



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jens Vähätalo

VERKKOPANKKIEN KÄYTTÖLIITTY-
MIEN KÄYTETTÄVYYS SENIOREI-
DEN NÄKÖKULMASTA

Case Datero Ry

Tietojenkäsittely
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Jens Vähätalo
Opinnäytetyön nimi	Verkkopankkien käyttöliittymien käytettävyys senioreiden näkökulmasta
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	35 + 1 liite
Ohjaaja	Sirkka Hellman

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia eri verkkopankkien käyttöliittymien käytettävyyttä senioreiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin eri toimenpiteet onnistuvat senioreilta verkkopankissa ja jos jotain voisi parantaa niin mitä parannettaisiin. Opinnäytetyössä Tikas-Senioreilta kysyttiin kuinka he kokevat verkkopankin käytön yleisesti ja onko sen käyttö helppoa vai vaikeaa.

Opinnäytetyön kyselylomakkeessa kysyttiin muun muassa, kuinka senioreilta onnistui erilaiset toiminnot ja tehtävät verkkopankissa. Teoriaosuudessa kerrottiin käytettävyyden määritelmä kahdesta eri näkökulmasta ja lisäksi käytiin läpi käytettävyyden arviointimenetelmiä. Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella, johon seniorit vastasivat. Kyselylomakkeessa oli noin puolet monivalintakysymyksiä ja noin puolet avoimia. Kyselyyn vastasi 88 % Tikas-Senioreista.

Tutkimuksen perusteella voidaan havaita, että verkkopankit tuottavat osaltansa vaikeuksia senioreille. Jokainen on yksilö, joten tasoeroja senioreiden väleille syntyi. Myös eri pankkien verkkopankeissa oli huomattavia eroja, jotka vaikuttivat käytettävyyteen, eri verkkopankit soveltuivat eri tilanteisiin eritavalla. Kyselylomakkeen vastauksista ilmeni, että yleiset toimenpiteet kuten esimerkiksi laskun maksaminen, onnistui suurelta osalta jo hyvin. Harvinaisemmat toimenpiteet kuten esimerkiksi e-laskut sekä vakuutus ja laina-asiat tuottivat vaikeuksia osalle senioreista.

ABSTRACT

Author	Jens Vähätalo
Title	The Usability of Online Banking from Seniors' Point of View
Year	2016
Language	Finnish
Pages	35 + 1 Appendices
Name of Supervisor	Sirkka Hellman

The objective of this thesis was to study how the different online bank services work from seniors' point of view. The aim of this study was to find out how well seniors are able to carry out various measures in online banking and if there is anything to improve what would it be. The seniors studied in the thesis were asked how they feel about the use of online banking in general and whether it is easy or difficult to use.

The questionnaire of the thesis asked, for example, how different tasks and transaction of online banking succeeded from the perspective of the seniors. The theoretical study deals with the definition of usability from two different aspects as well as with usability evaluation methods. The material was collected with questionnaire which seniors responded. Nearly half of the questions of the questionnaire were multiple choice questions and half were open-ended questions. The response rate was 88 %.

The results of the thesis showed that the use of online banking was partly difficult to the seniors citizens. Every person is an individual so there were differences between the seniors as well. There were also significant differences between different online banks which affected the usability of online banking. Various online banks are suitable for the different situations in different ways. The results showed that the general measures transactions like payment of bills, was managed mainly well. Less common measures like e-bills, insurance and loan matters were difficult for the some of the seniors.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
	1.1 Toimeksiantaja.....	8
	1.2 Tikas ja Tikas-Seniorit.....	8
	1.3 Tavoitteet	9
2	KÄYTETTÄVYYS.....	10
	2.1 Käytettävyyden historia	10
	2.2 Mitä on käytettävyys?.....	10
	2.3 Käytettävyys ISO-standardi 9241–11 mukaan	11
	2.4 Käytettävyys Jakob Nielsenin mukaan	13
	2.4.1 Opittavuus	14
	2.4.2 Tehokkuus	14
	2.4.3 Muistettavuus	15
	2.4.4 Virheet.....	16
	2.4.5 Tyytyväisyys	17
3	KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINTIMENETELMÄT.....	18
	3.1 Asiantuntija-arvioinnit	18
	3.1.1 Heuristinen arviointi.....	18
	3.1.2 Kognitiivinen läpikäynti.....	19
	3.2 Empiiriset käyttäjätestit	21
	3.2.1 Käytettävyydestaus.....	21
	3.2.2 Tiedonkeruumenetelmät.....	22
4	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TOTEUTUS JA TUTKIMUSONGELMAT.....	24
	4.1 Opinnäytetyön toteutus	24
	4.2 Kyselylomake	25
5	VERKKOPANKIT SENIOREIDEN NÄKÖKULMASTA.....	27
	5.1 Taustatiedot.....	27

5.1.1	Senioreiden verkkopankit	27
5.2	Verkkopankkien käytettävyys.....	28
5.2.1	Sisäänkirjautuminen.....	28
5.2.2	Saldon tarkastaminen ja maksupohjan luominen.....	28
5.2.3	Laskun maksaminen.....	29
5.2.4	E-laskun tilaaminen.....	29
5.3	Verkkopankkien selkeys ja ohjeistus	29
5.3.1	Käyttöohjeiden käyttöjakauma	30
5.3.2	Käyttöohjeiden löytäminen ja hyödyntäminen	30
5.3.3	Apu läheltä	30
5.3.4	Väärän tiedon syöttäminen ja kirjoitusvirheet	31
5.4	Vapaa sana	31
6	YHTEENVETO	33
	LÄHTEET.....	35

LIITTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. ISO:n (1998) käsite rakenne.	13
Kuvio 2. Käyttötaito ja Tehokkuus.	15
Kuvio 3. Verkkopankkijakauma.	27

LIITELUETTELO**LIITE 1. Kyselylomake**

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on pääasiassa laadullinen tutkimus verkkopankkien käyttöliittymien käytettävyydestä senioreiden näkökulmasta. Tutkimuksessa tutkitaan noin kymmenen hengen senioriryhmää, jota kutsutaan nimellä Tikas-Seniorit. Ryhmä kokoontuu viikoittain testaamaan ja opettelemaan verkkopankin käyttöä. Luon ryhmälle kyselyn verkkopankkien käytettävyydestä ja olen myös itse seuraamassa toimintaa viikoittaisilla oppitunneilla. Tutkimus koostuu teoria- ja kyselyosuudesta. Teoriapohjaksi valitsen ISO-standardin ja Jakob Nielsenin määrittämissä käytettävyydestä.

1.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja on Datero erityisryhmien TVT-keskus, joka tarjoaa tieto- ja viestintätekniikkaa erityisryhmille. Datero kerää ja jakaa tietoa teknisistä lukiapuvälineistä, erityispedagogisista tietokoneohjelmista ja sovelluksista sekä erityispedagogisista menetelmistä.

1.2 Tikas ja Tikas-Seniorit

Tikas on pedagoginen koulutusmalli, joka edistää tukea tarvitsevien tieto- ja viestintätekniikan (tvt) perustaitojen oppimista. Sen avulla oppilaitoksen ja erilaiset koulutusorganisaatiot voivat järjestää erityisryhmien tarpeet huomioivaa tvt-ope-
tusta. Tikas-opetussuunnitelmassa määritellään täsmälliset taitotavoitteet. Koulutusmalli tarjoaa suunnitelmaan perustuvia opetus- ja tukimateriaaleja, jotka soveltuvat erityisryhmille. (Tikas.fi)

Tutkittava senioriryhmä on vuosien varrella läpikäynyt Tikas-kursseja ja ollut osana Tikas-ohjelmaa. Nimi Tikas-Seniorit ei ole virallinen nimi ryhmälle. Sitä päätettiin käyttää ryhmän nimenä ainakin tämän opinnäytetyön ajan. Nimi ryhmälle päätettiin yhteistyössä Tikas-ohjaaja Kirsti Lehtisen kanssa.

1.3 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mitä on käytettävyys, kuinka se määritellään ja kuinka seniorit suhtautuvat verkkopankkeihin ja niiden käytettävyyteen. Haluan myös vastauksen kysymykseen, onko verkkopankkien käytettävyys esteetöntä ja sillä tasolla missä sen kuuluisi olla? Datero tulee käyttämään valmista tutkimusta apurahojen saamiseen senioritoimintaan.

