ei kuitenkaan löytynyt tietoa käyttäjän mielestä loogisilla hakusanoilla. Myös PDF-tiedostojen - ja ylipäätään tiedostojen - korkea painotus hakutuloksissa ihmetytti.

Useammat toivoivat selkeämpää terveystietopalveluiden esittämistä kaupungin sivuilla - erityisesti sijainnit, puhelinnumerot ja aukioloajat olivat toiveissa. Tässä vaiheessa lienee mahdollista tehdä jonkinlaisia linkityksiä KymSoten sivustolle käyttäjien palvelukokemusta silmällä pitäen, mutta toteutuksen onnistuminen riippuu myös KymSoten sivustolla tehdyistä ratkaisuksista.

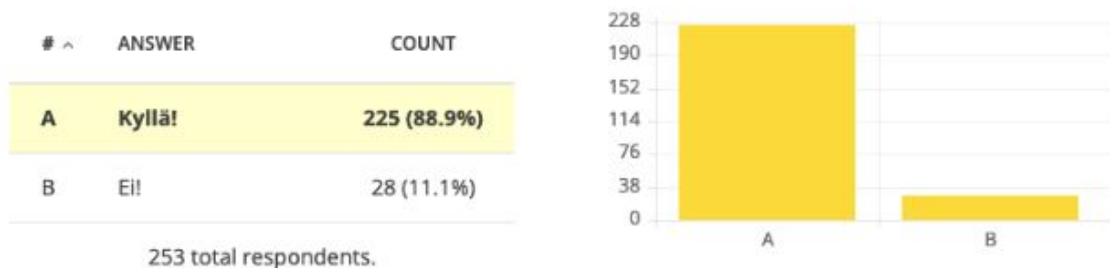
Mitä tulee sivuston rakenteeseen, testiryhmä koki, että ylemmän tason linkit olivat selkeämpi ja syvemmällä sivustoa fokus katosi välillä. Keskusteluissa tuli ilmi aihealueita, joista käyttäjät eivät olleet löytäneet ollenkaan tietoa sivustolta. Esimerkiksi urheiluseurojen toiminta ja harrastusmahdollisuudet - kuten luontopolut eivät löytäneet sivustolta käyttäjien kokemuksen mukaan.

H- ja I-käyttötapauksissa käyttäjiä pyydettiin etsimään vapaavalintaisesti haluamaansa tietoa sivustolta (I-käyttötapauksessa liikunta-aiheista sisältöä). Erään testityöpajaan osallistujan kommentti uudesta kohderyhmästä "liikkujalle", olisi erittäin hyvä lisä. Kaupunki mielletään näin ollen myös tahona, jonka sivustolta tulee löytyä tietoa harrastusmahdollisuuksiin liittyen.

Tulokset sivuston selkeyteen liittyen

Koko tutkimuskokonaisuudesta parhaat arvostamat niin verkkosivuston kyselyssä kuin työpajoissa sai sivuston selkeys. Vaikka termi on erittäin laaja ja voi tarkoittaa hyvin erilaisia asioita eri käyttäjille, selkeä verkkosivusto näin laajan sisältökokonaisuuden tapauksessa ei missään tapauksessa ole itsestäänselvyys. Lähes 90% kyselyyn vastanneista koki sivuston selkeänä alla olevan graafin mukaan:

3. Onko sivusto mielestäsi selkeä?



Työpajaan osallistuneiden kommenttien perusteella yleisilmeeltään sivustoa pidettiin selkeänä. Mikään yksittäinen asia ei noussut erityisen huonona valintana. Kuvien paljous oli sekä positiivinen että negatiivinen asia. Tekstimäärää pidettiin sopivana, joskin välillä heräsi kysymyksiä otsikointiin liittyen.

