

Tehtävä 1: Esimerkkiratkaisut

Tehtävissä 1.2–1.6. on voinut saada osapisteitä oikeasta perustelusta, vaikka selkeästi rikottu heuristiikka olisi ollut väärin.

Kysymys 1.1

Tyytyväisyys. Käyttäjän subjektiivista kokemusta ja tyytyväisyyttä ei saa selville pelkästään tarkkailemalla käyttäjää. Tyytyväisyyden tutkimiseen voidaan käyttää esim. kyselylomakkeita tai haastatteluja.

Kysymys 1.2

Virheilmoitukset. Verkkopalvelun antama virheilmoitus ei kerro luonnollisella kielellä mikä virhe on tapahtunut, eikä se anna ehdotusta tilanteen korjaamiseksi.

Kysymys 1.3

Valinnan vapaus. Sovellus ei anna käyttäjän keskeyttää tai perua päivitystä. Käyttäjällä tulisi olla kontrolli ja mahdollisuus vaikuttaa siihen milloin päivitys tehdään.

Kysymys 1.4

Näkyvyys. Palvelu ei anna palautetta siitä, mitä on tapahtumassa. Tämä johtaa virhetilanteeseen; palvelun tilan näkyvyys on myös osa virheiden torjuntaa.

Kysymys 1.5

Minimalistinen suunnittelu. Kaukosäätimessä on paljon painikkeita ja täten ylimääräistä informaatiota jota tarvitaan harvoin. Samankaltaiset painikkeet vaikeuttavat usein käytettyjen painikkeiden havaitsemista.

Myös tunnistaminen-heuristiikka kelpaa oikeaksi vastaukseksi.

Kysymys 1.6

Johdonmukaisuus. Palveluun kirjautumiseen liittyvä toiminto vaihtaa paikkaa. Palvelu rikkoo myös melko vakiintunutta käytäntöä, että kirjautumislinkki löytyy sivun oikeasta yläreunasta.

Kysymys 1.7

- a) Kohdassa 1.7.a) riitti kuvata neljää eri heuristiikkaa rikkovat käytettävyyssongelmat (ongelman kuvaus, mitä heuristiikkaa rikkoo, ja millä riveillä ongelma esiintyy).

Esimerkkejä hyväksytyistä käytettävyyssongelmista:

- Opastus: Käyttäjä ei tiedä miten hänen pitäisi toimia ja miten puhua puhekäyttöliittymälle. (rivit 1-4)
- Minimalistinen suunnittelu: Palvelu toistaa pitkiä laiteversioita, useaan kertaan, jolloin olennainen asia hukkuu epäolennaiseen (rivit 9, 11, 13, 15).
- Tuttuus: Palvelu ei puhu käyttäjän kieltä (rivit 9, 11, 13, 15)
- Valinnan vapaus: Käyttäjällä ei ole kontrollia, puhekäyttöliittymä ei keskeytä puheenvuoroaan käyttäjän yrittäessä kommunikoida (rivit 10-11, 14-15).
- Näkyvyys: Käyttäjä ei ole varma missä tilassa palvelu on ja milloin hän voi puhua (rivit 10 ja 14)

- b) Kohdassa 1.7.b) riitti antaa neljä oleellisesti erilaista korjausta puhekäyttöliittymän parantamiseksi.

Esimerkkejä hyväksytyistä korjauksista:

- Opastus: Palvelu voisi alussa (rivi 1) kertoa miten palvelun kanssa kommunikoidaan, ja antaa esimerkin / esimerkkejä. Opastusta tulee antaa lisää, jos käyttäjä on yhä hämillään (rivi 4), esim. luettelemalla mahdollisia vaihtoehtoja. Vaihtoehtojen luetteleminen tekee palvelun toiminnoista ja vaihtoehtoista näkyviä (Tunnistaminen). Käyttäjää voi myös ohjata antamalla mahdollisuus määrittää vikatyypin joko numeronäppäimillä (“valitse 1”) tai puheella (“sano yksi ...”).
- Minimalistinen suunnittelu: Eri versionumeroiden luetteleminen on turhaa. Palvelu voisi joko suoraan kysyä versionumeroa ja kertoa mistä se löytyy, tai jättää version kysymisen kokonaan pois (rivit 9-15).
- Tuttuus: Versionumerot ovat hyvin samankaltaisia, niitä on vaikea muistaa, ja ne luetellaan epäloogisessa järjestyksessä. Palvelu voisi joko suoraan kysyä versionumeroa ja kertoa mistä se löytyy, tai jättää version kysymisen kokonaan pois (rivit 9-15).

Tietojenkäsittelytieteen valintakoe 20.5.2019

- Valinnan vapaus: Palvelu voisi keskeyttää oman puheenvuoronsa jos käyttäjä puhuu. Jos keskeyttäminen ei ole mahdollista, se tulisi kertoa käyttäjälle ja antaa selvä merkki milloin käyttäjä voi puhua.
 - Näkyvyys: Palvelun tulisi osoittaa selvästi milloin on käyttäjän vuoro puhua, esim. pienellä äänimerkillä tai puheen rytmityksellä/tauotuksella.
- c) Kohdassa 1.7.c) uusi käyttöympäristö olisi voinut olla esimerkiksi jokin kodin ulkopuolinen paikka, kuten vaikkapa meluisa ruuhkabussi.

Käyttöympäristöä koskevat parannusehdotukset olisivat voineet olla esimerkiksi:

- Versionumeron kysyminen jätetään kokonaan pois (sitä ei voi etänä tarkistaa). Samalla versionumeroiden luetteleminen ehdottomasti jätetään pois (dialogi lyhenee ja yksinkertaistuu, kuuntelu helpottuu ja muistikuorma vähenee).
- Meluisa ympäristö saattaa vaikeuttaa puheentunnistusta. Palvelu voisi esimerkiksi tarjota mahdollisuuden määrittää vikatyypin puheen sijaan numeronäppäintä painamalla ("Valitse 1, jos asiiasi koskee....").