2 KÄYTETTÄVYYS

Käytettävyyden voi määritellä tiivistetysti seuraavanlaisesti: käytettävyys on sitä, missä määrin sovellus tukee käyttäjän työtä. Käytettävyys on siis parempaa, mitä paremmin käytettävä ohjelma palvelee käyttäjän työtehtäviä. Käytettävyyttä ei siis ensisijaisesti ole se, miltä käyttöliittymä näyttää. (Jokela 2010, 19)

Useimmin käytetyt määritelmät käytettävyydestä ovat kansainvälisen standardointiorganisaatio ISO:n (International Organization for Standardization) määritelmä ja Jakob Nielsenin määritelmä käytettävyydestä. Näistä Nielsenin määritelmä on, ehkä eniten käytetty.

Nielsen jakaa käytettävyyden viiteen eri attribuuttiin, opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheet ja tyytyväisyys. Nämä attribuutit ovat täsmällisempiä ja paremmin mitattavissa kuin pelkkä ”käytettävyys”. Näin ollen käytettävyyttä on helpompi lähestyä, parantaa ja arvioida. (Nielsen, 1993)

2.1 Käytettävyyden historia

Käytettävyyden juuret ovat pitkällä ihmiskunnan historiassa. Alkuaajoista lähtien ihmiset ovat suunnitelleet esineitä ja tietysti myöhemmin tuotteita ja ohjelmia, joiden toivottiin toimivan ja miellyttävän käyttäjää. Ergonomian tieteenala on toiminut käytettävyyssuunnittelun ja tutkimuksen taustalla vuosikymmeniä, mutta se voimistui vasta toisen maailmansodan aikaan, kun sodan eri osapuolilla oli tarve kehittää yhä parempia taisteluvälineitä, erityisesti ilmailualalla. Kuitenkin 1980-luvun puolivälissä syntyi uusi tieteenala ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus, tästä asti käytettävyys on kuulunut olennaisena osana tieteenalan tutkimuksiin ja tuotekehityksiin. Käytettävyys alana on 2000-luvulla ollut jatkuvassa kasvussa, kun puhutaan kuluttajatuotteiden sekä työssä käytettävien tietojärjestelmien ja koneiden suunnittelusta. (Oulasvirta 2011, 102–103)

2.2 Mitä on käytettävyys?

Käytettävyys on menetelmä ja teoriakenttä, jonka kautta käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaammaksi ja käyttäjän kannalta paremmaksi

ja miellyttävämmäksi. Jakob Nielsen määrittelee käytettävyyden osaksi tuotteen käyttökelpoisuutta. Tuotteen käyttökelpoisuuteen vaikuttavia tekijöitä on useita, esimerkkeinä mainittakoon käytettävyys ja saavutettavuus. Käytettävyyden on oltava kunnossa ja tuote saavutettavissa, jotta tuote voi olla käyttökelpoinen. (Sinkkonen, 2006)

ISO 9241–11 Standardi puolestaan määrittelee käytettävyyden riippuvaksi käyttötilanteesta. Nielsen määrittelee hyvän käytettävyyden muodostuvan käyttötilanteen opittavuudesta, virheettömyydestä, muistettavuudesta miellyttävyydestä ja tehokkuudesta, ISO standardi on Nielsenin kanssa osittain samaa mieltä mutta lisää joukkoon vielä tuottavuuden. Niin kuin edellä jo mainittiin, käytettävyydelle löytyy useita määritelmiä, mutta nämä kaksi ovat kuitenkin eniten käytettyjä. (Sinkkonen, 2006)

2.3 Käytettävyys ISO-standardi 9241–11 mukaan

Kansainvälisen standardin ISO 9241–11:1998 on laatinut tekninen komitea ISO/TC 159 ”Ergonomia” yhteistyössä CENin keskussihteeristön (CEN/CS) kanssa.

Näyttöpäätteiden ja tietojärjestelmien käytettävyyden arvioinnin ja suunnittelun tavoitteena on auttaa käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa ja täyttämään tarpeensa tiettyssä käyttötilanteessa. ISO 9241–11 mukaan käytettävyyden mittaamisen hyödyt arvioidaan käyttäjän suoriutumisen ja tyytyväisyyden kannalta. Nämä arvioidaan sillä, miten hyvin halutut tavoitteet täyttyvät, miten paljon työtä tavoitteiden täyttämiseen vaaditaan ja miten mukavaksi käyttäjä kokee tuotteen käytön.

ISO:n käytettävyyden määritelmässä jaetaan määritelmä seuraaviin keskeisiin attribuutteihin: **käytettävyys, tuloksellisuus, tehokkuus ja tyytyväisyys.**

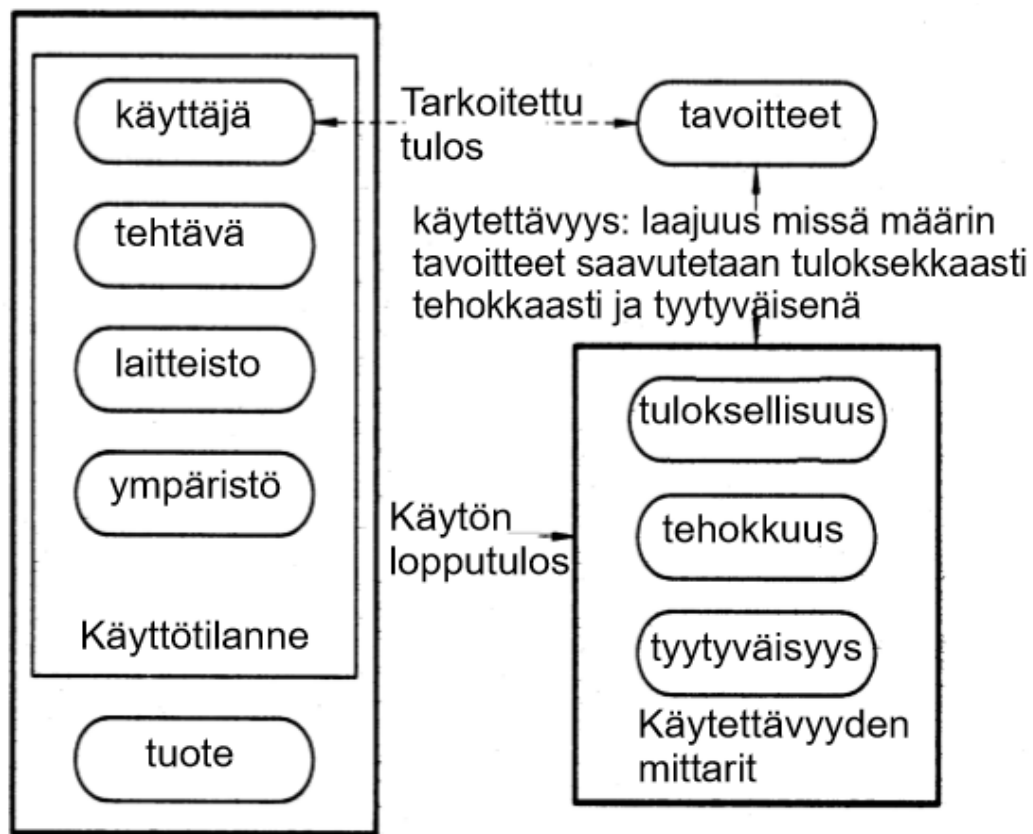
Käytettävyys on mitta, miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta määrättyssä käyttötilanteissa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. **Tuloksellisuudella** mitataan tarkkuutta ja täydellisyyttä, jolla käyttäjät saavuttavat tavoitteet. **Tehokkuus** mitataan voimavarojen käytöllä

suhteessa tarkkuuteen ja täydellisyyteen käyttäjän saavuttaessa tavoitteen. **Tyytyväisyys** mitataan sanan oikeassa merkityksessä, epämukavuuden puuttuminen ja myönteinen suhtautuminen tuotteen käyttöön.

Tuotteiden käytettävyyttä voidaan parantaa sisällyttämällä siihen piirteitä ja ominaisuuksia, joiden tiedetään hyödyntävän käyttäjiä tietyissä käyttötilanteissa. (ISO-Standardi 9241–11, 6) Esimerkiksi verkkopankissa voidaan tehdä maksupohja toistuvia maksuja varten, tämä nopeuttaa laskujen maksua ja parantaa käytettävyyttä. On välttämätöntä mitata käyttäjien suoriutumista ja tyytyväisyyttä näiden käyttäessä tuotetta, jotta saavutettu käytettävyyden taso voidaan määrittää. Käyttäjien, tavoitteiden, tehtävän ominaisuuksien ja käyttötilanteen muiden tekijöiden vuorovaihtus on monimutkaista, siksi käytettävyyden mittaus on erityisen tärkeää. Saman tuotteen käytettävyyden taso voi vaihdella merkittävästi eri käyttötilanteiden aikana.

ISO:n (1998) käsite rakenne kuvaa käytettävyyden osatekijät ja niiden yhteydet.