Kun kävijäkyselyn yhteydessä kysyttiin tarkempaa palautetta, mikä sivustolla aiheuttaa epäselvyyttä, kommentit vaihtelivat riippuen henkilön käyttökokemuksesta. Jos kommenttien kirjosta voi jotain toistuvaa poimia, niin aiheiden ymmärtäminen tuottaa joillekin kommentin antaneille vaikeuksia. Hyvin kuvaava kommentti oli henkilöltä, joka ei löytänyt tietoa puistoista:

“En minä puistoja osaa etsiä luonto ja ympäristö setin alta, ellen tiedä niiden olevan siellä.”

- Kommentti kävijäkyselyyn osallistuneelta henkilöltä

Yhteenveto sivuston selkeydestä

Kävijäkyselyn ja käyttäjätestaustyöpajan palautteen perusteella enemmistö käyttäjistä pitää sivustoa selkeänä. Arvioitaessa käyttäjätestaustyöpajaan osallistuneiden kommentteja, erityisesti mobiilikäyttöä suosivat henkilöt antoivat positiivista palautetta sivuston käytöstä. **Testaustyöpajan papereissa selkeys sai keskiarvon 8.17 ja ryhmäkeskusteluissa keskiarvon 8.29.**

B-käyttötapauksessa kysyttiin “Minkälainen sivusto on puhelinta käytettäessä? Perustele vastaus parilla lauseella.” Tässä kohtaa useampi henkilö mainitsi myös sivuston selkeyden kommentteissa. Oli havaittavissa, että henkilöt, jotka eivät muutenkaan juuri käytä puhelinta selaamiseen, eivät pitäneet sivuston käyttämisestä puhelimella - luonnollisesti.

Käyttäjätestauksen työpajassa tuli muutamia negatiivisia kommentteja liittyen koko ruudun leveyteen esimerkiksi nostoelementeissä. Näissä kommentteissa oli tosin havaittavissa, että käyttökokemusta verrattiin helposti edelliseen sivustoon, joka on kehitetty vuosia sitten.

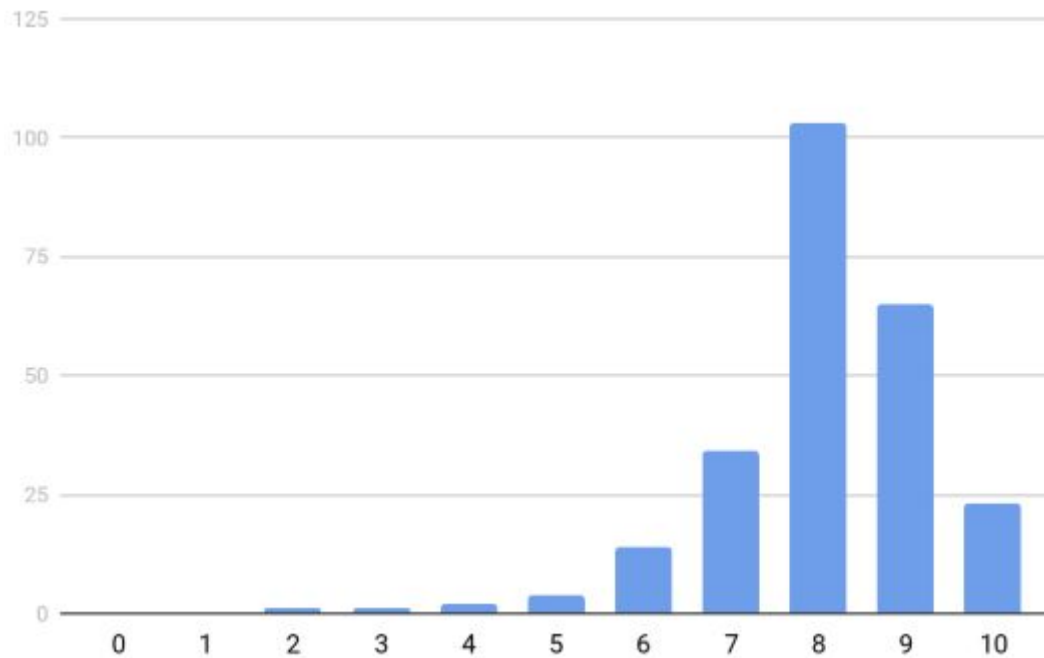
Kun verkkopalvelu uudistetaan, ottaa aina oman aikansa, että uusi sivusto “hyväksytään” uudeksi normaaliksi. Nähdäkseni uuden sivuston selkeys verrattuna vanhaan sivustoon on huomattavasti paremmalla tasolla ja näin ollen kynnyksensä hyväksyä uusi sivusto kohderyhmien näkökulmasta on tavallista pienempi.

