

Asiointitilin käytettävyyden suunnittelu

Käytettävyyden asiantuntija-arviointi

Yhteenveto

Asiantuntija-arviointi

- Suoritettiin 23.3. – 26.4.2010.
- Arvioinnin teki Etnoteam Finland Oy:n kolme käytettävyydsasiantuntijaa.
- Tavoitteena oli arvioida asiointitilin käytettävyyttä jo asiointitilipalvelun määrittelyvaiheessa.
- Arviointi suoritettiin xhtml-prototyypin ja keskeisen kirjallisen dokumentaation avulla:
 - palvelukonseptin kuvaus, määrittelydokumentaatio, loppukäyttäjäskenaariot, keskeiset käyttötapaukset ja palvelun toiminnallinen kuvaus.
- Arvioinnin kanssa samaan aikaan pidettiin kansalaiskuuleminen Otakantaa.fi-sivustolla loppukäyttäjänäkökulman esiin tuomiseksi.

Asiantuntija-arvioinnin tavoitteet

- Löytää asiointitilin käyttöönottoprosessiin ja asiointitilin käyttämiseen liittyvät käytettävyyssongelmat sekä antaa ongelmiin suosituksia ja parannusehdotuksia.
- Arvioida käyttäjän sähköistä asiointikokemusta kokonaisuutena siltä osin kuin se annettujen tietojen valossa oli mahdollista, sekä antaa siihen liittyviä kehitysehdotuksia
- Tunnistaa saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyviä ongelmia siltä osin kuin se oli prototyyppiä käyttäen mahdollista.

Keskeiset löydökset

- Asiointitilin käyttöönoton etuja ei korosteta riittävästi.
- Käyttöönotto on tarpeettoman pitkä ja raskaslukuinen prosessi.
- Asiointitili keskittyy liikaa viranomaisiin käyttäjälle luontevampien palveluiden asemesta.
- Käyttäjälle jää epäselväksi, missä laajuudessa sähköistä asiointia on mahdollista hoitaa asiointitilillä.
- Käyttäjälle jää epäselväksi asiointitilin yhteys muihin palveluihin, kuten Suomi.fi:hin ja viranomaispalveluihin.

Keskeiset löydökset

- Tietoturva-asioiden kommunikointi käyttäjälle ei ole riittäväällä tasolla.
- Sähköposti- ja tekstiviestimuistutusten merkitystä ei korosteta tarpeeksi.
- Käyttäjälle ei korosteta, että asiointitili ei ole arkisto.
- Lisäksi arvioinnissa löydettiin useita asiointitilin yksittäisiin toimintoihin tai näyttöihin liittyviä käytettävyysongelmia ja kuvattiin niihin parannusehdotuksia.

Asiantuntija-arvioinnin tulosten huomioiminen

- Asiointitilin suhdetta Suomi.fi-portaalin palveluhakemistoon selkeytettiin.
- Asiointitili-konseptia muutettiin siten, että mahdollistetaan käyttäjälle asiointitilin valinta toimitusosoitteeksi asian vireillepanon yhteydessä.
- Asiointitilin toiminnallisuuksiin lisättiin mahdollisuus passivoida asiointitili (tilapäinen sulkeminen).
- Asiointitilin käyttöönottoprosessi muutettiin yksi- tai kaksivaiheiseksi, riippuen siitä onko käyttäjä jo tunnistautunut (aiemmin kuusivaiheinen).
- Asiointitilin rajapintoihin huomioidaan tulevaisuudessa mahdollisuus luoda asiointitili viranomaispalvelussa.



Asiantuntija-arvioinnin tulosten huomioiminen

- Asiointitiliin lisättiin siihen kytkettyjen palvelujen ja niiden tukitietojen selailu omana kohtanaan.
- Asiointitilin sisältösuunnitelmaa kehitettiin hyötyjen ja muistutusten tärkeyden korostamiseksi.
- Asiointitilin help-toiminnallisuutta muutettiin käytettävämmäksi.
- Asiointitilin hakutoiminnallisuutta muutettiin käytettävämmäksi.
- Asiointiviestien esittämistapa muutettiin ketjutetuksi ja viestien esittämistapaa muutettiin käytettävämmäksi.
- Asiointitilin erillisestä viestien etusivusta luovuttiin.



Seuraavat toimenpiteet

- Asiointitilin toteutuksen käytettävyyden ja esteettömyyden auditointi, syksy 2010
- Kansalaiskuuleminen/kansalaispaneeli, syksy 2010