Mitattaessa ja määriteltäessä käytettävyyttä, on välttämätöntä tunnistaa tavoitteet ja jakaa tuloksellisuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. On myös tarpeen jakaa käyttötilanteen tekijät osatekijöihin, jotta osatekijöitä voidaan mitata ja piirteet todentaa. (ISO-Standardi 9241–11, 6-10)



Kuvio 1. ISO:n (1998) käsiterakenne.

2.4 Käytettävyys Jakob Nielsenin mukaan

Ehkä eniten käytetty määritelmä käytettävyydestä on Jakob Nielsenin vuonna 1993 julkaistu määritelmä. Nielsen painottaa, että on tärkeä ymmärtää, ettei käytettävyys ole yksiselitteinen ominaisuus käyttöliittymässä. Käytettävyys koostuu monesta eri komponentista ja attribuutista. (Nielsen, 1993, 26) Niin kuin ISO-standardissa, myös Nielsenin määritelmässä käytettävyyden määritelmä jaotellaan useampaan erilliseen attribuuttiin.

Opittavuus: Käyttöliittymän tai järjestelmän tulisi olla helposti opittava ja muistettava, jotta käyttäjä saisi ilman suurempaa opettelua tavoitteet täyttymään ja työt tehtyä.

Tehokkuus: Järjestelmän käytettävyys tulisi olla niin tehokas, että kun käyttäjä on kerran oppinut järjestelmän, olisi korkea tuottavuus mahdollista.

Muistettavuus: Järjestelmän muistettavuus pitäisi olla niin helppo, että tavallinen käyttäjä voi pitkänkin tauon jälkeen käyttää järjestelmää ilman uudelleen opettelua.

Virheet: Järjestelmän tulisi olla niin hyvä, ettei käyttäjä tekisi virheitä. Kuitenkin jos käyttäjä tekee virheen, niin niistä pitäisi olla helppo palata taaksepäin, virheetömään tilaan. Myöskään katastrofaalista virhettä ei saa tapahtua.

Tyytyväisyys: Järjestelmän käytön tulisi olla miellyttävää, jotta käyttäjät ovat subjektiivisesti tyytyväisiä järjestelmään. (Nielsen 1993, 26)

2.4.1 Opittavuus

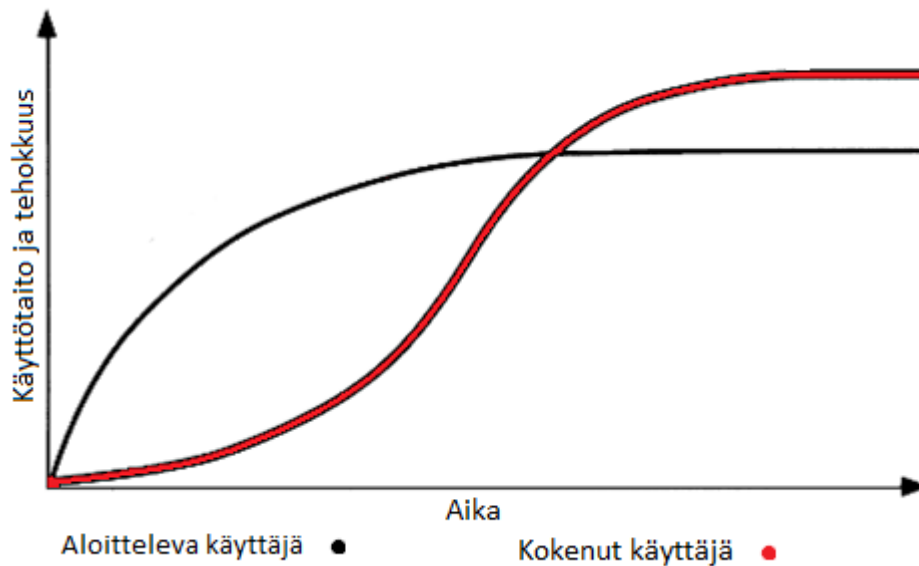
Opittavuus nousee Nielsenin määritelmässä tärkeään asemaan, koska useimpien järjestelmien on oltava helposti opittavia. Harvoin on varaa opetella päivätolkulla jotain tiettyä järjestelmää, sillä se on aikaa vievää ja kallista. Varmasti on olemassa joitakin järjestelmiä, joiden koulutukseen on varaa käyttää aikaa ja resursseja, mutta useimmissa tapauksissa järjestelmien on oltava helposti opittavissa. Nielsen pitää opittavuutta yhtenä keskeisimpänä käytettävyyden attribuuttina ja se on myös helposti mitattavissa.

Analysoidessa opittavuutta on hyvä muistaa, että käyttäjät eivät opettele koko järjestelmää ulkoa ennen käyttöä. Yleensä järjestelmän käyttö aloitetaan kun pääpiirteet tai osa käyttöliittymästä on opittu. (Nielsen 1993, 27–29)

2.4.2 Tehokkuus

Käyttöliittymän tai järjestelmän **tehokkuus** katsotaan siitä, kun käyttäjän oppiminen kääntyy ns. vaakasuuntaan, eli se ei enää kasva niin nopeasti kuin käytön alussa (ks. kuvio 2). Tietenkään käyttäjä ei ole saavuttanut täyttä tehokkuutta siinä vaiheessa kun oppiminen tasaantuu. Esimerkiksi on olemassa käyttöjärjestelmiä, jotka ovat niin monimutkaisia, että niiden oppiminen ja asiantuntija tasolle pääseminen kestää useita kuukausia tai jopa vuosia. Toki useat käyttäjät oppivat jatkuvasti lisää, mutta osalla uuden oppiminen tasaantuu kun on opittu ”tarpeeksi”. Silloin heidän tehokkuutensa jämähtää paikalleen. Tyypillinen tapa mitata tehokkuutta on valita

muutamia eritasoisia käyttäjiä ja mitata aikaa kuinka kauan näillä käyttäjillä menee suorittaa määrätyt tehtävät. (Nielsen 1993, 28–31)



Kuvio 2. Käyttötaito ja Tehokkuus.

Kuviossa 2 on esitetty kahden eri hypoteettisen järjestelmän käyrät opittavuudesta ja tehokkuudesta. Musta käyrä eli aloittelevan käyttäjän käyrä kuvaa järjestelmää, joka on helposti opittavissa mutta ei ole niin tehokas kuin, punaisen käyrän järjestelmä, joka on vaikeampi oppia mutta tehokkaampi kokeneille käyttäjille. (Nielsen 1993, 28)

2.4.3 Muistettavuus

Asiantuntijoiden ja aloittelijoiden lisäksi kolmas iso käyttäjäryhmä on satunnaiset käyttäjät, joille järjestelmän tai käyttöliittymän muistettavuus on tärkeää. Satunnaiset käyttäjät ovat jo käyttäneet järjestelmää aiemmin, joten heidän ei tarvitse opetella sitä alusta asti. Heidän tarvitsee vain muistaa kuinka järjestelmää käytetään, jolloin kuvaan astuu jo aiemmin mainittu muistettavuus.

Käyttöliittymän muistettavuus on tärkeää esimerkiksi niille käyttäjille, jotka palaavat lomalta tai ovat jostain muusta syystä hetkellisesti lopettaneet käyttöliittymän

käytön. Käyttöliittymän muistettavuutta testataan harvemmin kuin muita käytettävyyden attribuutteja. Kuitenkin on olemassa kaksi tapaa mitata muistettavuutta. Ensimmäinen ja yleensä enemmän käytetty tapa on yksinkertaisesti antaa testitehtäviä käyttäjille, jotka eivät ole käyttäneet järjestelmää hetkeen aikaan. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttäjältä kysyä järjestelmän käytön jälkeen kysymyksiä ja toimintoja siitä, millä tai mistä eri komennot käyttöliittymässä tapahtuvat. Tämä on yksinkertainen muistettavuustesti. (Nielsen 1993, 31–32) Esimerkkinä yksinkertaisesta muistettavuustestistä toimii luomani kyselylomake Tikas-Senioreille ja tarkennuksena esimerkiksi kysymys kuusi, jossa kysyin verkkopankin käytön jälkeen, kuinka helpoksi vastaajat kokivat e-laskun tilaamisen. Kysymyksestä käy ilmi, että ensimmäinen kerta oli haastava mutta seuraavat kerrat menivät jo paljon paremmin ja e-laskun tilaamisen muistettavuus on hyvällä tasolla.