Yksi konkreettinen ehdotus liittyi Suosituimmat sivut toimintoon. Henkilö oli erehtynyt luulemaan, että suosituimmat sivut -listaus olisi muuttunut osiokohtaisesti. Tätä asiaa on hyvä pohtia, voisiko asian ratkaista jollakin tavalla. Voisiko esimerkiksi osioiden tai kategorioiden etusivulla olla todennäköisesti eniten käyttäjiä kiinnostavia linkkejä?

“kuvanostokategoriavalikot oli aika isoja, haastava silmäillä vaikka komealta näytti. Suosituimmat sivut alasivuilla ei liittynyt kyseiseen sivuun vaan oli koko sivuston kattavat.”

- Kommentti käyttäjätestaukseen osallistuneelta henkilöltä

Tulokset valikoiden tekstien ymmärrettävyyteen liittyen



0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0kpl	0kpl	1kpl	1kpl	2kpl	4kpl	14kpl	34kpl	103kpl	65kpl	23kpl

Valikoiden selkeys on yksi tärkeimmistä tiedon löydettävyyden tekijöistä. Kävijäkyselyn ja käyttäjätestaustyöpajojen avulla voidaan varovaisesti arvioida, että joissakin tapauksessa on paikallaan vielä pohtia, voisiko joidenkin osioiden kategorisointia ja termejä selkeyttää. Pääosioita kuvattiin erittäin selkeiksi, mutta syvemmällä sisältöpuussa alkoi esiintyä ongelmia tiedon löydettävyydessä.

”Toiset hyviä ja loogisia, joitain piti vähän miettiä että mistä lähtee etsimään, kun pää- ja alkuvalikot ei antaneet vinkkejä”

- Kommentti työpajaan osallistuneelta henkilöltä

Keskiarvo kävijäkyselyssä oli **8,07** - samaiset arvot työpajojen osallistuneiden papereissa oli **8,26** ja ryhmäkeskusteluissa **8,14**. Kysymyksenä tämä on yksi

vaikeimmista osallistujille, sillä arviointi koskee ymmärrettävyyttä. Moni saattaa kokea ymmärtäneensä valikoiden tekstit, mutta on joutunut silti pohtimaan, löytyykö etsitty tieto kyseisen osion tai valikkolinkin alta.

Käyttäjätestaustyöpajan ryhmäkeskusteluissa annettiin melko hyviä numeraalisia arvoja valikoiden ymmärrettävyydelle, mutta samassa yhteydessä saatettiin kuitenkin kommentoida, että joutui pohtimaan, mistä tietoa löytyy. Alle on listattu kaikki käyttäjätestaustyöpajan ryhmäkeskustelussa testaukseen osallistuneiden kirjaamat kommentit valikoiden selkeyteen liittyen.

