

## Tutkimus Avoinyliopisto.fi-palvelun sisältöjen laadusta ja käyttäjälähtöisyydestä

Syksyn 2007 aikana Avoinyliopisto.fi-palvelussa toteutettiin käyttäjätutkimus. Tutkimuksen toteuttajaksi valittiin tarjouskilpailun perusteella Adage Oy.

Käyttäjätutkimus muodostui kahdesta osasta. Ensimmäisessä vaiheessa elokuun lopussa toteutettiin puolistrukturoitu ryhmähaastattelu ja käytettävyydesti. Tavoitteena oli saada laadullista tietoa siitä, kuinka hyvin palvelun sisällöt vastaavat käyttäjien tarpeita ja kuinka ymmärrettävästi opetustiedot on esitetty. Adage Oy ja Avoinyliopisto.fi-ylläpitotiimi määrittelivät tutkimukseen osallistuneet testiryhmät; ikäjakaumassa ja koulutustaustassa otettiin huomioon avoimen yliopiston opiskelijaprofiili. Haastattelun testiryhmä (kahdeksan henkilöä) koottiin henkilöistä, jotka ovat jossain vaiheessa opiskelleet tai opiskelevat parhaillaan avoimessa yliopistossa. Ryhmän jäsenistä viisi oli naisia ja kolme miehiä. Käytettävyydesti osallistuneilla (kaksi naista ja yksi mies) ei ollut lainkaan kokemusta avoimesta yliopistosta tai yliopisto-opiskelusta.

Tutkimuksen toinen vaihe oli käyttäjäkysely, joka toteutettiin 19.9.-11.11.2007 välisenä aikana verkkokyselynä. Käyttäjäkyselyn tarkoituksena oli saada tietoa sivuston käyttäjistä ja heidän kokemuksistaan sivustosta; sen kattavuudesta, luotettavuudesta ja käytettävyydestä. Kyselyyn oli linkki Avoinyliopisto.fi-etusivulta. Käynnissä olevasta kyselystä tiedotettiin avointen yliopistojen ja joidenkin yhteistyöoppilaitosten omissa verkkopalveluissa sekä esimerkiksi tuutoreiden kautta ja opiskelijoille jaetuilla mainoslehdyyköillä. Kyselyn kokonaisvastausmääräksi saatiin 170. Vastanneista 86 % oli naisia ja 14 % miehiä. Työssäkäyvien osuus oli suurin (77%). Puolella vastanneista on ylioppilastutkinto, peruskoulupohjaisia oli 27 %.

### Keskeisiä tuloksia

#### Käyttäjätutkimus (pienryhmähaastattelut ja käytettävyydesti)

Palvelu koettiin tärkeäksi ja sen toteutus selkeäksi ja oikein painottuvaksi

- o testihenkilöiden mukaan palvelulle on sosiaalinen tilaus
- o pidettiin tärkeänä sitä, että avoimen yliopiston tarjonta oli palvelussa löydettävissä kokonaisuudessaan ja kurssit näkyvät pitkälle tulevaisuuteen
- o sivusto madaltaa opiskelun aloittamisen kynnystä

Opetustiedot löytyivät hyvin, varsinkin "selailunäkymiä" pidettiin onnistuneena ratkaisuna

- o hakuvalikko koettiin toimivaksi ja se toi hyvin palvelun päteeman eli opintotietojen hakemisen esille
- o avoimen yliopiston järjestelmä kävi palvelusta hyvin ilmi
- o NYT!-opetuksen funktio ymmärrettiin hyvin, mutta etusivulle koottua listausta pidettiin turhana
- o Oma mappi koettiin käyttökelpoiseksi työkaluksi, mutta huonosti löydettäväksi
- o huonona pidettiin sitä, että opetustiedoissa oli paljon opetusta, johon ei enää päässyt mukaan

Opetustietojen rakenne ja yleisilme koettiin hyväksi ja selkeäksi

- o strukturoitu rakenne ja tietojen esittämistapa helpotti opintotietojen vertailua
- o opintokokonaisuuksien, opintojaksojen ja erillisten/erikseen suoritettavien opintojaksojen merkitys ja suhde toisiinsa koettiin vaikeana
- o opintotietojen kieltä pidettiin kankeana ja akateemisena
- o ryhmäkeskustelussa kiinnitettiin huomiota kirjoitusvirheiden varsin suureen määrään

#### Palvelun tunnettavuus ei ole korkea

- o vain kolme kahdeksasta testihenkilöstä oli aiemmin tutustunut palveluun

#### Ulkoasua (värejä ja kuvakkeita) arvosteltiin

- o visuaalinen ilme jakoi testihenkilöiden mielipiteet kahtia: osa piti ulkoasua hyvänä, osa arvosteli sitä voimakkaasti
- o opetustietojen esittelyn yhteydessä, lisätietolaatikon kuvakekuvassa esitettävät opetusohjelmakuvakkeet saivat osakseen paljon kritiikkiä; niitä pidettiin yleisesti linkkeinä