2.4.4 Virheet

Järjestelmää käytettäessä, käyttäjän tulisi tehdä niin vähän virheitä kuin mahdollista. Virhe määritellään seuraavasti, mikä tahansa toiminta tai komento, jolla ei saavuteta haluttua tavoitetta. Eli saavutetaan ei toivottu tavoite. Virheprosentti lasketaan tällaisten toimintojen määrästä, ennalta määritetyssä tehtävässä. Useimmat virheet korjataan heti käyttäjän toimesta, joten näistä virheistä ei ole muuta haittaa kuin työn hidastuminen. Tämän tyyppiset virheet olisi kuitenkin hyvä laskea erikseen, koska mitattaessa järjestelmän tehokkuutta ovat nämä virheet keskeisessä roolissa.

Katastrofaalinen virhe on esimerkiksi virhe, joka tuhoaa käyttäjän tehdyn työn niin, että sitä on vaikea palauttaa virheettömään tilaan. Katastrofaaliset virheet on pyrittävä minimoimaan. Yleensä tämän kaltaiset virheet eivät johdu käyttäjästä. (Nielsen 1993, 32–33)

Verkkopankeissa virheprosentti on pieni ja katastrofaalisten virheiden mahdollisuus minimaalinen. Tämä johtuu siitä, että verkkopankissa asioidessa usein kriittiset asiat pankin käyttöliittymä vahvistaa tai tarkistaa, ennen kuin esimerkiksi laskun maksamisessa siirrytään eteenpäin. Käyttäjällä on myös mahdollisuus ja velvolli-

suus tarkistaa laskun tiedot ennen sen hyväksymistä. Näin ollen verkkopankit ehkäisevät virheiden sattumista. Jos virhe kuitenkin tulee, on siitä helppo toipua korjaamalla verkkopankin virheilmoituksessa mainittu virhe, tämän käyttäjä pystyy yleensä itse tekemään.

2.4.5 Tyytyväisyys

Viimeinen käytettävyyden attribuuteista on tyytyväisyys. Tyytyväisyys viittaa siihen kuinka miellyttävää järjestelmän käyttö on. Nielsenin (1993) mukaan tyytyväisyys on erityisen tärkeää, kun puhutaan ”ei työympäristöstä”. Tähän ryhmään kuuluu esimerkiksi tietokonepelit ja selainpelit mikä on ymmärrettävää, näiden kuuluu viihdyttää, eikä saada ”työtä” mahdollisimman nopeasti tehtyä.

Tyytyväisyyttä testataan usein lyhyillä ja yksinkertaisilla kysymyksillä kuten, arvioi käyttöliittymä yhdestä viiteen(1-5). (Nielsen 1993, 33–35) Tässä listattuna muutama esimerkki väittämä tyytyväisyydestä mihin käyttäjät vastaavat asteikolla 1-5 (5 täysin samaa mieltä) ja (1 täysin eri mieltä).

- Järjestelmä oli todella helppo oppia.
- Järjestelmän käyttö oli todella turhauttava kokemus.
- Järjestelmällä pystyn tekemään kaiken mitä minun tarvitsee tehdä.
- Järjestelmää oli todella mukava käyttää.

Nielsen myös toteaa, että tyytyväisyys on aina mielipideasia. (Nielsen 1993, 33–35)

3 KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINTIMENETELMÄT

Arviointimenetelmiä on monenlaisia ja eri menetelmät keskittyvät erityyppisiin käytettävyysoongelmiin. Heuristisella arvioinnilla keskitytään yleisiin käytettävyysoongelmiin. Kognitiivisella läpikäynnillä kartoitetaan järjestelmän tai käyttöliittymän opetteluun liittyviä ongelmia. Järjestelmän sujuvuutta ja soveltuvuutta suunniteltuihin tehtäviin pystytään arvioimaan parhaiten erilaisilla käytettävyysteisteillä. (Riihiahho 1998, 1)

3.1 Asiantuntija-arvioinnit

Asiantuntija-arvioinnit on yleisnimitys isommalle joukolle menetelmiä, joilla arvioijat tutkivat ja tarkastavat järjestelmää tai yksittäistä käyttöliittymää. Asiantuntija-arviointien aikana on tarkoitus löytää ongelmakohdat ja virheet jo suunnittelu- vaiheessa. (Nielsen 1994, 413)

3.1.1 Heuristinen arviointi

Heuristisessa arvioinnissa käyttöliittymän osat tarkastetaan erilaisten käytettävyysoperiaatteiden eli heuristiikkojen avulla. Heuristisen arvioinnin muistilistat sisältävät yleensä yleisiä suunnitteluohjeita ja erikseen räätälöityjä käytettävyysohjeita. Arvioinnissa ei tarvitse käyttää tutkittavaa järjestelmää, vaan arviointiin riittävät järjestelmän ja sen käyttöliittymän suunnitelmat tai varhaisen vaiheen prototyypit. (Riihiahho 1998, 2) Asiantuntija määritelmänä vaihtelee suuresti heuristisessa arvioinnissa, koska arvioinnin voi suorittaa myös kokemattomampi henkilö, jolla ei löydy aiempaa kokemusta arvioitavasta sovellusalueesta. (Kuutti 2003, 49)

Heuristinen arviointi on hyvä tapa etsiä käyttöliittymän ongelmakohtia yksinkertaisella, nopealla ja edullisella tavalla. Heuristisessa arvioinnissa ei oteta kantaa järjestelmän hyödyllisyyteen, koska arvioijilla ei useinkaan ole tähän tarvittavaa sovellusala-tietoa. Heuristinen arviointi tarjoaa järjestelmän kehitystyön tueksi menetelmän, jolla käytettävyysovirheitä voidaan karsia hyvin aikaisessa vaiheessa. Heuristinen arviointi ei korvaa käyttäjätestejä.

Heuristinen arviointi jaetaan neljään eri vaiheeseen.

1. Järjestelmän läpikäynti yksittäin
2. Ongelmien keruu
3. Ongelmien vakavuuden arviointi
4. Keskustelu ja ideointi

Yllä listatut vaiheet etenevät seuraavalla tavalla: kukin arvioija käy ensin käyttöliittymän läpi yksinään. Jos järjestelmä on liian iso kerralla läpikäytäväksi, jaetaan se pienempiin osiin, että läpikäynti onnistuu. Järjestelmä käydään läpi vähintään kahden otteeseen. Ensimmäisellä kerralla luodaan yleiskuva järjestelmästä ja toisella kerralla keskitytään tiettyihin käyttöliittymän osiin ja niiden käytettävyysongelmiin. Läpikäyntien jälkeen kootaan havaitut käytettävyysongelmat yhdeksi listaksi ja arvioidaan niiden vakavuudet. Ongelmat voidaan jaotella esimerkiksi seuraaviin osioihin: katastrofaalinen, vakava, häiritsevä, vähäinen ja kosmeettinen. Ongelman vakavuuteen vaikuttaa se, kuinka usein ongelma ilmenee, kuinka vaikea ongelmasta on selvittää ja kuinka helposti se on vältettävissä. Kun priorisoitu ongelmalista on valmis, arvioijat kokoontuvat ryhmässä keskustelemaan tuloksista ja luomaan parannusehdotukset. Ryhmässä ovat mukana arvioijat, mahdollinen tarkkailija ja suunnitteluryhmän jäsenet. (Riihiaho 1998, 2-4)

3.1.2 Kognitiivinen läpikäynti

Kognitiivinen läpikäynti keskittyy tarkastelemaan ihmisen ajattelutapaa ja tapaa opetella uusia asioita. Menetelmällä arvioidaan opittavuutta, eli kuinka helppo järjestelmää on käyttää ensimmäisillä kerroilla. Kognitiivinen läpikäynti keskittyy oppimiseen kokeilemalla. Menetelmä keskittyy vain opittavuuteen, joten muut käytettävyyden mittarit kuten, tehokkuus ja miellyttävyys jäävät huomioimatta. Menetelmän tarkoitus on täydentää muita arviointimenetelmiä. (Wharton 1994, 1) Kognitiiviseen läpikäyntiin tarvitaan tarkka kuvaus järjestelmän käyttöliittymästä tai käyttöliittymistä. Tähän soveltuu hyvin esimerkiksi järjestelmän prototyyppi tai tarkka kuvaus järjestelmästä. (Riihiaho 1998, 16)

Niin kuin heuristinen arviointi myös kognitiivinen läpikäynti jaotellaan eri vaiheisiin. Kognitiivisessa läpikäynnissä on viisi eri vaihetta, joista kaksi ensimmäistä ovat valmisteluvaiheita.