Numeroarvio 1-10	Kommentti
8	Oli selkeät tekstit ja aihealueet. ehkä vähän liikaa.
7	Ylimmissä otsikoissa kyllä, seuraavissa vähän jo epäselvyyttä.
7.5	Joutui hiukan hakemaan
10	Ei vaikeuksia
10	Kyllä hakutoiminto hyvä
9	Minun mielestä valikoiden tekstit ok! Ymmärrettäviä
6	Kategoriat oli vähän outoja
8	Hyvä
8	Jako kuuteen osioon ihan jees ja looginen -> Paljon alaotsikoita
10	Tosi hyvät ja selkeät sivut. Upeat kuvat.
8	Mietin kummassa se olisi. Ei tarpeeksi kattavia.
10	Minulle helpot (tunnen monia jotka eivät ehkä osaisi yhdistää otsikoita kyseisiin asioihin)
8	Toiset hyviä ja loogisia, joitain piti vähän miettiä että mistä lähtee etsimään, kun pää- ja alkuvalikot ei antaneet vinkkejä
6	Paikoin kyllä. Ks. aiemmat kommentit.

(Loput numeroarvioista jakautui 7-10 välille, mutta henkilö ei perustellut arviotaan)

Yhteenveto valikkotekstien ymmärrettävyydestä

Käyttäjätestaustyöpajojen ryhmäkeskusteluissa kävi ilmi, että valikoiden tekstit oli suurimmalta osin ymmärrettäviä. Jotkin termit tuottivat päänvaivaa ja piti pohtia, kumman osion alta etsitty tieto saattaisi löytyä. Sisällön polkua pidettiin kuitenkin loogisena.

“Pienen hakemisen jälkeen ne löytyi Kodin ja koulun yhteistyön alta. Perusopetus “pääsivulla” ei ollut enää linkkipolkua näkyvissä, josta muille sivuille pääsee liikkumaan takaisin päin. Loma-aika linkki voisi olla myös esim. Lukio-koulutuksen alla.”

- Testaustyöpajaan osallistuneen kommentti liittyen sivuston käyttöön

Kävijäkyselyssä yli 77% käyttäjistä arvioi valikoiden ymmärrettävyyden arvosanalla 8-10. Tätä voidaan pitää hyvänä lähtökohtana sivuston valikkotekstien loppuhionnalle.

Mikä sivustolla häiritsee? Minkä asian muuttaisit? -yhteenveto

Kyselyn ja työpajojen palautteen pohjalta ilmeni seuraavia asioita, joita käyttäjät eivät arvostaneet. Kommentteja kävijäkyselystä, joiden aihepiiri toistuu, on koottu alle:

“- Kun on tottunut etsimään oikeat sivut suoraan vasemman laidan valikosta, ottaa vähän tottumista, että nyt sinne valikoihin pääsee vasta yhden lisävalinnan kautta. Uusi menurakenne tosin pidemmän päälle selkeyttäne sivuilla asiointia.”

“- Isot kuvat ja kuvavalikko tekevät sivustosta raskaan oloisen. Voisiko kuvavalikossa olla vaikka pienen marginaalit keventämässä isoa blokkia?”

“- Kun haki aihealueilta ja joutui pitkälle, ei päässyt helposti takaisin lähtökohtaan, meni turhaa aikaa pakittamiseen. Ehkä vielä selvemmin saisi tulla oman kaupungin palvelut tyrkylle hauissa vaikkapa terveyspalveluissa.”