1. Esiselvitys
2. Ryhmän kokoaminen
3. Kognitiivinen läpikäynti istunnossa
4. Havaintojen tallentaminen
5. Havaittujen ongelmien korjaaminen

Esiselvityksellä selvitetään ennen läpikäyntiä, ketkä ovat järjestelmän tyypillisimpiä käyttäjiä. Selvittäessä tyypillisimpiä käyttäjiä, tulisi pohtia onko heillä aiempaa kokemusta vastaavanlaisista järjestelmistä ja millainen tekninen osaaminen heillä on. Kognitiivisen arvioinnin voi tehdä ryhmässä tai yksinään. Parhaat tulokset kuitenkin saadaan, jos arviointi tehdään ryhmässä. Ryhmään on hyvä kerätä osajia eri osastoilta, esimerkiksi: markkinointi-, suunnittelu-, ohjelmisto ja koulutuspuolelta. Läpikäynnissä valitaan tehtävät ja käydään ne läpi vaihe vaiheelta. Tehtävien suoritusta tarkastellaan ns. oikean ratkaisun mukaisesti eli sen mukaan, miten järjestelmän suunnittelija on tehtävän ajatellut suoritettavaksi. Jos ongelmia havaitaan, ne kirjataan muistiin ja tehtävää jatketaan aivan kuin mitään ongelmaa ei olisi ollutkaan. Kunkin tehtävän kohdalla pohditaan seuraavia kysymyksiä:

- Onko käyttäjällä järjestelmän kannalta oikea tavoite?
- Löytääkö hän järjestelmästä oikean toiminnon?
- Yhdistääkö hän kyseisen toiminnon tavoitteeseensa?
- Mikäli oikea toiminto on suoritettu, saako käyttäjä riittävästi palautetta tehtävän etenemisestä?

Havainnot tallennetaan koko ryhmän näkyvillä olevaan tauluun, kalvoon tai lehtiöön. Arvioinnin aikana tulisi tallentaa ainakin seuraavat tiedot:

- Oletukset käyttäjistä ja heidän taidoistaan.
- Uskottava tarina, miten käyttäjä selviytyi tehtävästä vaihe vaiheelta

- Käyttäjän tarvitsemat tiedot, eli mitä tulee tietää ennen tehtävää ja mitä on opittava sen aikana
- Läpikäynnissä esiin tulleet ideat ja parannusehdotukset

Havaittujen puutteiden ja ongelmien korjaaminen on järjestelmäkohtaista, mutta yleisesti voidaan poistaa esimerkiksi käyttäjän näkökulmasta ylimääräiset vaiheet ja toiminnot sekä antaa vaiheisiin paremmat ohjeet. Huonosti löydetty toiminnot pitää tuoda paremmin esille. Harhaanjohtavat asiat kuten vieraat sanat ja kuvakkeet on muutettava käyttäjien sanaston mukaisiksi. Palautetta on lisättävä tai täsmennettävä, jos tehtävän eteneminen ei ollut tarpeeksi selkeää. (Riihiaho 1998, 16–18)

3.2 Empiiriset käyttäjätestit

Empiiriset käyttäjätestit eli käyttäjätestaus on tärkein käytettävyyden arviointimenetelmä ja myös tietystä mielessä korvaamaton, koska se antaa välitöntä tietoa ongelmista ja käyttöliittymän käytöstä. (Nielsen 1993, 165) Empiirisissä käyttäjätesteissä käytettävyyden arviointiin osallistuvat todelliset käyttäjät. (Nielsen 1994, 2)

3.2.1 Käytettävyydestaus

Käytettävyydestaukseen sisältyy jo aiemmin esitellyt asiantuntija-arviointimenetelmät ja oikeiden käyttäjien kanssa tehtävät käyttäjätestit. Tässä osiossa pureudutaan käyttäjien kanssa tehtäviin arviointimenetelmiin ja esitellään niistä tärkeimmät.

”Käytettävyydestauksella tarkoitetaan sen selvittämistä, miten hyvin laitteen käyttäjät pystyvät suorittamaan tehtäviään laitteella.” (Hyysalo 2006, 155)

Käytettävyydestit tulisi suunnitella hyvin ennen testausta ja niistä pitäisi aina luoda kirjallinen testausuunnitelma. (Nielsen 1993, 170) Eri testausmenetelmistä useimmin käytetty on ääneen ajattelu -testi. Ääneen ajattelu -testiä tehdessä käyttäjä etenee testitehtävästä toiseen samalla kertoen, mitä tekee ja minkä takia. Näin saadaan selville mitä mieltä käyttäjä on tuotteesta ja minkälaisia ongelmia käyttäjät kohtavat käytettäessä järjestelmää. Ääneen ajattelu -testi sopii hyvin varhaisvaiheen prototyypin testaukseen, kuten myös valmiiden tuotteiden testaukseen. Testauksessa

voidaan myös hyödyntää videokuvausta, jolloin testi kuvataan nauhalle ja analysoidaan jälkikäteen.

Ääneen ajattelun lisäksi on käytössä muun muassa prototyypitestausta. Nimensä mukaisesti käyttäjä testaa prototyyppiä, joka on tehty esimerkiksi näyttökuvista ja piirroksista. Käyttäjä käyttää prototyyppiä ”tietokoneena” niin, että näytöt vaihtuvat ja eläytyvät kuten tietokone käytössä.

Joskus on tarkoituksenmukaista käyttää paritestausta. Tällöin testauspari voi keskustella ja neuvotella etenemisestään, mikä voi helpottaa ohjaajan työtä. Toisaalta parin vuorovaikutustavat voivat myös sotkea testiä. Testejä on myös mahdollista suorittaa siten, että käyttäjä suorittaa niitä hiljaa. Tällaisen testin aikana on helpompi mitata kuinka kauan yksittäiseen tehtävään kuluu aikaa. Tämän kaltaisen testin analysointi on pakko suorittaa videolta jälkeensä. Testin kuvaaminen videolle on hyvä keino tallentaa kaikki mitä tapahtuu testin aikana; pelkästään seuraamalla käyttäjää voi osa liikkeistä tai suorituksista mennä ohi. Käyttäjätestien videokuvaukseen on olemassa erilaisia ohjelmia, kameroita ja esineitä, joita voidaan hyödyntää videotallennuksessa. Näistä mainittakoon silmänliikekamerat ja itsestään kahden eri videon tuottaman kuvan yhteen editoivat editointiohjelmat. (Hyysalo 2006, 166–168)

Käyttäjätestien aikana käyttäjä on yleensä vuorovaikutuksessa ohjaajan kanssa. Tällöin ohjaajan tulee huomioida, ettei esitä henkilökohtaisia mielipiteitä järjestelmän käytöstä eikä tuo missään vaiheessa ilmi toimiiko käyttäjä tuotteen kannalta oikein vai väärin. (Nielsen 1993, 190)

3.2.2 Tiedonkeruumenetelmät

Erilaiset tiedonkeruumenetelmät toimivat hyvin arviointimenetelmien tukena, usein ne jopa mielletään itsenäisiksi arviointimenetelmiksi. (Nielsen 1993, 207)

Nielsen (1993) erittelee tiedonkeruumenetelmiksi havainnoinnin, haastattelut ja käyttäjäkyselyt. Näistä viimeisintä käytin työssäni pääasiallisena tiedonkeruumenetelmänä.

Havainnointi on yksinkertaisin ja vähiten resursseja vievä tiedonkeruumenetelmä, koska yleensä on vain yksi havainnoija, joka seuraa yhtä tai kahta käyttäjää. Havainnointi ei myöskään hidasta juurikaan käyttäjää. Käyttäjä saa ja hänen pitää tehdä työtään tai tehtäviä normaalisti ja havainnoija hoitaa muistiinpanot ja tarkkailun. Tarkkailijan pitäisi pysyä hiljaa ja olla kommentoimatta käyttäjän suorituksia millään tavalla. Tavoitteena olisi, että käyttäjä unohtaisi tarkkailijan läsnäolon ja että tarkkailijasta tulisi ”näkymätön”. (Nielsen 1993, 207–208)

Usein paras tapa kerätä käytettävyystietoa on kysyä käyttäjältä, eli haastatella käyttäjää tai luoda käyttäjäkysely. Haastattelu on varsinkin paras tapa saada tietoa silloin, kun kysymykset koskevat käyttäjän tyytyväisyyttä tai pelkoja käytettävän tuotteen suhteen. Haastattelut ja kyselyt ovat hyviä menetelmiä kerätä tietoa kun halutaan tietää, kuinka käyttäjät käyttävät järjestelmää ja mistä ominaisuuksista he pitävät tai eivät pidä, eli tieto tulee suoraan käyttäjältä. Kyselyissä ja haastatteluissa voidaan käyttää avoimia kysymyksiä, joihin käyttäjä vastaa omin sanoin, sekä monivalintakysymyksiä johon haastattelija tai kyselyn luoja on asettanut valmiit vastausvaihtoehdot. (Nielsen 1993, 209–212)

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TOTEUTUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja kartoittaa noin kymmenen hengen senioriryhmän (Tikas-Seniorit) osaamista verkkopankkien käyttöliittymissä, sekä yleisesti verkkopankkien käytettävyyttä. Opinnäytetyössä selvitettiin tutkittavan ryhmän taitotasoa ja millä tavalla mahdollinen tietokoneen käytön kokemattomuus tulee esiin käytettäessä verkkopankkia. Tikas-Senioreilta kysyttiin muun muassa, onko heidän käyttämässään verkkopankeissa jotain, mitä haluaisivat muuttaa ja mitä se mahdollisesti olisi.

Tutkimusongelmat olivat hyvin selvät jo opinnäytetyötä aloittaessa ja ovat sitä edelleen. Tutkimusongelmat ovat seuraavanlaisia:

- Onko verkkopankkien käytettävyyksillä tasolla kuin sen kuuluisi olla?
- Miten senioreiden kokemattomuus vaikuttaa verkkopankin käytössä?
- Kuinka hyvin erilaiset ”arkiset” toimenpiteet onnistuvat senioreilta verkkopankissa?

Ensimmäistä kysymystä tarkastelin ja tutkin olemalla mukana Tikas-Senioreiden tunneilla ja tukemassa eri tehtävien tekemisessä. Toinen tutkimuskysymys ”miten senioreiden kokemattomuus vaikuttaa verkkopankin käytössä?” tuli jo selväksi ensimmäisellä vierailulla ryhmän kokoontumisessa ja vahvistui kerta kerran jälkeen. Vaikka ryhmässä on hyviä ja kokeneita käyttäjiä mahtuu mukaan myös kokemattomampia käyttäjiä. Kokemattomuus vaikuttaa verkkopankin käytössä vain käytön nopeuteen ja varmuuteen. Suurimmalta osin eri toimenpiteet saadaan tehtyä, mutta hitaammin kuin esimerkiksi kokenut käyttäjä. Viimeisen tutkimuskysymyksen pohjalta laadin ryhmälle kyselyn, jonka pohjalle myös koko opinnäytetyö pohjautuu.

4.1 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön tutkittavana ryhmänä toimivat Tikas-Seniorit (ks. johdanto). Tutkimuksen aineiston keräsin Tikas-Senioreiden kurssilla, jolla itse useasti vierailin.

Senioreille kerrottiin yleisesti opinnäytetyöstä, työn tavoitteista ja tutkimusmenetelmistä. Kolmannella kurssivierailulla jaettiin kyselylomakkeet (LIITE 1), joihin seniorit saivat käyttää aikaa kaksi tuntia, jos halusivat tai kokivat sen tarpeelliseksi. Kyselyn kielenä toimi suomi ja kysely oli vapaaehtoinen, vaikkakin jokainen ryhmän jäsen vastasi mielellään kyselyyn. Kyselyssä ei kysytty nimeä tai ikää, joten vastanneet tutkimushenkilöt pysyvät anonyymeinä. Jaoin ja keräsin kyselyt henkilökohtaisesti.

4.2 Kyselylomake

Kyselylomakkeen kysymyksistä vähän yli puolet olivat monivalintakysymyksiä ja hieman pienempi osa avoimia kysymyksiä. Kysely, josta löytyy molempia aiemmin mainittuja kysymystyyppejä tuo vastaajalle ja myös kyselyn analysoijalle lisää mielenkiintoa.

Kyselylomake on pääasiassa kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää mukaileva, mutta mukana on myös hieman kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Hyvänä esimerkkinä kvantitatiivisesta kysymyksestä toimii kyselyn ensimmäinen kysymys, jossa kerätään kyselyn ainut taustatieto, mitä verkkopankkia vastaaja käyttää. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä nimenomaan tietoa Tikas-Senioreiden omista kokemuksista verkkopankin käytöstä, siksi kysely on suurimmalta osin kvalitatiivinen tutkimus.

Ainoan taustakysymyksen ”Mitä verkkopankkia käytät?” vastauksia verrattiin kyselyn muihin kysymyksiin, joissa kysyttiin pääasiassa henkilön omia kokemuksia ja näkemyksiä omasta verkkopankista. Näitä verrattaessa saatiin selville mikä testatuista verkkopankeista on paras ja selkein senioreiden näkökulmasta.

Vaikkakin tutkimuskyselyn kysymykset olivat pääasiassa kvalitatiivisia, oli osassa kysymyksiä yhdistetty molempia menetelmiä, kvalitatiivista ja kvantitatiivista. Esimerkkinä nostaisin tähän kyselyn kahdeksannen kysymyksen, jossa kysytään onko vastaaja joutunut koskaan etsimään käyttöohjeita pankissa. Vastausvaihtoehtoina olivat ”kyllä” ja ”ei”, joista toinen ympyröitiin. Vastaajan vastatessa ”kyllä” seurasi

kysymyksestä jatkokysymykset yhdeksän ja kymmenen, jossa kysyttiin mihin asiaan vastaaja on käyttöohjeita etsinyt, löytyivätkö ne ja oliko niistä apua. ”Kyllä” ja ”ei” vastauksilla saatiin helposti tilastoitua jakauma senioreiden välille, moniko on etsinyt käyttöohjeita ja moniko on pärjännyt tai yrittänyt pärjätä ilman käyttöohjeita. Jatkokysymyksillä saatiin selvitettyä lisää käyttöohjeiden helppokäyttöisyydestä ja sisällöstä.

Tutkimuskyselyn analysointiin ei tarvittu erillisiä ohjelmia tai tekniikoita, koska tutkimusryhmä oli niin pieni. Kyselyn vastaukset analysoitiin kynän, paperin ja ylimääräisen ja tyhjän kyselylomakkeen avulla. Osaa kysymysvastauksista kuitenkin havainnollistettiin Microsoft Excel -kaavioiden avulla. Havainnollistamista käytettiin vain kahdessa kysymyksessä ja kysymykset olivat monivalintakysymyksiä.

5 VERKKOPANKIT SENIOREIDEN NÄKÖKULMASTA

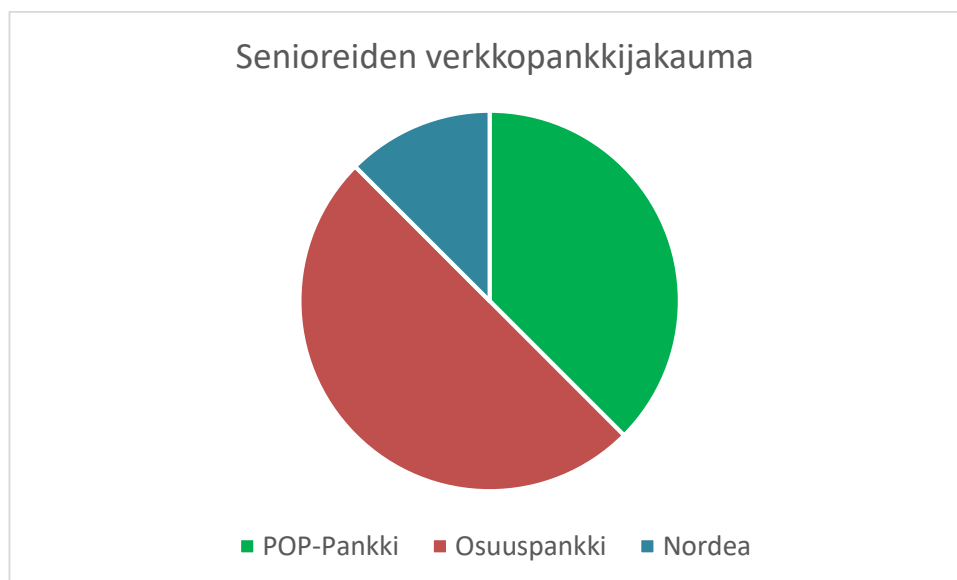
Tässä luvussa ilmoitetaan opinnäytetyön tulokset, eli miltä verkkopankkien käytettävyys tuntuu senioreiden näkökulmasta. Koska vastaajaryhmä koostui vain yhdeksästä henkilöstä, on vastaajien anonymiteetin suojelemiseksi osassa kysymyksistä ilmoitettu mahdollinen vastaus jakauma käyttämällä esimerkiksi termejä: ”pieni osa” ja ”suuri osa”. Analysoinnin selkeyttämiseksi on tekstissä käytetty kyselyyn vastanneiden kirjoittamia kommentteja niitä muokkaamatta.

5.1 Taustatiedot

Itse kyselyssä taustatietoa ei paljoa kerätty, ainut taustatieto kyselylle oli mitä verkkopankkia vastaaja käyttää. Kyselyyn vastasi noin 88 % Tikas-Senioreista, eli kahdeksan senioria.

5.1.1 Senioreiden verkkopankit

Suurin osa senioreista käyttää Osuuspankkia. Toiseksi eniten käyttäjiä on POP-Pankilla ja vähiten käyttäjiä on Nordealla.. (Kuvio 2.)