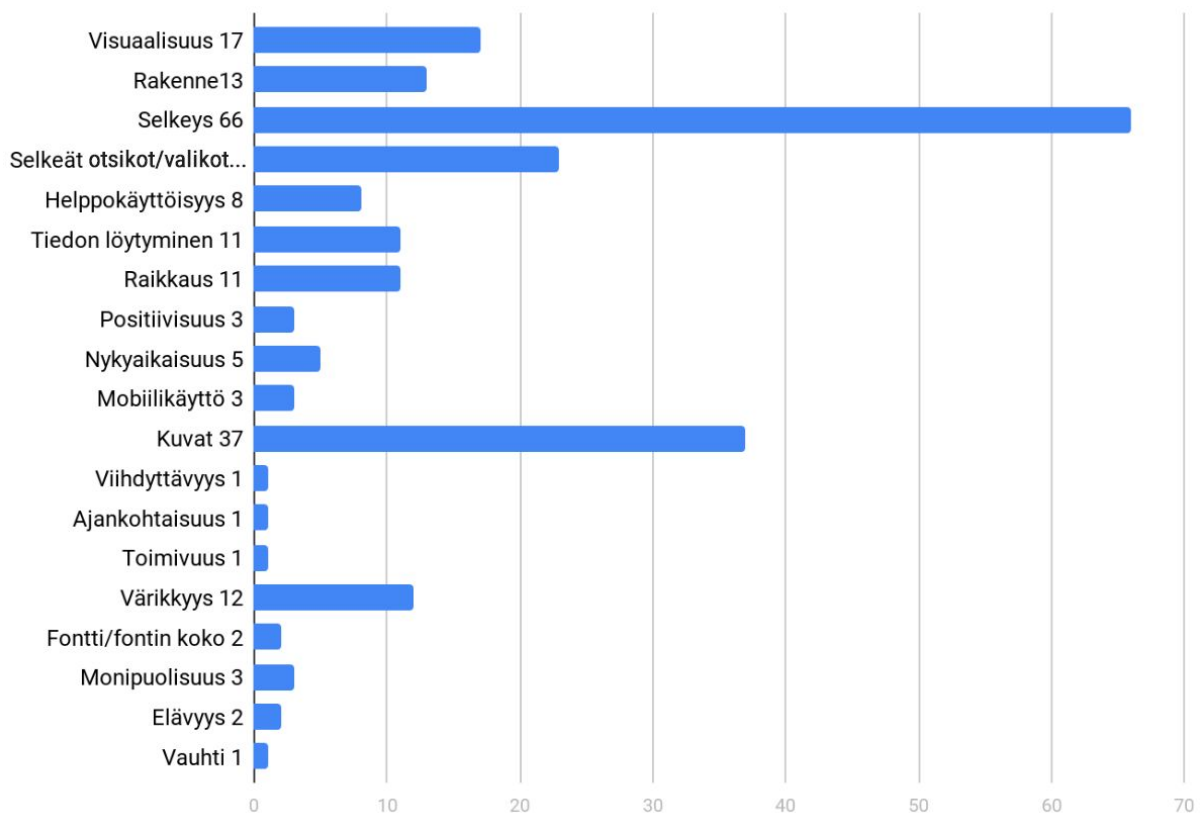
Käyttäjätestaustyöpajassa kommentit liittyivät kävijäkyselyn tavoin enimmäkseen käytettävyyssasioihin:

“Termejä selkeämmäksi, PDF-muotoisten hakutulosten painotusten muuttaminen, Suosituimmat sivut -linkki mukautumaan osion mukaan, kohderyhmäehdotus: "liikkujalle", Etusivua ei pitäisi joutua rullaamaan noin paljon”

“Tärkeät linkit ei pelkästään sisältöön vaan myös nostoiksi esim oikeaan palstaan, ulkopuoliset sivut aukeamaan uuteen ikkunaan, miten takaisin etusivulle? Kymsote: suorat linkit sisältöihin jotka koskevat Kouvolaalaisia. Tärkeimmät asiat selkokielellä! Palvelut ja henkilöt paremmin esille.”

Mikä sivustolla on erityisen hyvää? -yhteenveto

Kävijäkyselyssä mainitut positiiviset asiat (220 kpl) jakautuivat seuraavalla tavalla:



Käyttäjätestaustyöpajassa kehuttiin kuvia, fonttia, fonttikokoa, selkeyttä, hyvää yleisilmettä, positiivista ja houkuttelevaa visuaalisuutta, matalaa sisältörakennetta, hakutoimintoa sekä vähäisempää tekstimäärää verrattuna nykytilanteeseen.

Yhteyshenkilöt



Vesa Lehtinen
Asiantuntija, COO
041 5054 634
vesa.lehtinen@valu.fi