Kuvio 3. Verkkopankkijakauma.

5.2 Verkkopankkien käytettävyys

Verkkopankin käytettävyyttä kartoittaessa selvitettiin sisäänkirjautumisen, tilin saldon tarkastamisen, maksupohjan luomisen, laskun maksamisen ja e-laskun tilaamisen sujuvuutta ja muistettavuutta.

Muistettavuus on myös yksi Jakob Nielsenin (1993) määrittämistä attribuuteista. Nielsenin mukaan muistettavuus korostuu silloin kun, käyttöliittymää ei käytetä säännöllisesti tai edellisestä käyttökerrasta on hetki aikaa.

”Käyttö on helppoa kun pääsee alkuhankaluuksien yli.”

5.2.1 Sisäänkirjautuminen

Enemmistö vastaajista koki verkkopankkiin sisäänkirjautumisen helpoksi. Vähemmistö jakautui tasaisesti ”erittäin helpon” ja ”ei helppoa eikä vaikeaa” – vastausvaihtoehtojen välille. Yksikään vastaajista ei kokenut verkkopankkiin kirjautumisen olevan vaikeaa.

Avoimissa vastauksissa tuli kuitenkin ilmi, että avainlukukorttien käyttö tuottaa vaikeuksia osalle käyttäjistä. Avainlukukortit koettiin vaikealukuisiksi ja helposti katoaviksi. Tämän koettiin hankaloittavan sisäänkirjautumista, koska verkkopankin sisäänkirjautumisessa on aikakatkaaisu.

5.2.2 Saldon tarkastaminen ja maksupohjan luominen

Myös tilin saldon tarkastaminen koettiin suurimmalta osin helpoksi. Yksikään vastaajista ei kokenut tilin saldon tarkastamista vaikeaksi. Suurin osa vastaajista koki maksupohjan luomisen olevan helppoa, mutta pieni osa koki sen vaikeaksi.

5.2.3 Laskun maksaminen

Laskun maksamisen vastaajat kokivat pääsääntöisesti helpoksi, osa myös erittäin helpoksi. Pienin osa valitsi monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdon ”ei helppoa, eikä vaikeaa.” Yksikään vastaajista ei kokenut laskun maksamisen olevan vaikeaa.

5.2.4 E-laskun tilaaminen

Enemmistö vastaajista arvioi e-laskun tilaamisen olevan helppoa. Pieni osa vastaajista koki sen kuitenkin vaikeaksi. Kyselystä käy ilmi, että ensimmäinen e-laskun tilaaminen tuotti vaikeuksia suurelle osalle vastaajista.

”Maksan kaikki säännöllisesti tulevat laskut e-laskuna ja olen laittanut sinne, että maksetaan automaattisesti, joten ei tarvitse huolehtia mistään. Silti aina tarkistan laskut.”

5.3 Verkkopankkien selkeys ja ohjeistus

Tässä osiossa tarkastellaan kuinka vastaajat kokevat oman verkkopankkinsa yleisen selkeyden ja käyttöohjeet. Kyselyssä keskityttiin enemmän avoimiin kysymyksiin kuin edellisessä osiossa, jossa keskityttiin verkkopankin käytettävyyteen monivalintakysymysten muodossa. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin muun muassa mihin ongelmaan vastaajat etsivät käyttöohjeita ja oliko niistä hyötyä. Tarkoituksena oli myös selvittää, onko vastaajilla jokin yhteinen tai usein esiin nouseva epävarmuuden tunne koskien verkkopankissa asiointia.

Puolet vastaajista koki oman verkkopankkinsa yleisen ulkoasun normaaliksi, eli ei selkeäksi eikä sekavaksi. Toinen puoli vastaajista jakautui tasan sekavan ja selkeän välille.

5.3.1 Käyttöohjeiden käyttöjakauma

Vastaajista suurin osa on pärjännyt verkkopankissa ilman käyttöohjeiden lukeamista. Kyselystä käy ilmi, että he jotka ovat käyttäneet käyttöohjeita, ovat käyttäneet niitä pääsääntöisesti useammin kuin kerran.

5.3.2 Käyttöohjeiden löytäminen ja hyödyntäminen

Kysymykseen ”Oletko joutunut etsimään verkkopankissa käyttöohjeita johonkin asiaan?” tein kaksi lisäkysymystä, jos käyttäjä on vastannut edellä mainittuun kysymykseen ”Kyllä”. Ensimmäisessä jatkokysymyksessä tiedustelin vastaajilta mihin asiaan he ovat etsineet käyttöohjeita. Esiin nousi muun muassa omien bonuksien tarkastelu ja käyttö ja Osuuspankin verkkopankin uudistumiseen liittyviä kysymyksiä. Suurin osa vastaajista, jotka ovat käyttäneet käyttöohjeita, ovat ne myös löytäneet ja niistä on ollut apua. Pieni prosentti tästä ryhmästä on myös etsinyt ohjeita niitä löytämättä.

Vastaajien kommentteista on havaittavissa, että yleensä käyttöohjeiden löytäminen on vaikeaa. Ohjeiden löytyessä, niistä on pääasiassa löytynyt aina vastaus sen hetkiseen ongelmaan.

5.3.3 Apu läheltä

Tikas-Senioreiden kokoontumisissa on myös ollut puhetta avun pyytämisestä ja saamisesta esimerkiksi läheiseltä. Useimmiten apua on saatu joko lapsilta tai jopa lapsenlapsilta. Tätä tarkentaakseni kysyin aiheesta kysymyksen ”Oletko koskaan kysynyt apua verkkopankin käytössä esimerkiksi läheiseltä?” ja tarkentavana kysymyksenä ”mitä asiaa kysyt?”.

”Alussa jouduin kysymään, miten e-lasku tilataan, nyt se on jo helppoa.”

Noin puolet vastaajista on joskus kysynyt apua läheiseltä. Vastauksista ei noussut esiin mitään tiettyä ongelmaa, mikä olisi tuottanut useammalle käyttäjälle vaikeuksia. Kysytyt asiat olivat kuitenkin pääsääntöisesti normaaleja viikoittaisia rutiineja verkkopankin käytössä.

”Onko pankkisuojaus suljettava ennen tai jälkeen kirjautumisen tai meneekö automaattisesti pois”

”Miten jokin e-lasku poistetaan, kun on vaihtanut esim. sähköyhtiötä”

5.3.4 Väärän tiedon syöttäminen ja kirjoitusvirheet

Usein verkkopankissa asioidessa tulee kenelle tahansa epävarma olo. Menikö lasku perille? Syötinkö tiedot oikein? Lähteekö maksu nyt automaattisesti? Edellä mainitut kysymykset ovat jokseenkin tuttuja varmasti monelle, mutta kyseiset kysymykset mietityttävät varmasti vielä enemmän vähemmän verkkopankkia käyttäneitä henkilöitä. Tämän takia olin myös lisännyt kyselyyn kysymyksen peloista ja epävarmuudesta: ”Verkkopankissa asioidessasi, pelkäätkö koskaan syöttäväsi väärää tietoa väärään kohtaan, jos näin on, mikä kohta tuottaa eniten pelkoa ja/tai epävarmuutta?”

Tässä osiossa vastaajat olivat aktiivisimpia ja melkein jokainen kirjoitti kyselyyn esimerkin tilanteesta, jossa on syntynyt epävarmuutta. Eniten esiin nousi, jo edellä mainitussa kommentissakin esiin tullut, tilinumeron ja viitenumeron syöttäminen laskuja maksaessa. Tähän asiaan ei käytettävyyttä parantamalla paljoa voi vaikuttaa vaan se vaatii käyttäjältä huolellisuutta. Toki valmiit laskupohjat helpottavat toistuvien laskujen maksussa.

”Kun tulee jokin uusi lasku, ja laskuttaja ei ole luettelossa pelkään, että tilinumeroon ja varsinkin viitenumeroon tulee virhe. Näin on joskus käynytkin.”

5.4 Vapaa sana

Kyselyn viimeinen kysymys on niin ikään avoin kysymys ja vastaajilla on vapaa sana koskien omaa verkkopankkia. Itse kysymyksessä on kuitenkin johdateltu vastaaja ns. oikealle polulle, etteivät vastaukset mene aiheen ohi.

Kyselylomakkeen viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka vastaaja kokee oman verkkopankkinsa käytettävyyden ja mitä he haluaisivat muuttaa jos voisivat.

Suurin osa vastaajista on tyytyväinen verkkopankin käytettävyyteen laskuja maksaessa ja osa jopa tyytyväinen pankin yleiseen ulkoasuun sekä toimivuuteen. Eniten kritiikkiä vastaajilta kerää Osuuspankin ”vahingot ja vakuutukset” -sivusto. Myös Osuuspankin uudistuminen mainitaan useammin kuin kerran puhuttaessa; tämän koetaan tuottavan vaikeuksia verkkopankin käytössä.

”Vakuutuksen tarkastaminen mitä sisältävät, on vaikeaa.”

”Nykyinen vahingot ja vakuutukset on kuitenkin vaikea minulle – sen saisi uusia kielellisesti selkeämmäksi.”

”OP uusi harjoitus sivu voisi olla selkeämpi tai pysyttäisiin vanhassa”

Omaan verkkopankkiinsa kaikin puolin tyytyväisiä oli vastaajista puolet. Tyytymättömät käyttäjät muuttaisivat omasta verkkopankista keskimääräisesti enemmän kuin yhden asian.

”Olen kaikin puolin tyytyväinen pankkiin.”

6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia eri verkkopankkien käytettävyyttä ja kuinka seniorit siihen suhtautuvat. Pyrin myös selvittämään mikä tai mitkä asiat toimivat huonosti verkkopankeissa ja mitä voitaisiin parantaa. Tutkin myös kuinka senioreiden kokemattomuus vaikuttaa verkkopankin käyttöön.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat antoivat mielenkiintoisen näkökulman aiheeseen. Tutkimusongelmat saatiin ratkaistua vieraillemalla Tikas-Senioreiden kerhotilaisuuksissa. Tarkkailemalla ja kuuntelemalla ryhmäläisiä sain nopeasti käsityksen heidän suhtautumisensa verkkopankkeihin ja tätä edelleen vahvisti luomani kysely, jonka pohjalle tämä opinnäytetyö pääasiassa pohjautuu.

Heti alussa tuli selväksi, ettei verkkopankkien käytettävyys ole sillä tasolla kuin sen kuuluisi olla, ainakaan senioreiden näkökulmasta. Useimmat verkkopankit koetaan sekaviksi ja vaikeasti käytettäviksi, vaikkakin käytettävyys on nykyään parempi kuin verkkopankkien alkuaikoina. Yleinen ulkoasu verkkopankeissa näyttää pääsääntöisesti hyvältä, mutta niiden käytettävyyttä ei koeta näin hyväksi. Vastaajat kokivat, että yksinkertaisimmatkin asiat ovat monen klikkauksen päässä. Tähän vaikuttaa myös senioreiden kokemattomuus tietokoneiden käytössä, mikä onkin toinen tutkimuskysymykseni. Kokemattomuus tuo omat haasteensa verkkopankkien käytettävyyteen. Tässä onkin itse ongelma, verkkopankkien opittavuus pitäisi olla niin hyvä, että kokemattomampikin käyttäjä pääsisi nopeasti jyvälle ja käyttö olisi sujuvaa, kokemattomuudesta huolimatta. Teettämässäni kyselyssä pyrin selvittämään kuinka hyvin eri toimenpiteet sujuvat senioreilta verkkopankissa. Kyselyn vastauksissa ja opinnäytetyön tuloksissa on huomioitava, että tutkittava ryhmä (Tikas-Seniorit), on kokeneempi ja osaavampi kuin ryhmän ulkopuolinen seniorikäyttäjä. Lisäksi ryhmä on suhteellisen pieni verrattuna käyttäjäryhmään. Kyselyn perusteella seniorit suoriutuivat perustoiminnoista kuten esimerkiksi tilin saldon tarkastamisesta ja laskun maksamisesta hyvin. Vaikeuksia tuottivat vähän harvinaisemmat tai harvemmin tehtävät toimenpiteet, kuten laskupohjan luominen ja e-laskun tilaami-

nen. Vaikka nämä kuuluvat verkkopankkien normaaliin käyttöön, tuotti se vaikeuksia osalle ryhmäläisistä. Tämä kieli siitä, että verkkopankkien käytettävyys ja ohjeistus pitäisi olla parempaa.

Tutkittavien käyttämiä verkkopankkeja olivat POP-Pankki, Osuuspankki, ja Nordea. Vähiten kritiikkiä näistä sai POP-Pankki, joka on myös omasta mielestäni selkein käytettävä näistä vaihtoehdoista. Osuuspankin verkkopankki sai eniten kritiikkiä. Kritiikki kohdentui käyttöohjeiden löydettävyyteen ja selkeyteen.

Mielestäni tutkimus onnistui hyvin ja aikataulussa. Vaikka tutkittava ryhmä oli pieni, sain tutkimukselleni tarpeeksi laajuutta. Tikas-Seniorit olivat yhteistyöhaluisia ja kokivat tutkimustyön tarpeelliseksi.

Ryhmänä Tikas-Seniorit on motivoitunut ja oppimishaluinen, tämän kaltaisia ryhmiä tarvittaisiin ehdottomasti lisää, jotta seniorit pysyvät mukana kehittyvässä yhteiskunnassa ja nopeasti digitalisoituvassa maailmassa. Ryhmä auttaa oppimaan.

LÄHTEET

- Hyysalo, Sampsa, 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Edita publishing Sy.
- ISO 1998. ISO 9241–11:1998 Näyttöpäätteillä tehtävän toimistotyön ergonomiset vaatimukset. Osa 11: Käytettävyyden määrittely ja arviointi.
- Jokela, Timo, 2010. Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Väylä-Yhtiöt Oy.
- Kuutti, Wille, 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Talentum.
- Nielsen, Jakob 1993. Usability engineering. Academic press.
- Nielsen, Jakob, Mack, Robert L., 1994. Usability Inspection Methods. John Wiley & Sons.
- Oulasvirta, Antti, 2011. Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Riihiaho, Sirpa, 1998. Käytettävyyden arviointi ilman käyttäjiä. Viitattu 7.11.2016. <http://www.soberit.hut.fi/T-121/T-121.600/asiantuntija-arviot.pdf>.
- Sinkkonen, Irmeli, Kuoppala, Hannu, Parkkinen, Jarmo, Vastamäki, Raimo, 2006. Käytettävyyden psykologia, Edita Publishing Oy.
- Tikas.fi. Viitattu 24.11.2016.
<http://tikas.fi/tietoa-tikaksesta/>
- Wharton, Cathleen, Rieman, John, Lewis, Clayton, Polson, Peter, 1994. The Cognitive Walkthrough Method: A Practitioner's Guide. John Wiley & Sons.

LIITE 1

KYSELYLOMAKE

Taustatiedot**1. Mitä verkkopankkia käytät?****Verkkopankin käyttö****2. Onko verkkopankkiin sisäänkirjautuminen mielestäsi..? (Ympyröi vastaus)**

Erittäin helppoa Helppoa Ei helppoa eikä vai-
keaa

Vaikeaa Erittäin vaikeaa

3. Onko tilin saldon tarkastaminen..? (ympyröi vastaus)

Erittäin helppoa Helppoa Ei helppoa eikä vai-
keaa

Vaikeaa Erittäin vaikeaa

4. Onko maksupohjan luominen...? (ympyröi vastaus)

Erittäin helppoa Helppoa Ei helppoa eikä vai-
keaa

Vaikeaa Erittäin vaikeaa

5. Onko laskun maksaminen mielestäsi..? (ympyröi vastaus)

Erittäin helppoa Helppoa Ei helppoa eikä vai-
keaa

Vaikeaa Erittäin vaikeaa

6. Kuinka vaikeaksi koet e-laskun tilaamisen? (ympyröi vastaus)

Erittäin helpoksi Helpoksi En helpoksi enkä vai-
keaksi

Vaikeaksi Erittäin vaikeaksi

Verkkopankin selkeys ja ohjeistus

7. Koetko oman verkkopankkisi ulkoasun..? (ympyröi vastaus)

Sekavaksi Normaaliksi Selkeäksi

**8. Oletko joutunut etsimään verkkopankissa käyttöohjeita johonkin asiaan?
(jos vastasit en siirry kysymykseen 11, jos vastasit kyllä jatka kysymyksestä 9.)**

Kyllä En

9. Mihin asiaan etsit käyttöohjeita?

10. Löysitkö käyttöohjeet ja oliko niistä apua?

11. Oletko koskaan joutunut kysymään apua verkkopankin käytössä esim. läheiseltä? Mitä asiaa kysyit?

12. Verkkopankissa asioidessasi, pelkäätkö koskaan syöttäväsi väärää tietoa väärään kohtaan, jos näin on, mikä kohta tuottaa eniten pelkoa / epävarmuutta?

Vapaa sana

13. Kuinka kaiken kaikkiaan koet oman verkkopankkisi käytön? Onko sen käyttö helppoa? Mitä haluaisit muuttaa jos voisit? (vapaa sana)