#### Hakutoiminnoissa on kehitettävää

- o sanahaussa ei käy ilmi, että se kohdentuu ainoastaan opetustietokantaan
- o tarkennetun haun lomake koettiin kankeaksi

## Käyttäjäkysely

#### Palvelun käyttötavat

- o kyselyyn vastanneista suuri osa käy säännöllisesti katsomassa sivustoa; tyypillisin vierailuväli on kuukausi, kolmannes käy sivustolla viikoittain
- o puolet vastanneista opiskelee parhaillaan avoimessa yliopistossa
- o käytetyimpiä sisältöjä ovat tiedot tulevista opinnoista, yleinen opiskeluun liittyvä tieto sekä tietyn oppiaineen opinnot

#### Opetustiedot

- o opetustiedoissa käytettyä kieltä pidettiin ymmärrettävänä (88 %) ja tiedot olivat selkeästi jäseneltyjä (76 %)
- o erityisen hyvin opetustiedoista kävi vastaajien mielestä selville opintojen järjestäjä, opintojen kesto, hintatiedot sekä opintojen sisältö ja tavoite
- o heikommin opetustiedoista kävi vastausten perusteella selville opetustiedoissa tapahtuneet muutokset ja opintojen vaatima työmäärä
- o avovastauksissa arvioitiin, että opetustietojen esittämisessä oli eroja; osassa aineita tiedot olivat täydellisiä, osassa vajaita

#### Käytettävyyden kokeminen

- o yli puolet vastaajista koki sivuston helpoksi käyttää
- o parhaimmat arviot sivusto sai kielensä ymmärrettävyydestä (87 %), teknisen toiminnan ongelmattomuudesta (83 %) sekä asiallisesta ulkoasusta (82 %)
- o vähiten tyytyväisiä oltiin rakenteen selkeyteen (52 %), käytön vaivattomuuteen (51 %) sekä ulkoasun miellyttävyyteen (48 %)
- o tarkennettu haku koettiin jossain määrin hankalaksi
- o joitakin vastaajia ärsytti se, että hakutuloksiin tuli mukaan myös aiemmin alkanutta opetusta, syy tähän kuitenkin ymmärrettiin

#### Parannusehdotuksia

- o helpompia hakuheitoja
- o tulevista opinnoista tietoa pitemmällä aikavälillä
- o verkko-opinnoista enemmän tietoa ja hakua tulisi helpottaa
- o yhteystiedot voisivat löytyä helpommin

## Yhteenvedoa tuloksista

*"Parasta se, että kaikki opinnot saatavissa samalta sivustolta."*

*"Tiedot ajan tasalla, paljon monipuolista tietoa"*

Avoinyliopisto.fi-palvelu koettiin Adage Oy:n toteuttaman tutkimuksen perusteella tärkeäksi, selkeästi toteutetuksi ja onnistuneeksi palveluksi. Palvelu sai käyttäjäkyselyn vastaajien arvioinneissa kouluarvosanan 7.9, mikä on Adagen mukaan poikkeuksellisen hyvä tulos.

Erityisen hyvät arviot palvelu sai kielen ymmärrettävyydestä ja selkeästä tavasta esittää opetustiedot. Tässä kohdin tutkimustulos oli hieman yllättävä, sillä etukäteen oli arveltu tämän osa-alueen saavan kriittisempää palautetta. Kannattaa kuitenkin ottaa huomioon se, että tutkimuksessa ei pystytty pureutumaan opetusohjelmien yksityiskohtiin eikä siinä testattu, miten hyvin käyttäjät löytävät opetustiedoista vastauksia opiskelun käytäntöihin ja suoritusohjeisiin ym. liittyviin kysymyksiin.

Palvelun yleinen käytettävyys arvioitiin kohtuullisen hyväksi. Suurin osa (57 %) kyselyyn vastanneista arvioi sivustoa helpoksi käyttää. Vähiten tyytyväisiä oltiin sivuston rakenteen selkeyteen, käytön vaivattomuuteen sekä sivuston ulkoasun miellyttävyyteen. Ulkoasu jakoi vastaajien mielipiteitä voimakkaasti.

*"vaikka sivusto ei ole tyylikäs tai kaunis, se on kuitenkin miellyttävällä tavalla erittäin selkeä ja johdonmukainen"*

Kehittämistoiveista kysyttäessä vastaajat mainitsivat hakutoimintojen - niin sanahaku kuin tarkennettu hakukin - selkeyttämisen ja helpottamisen. Ongelmaksi koettiin myös se, että selailunäkymissä ja tarkennetun haun tuloksissa on mukana opetusta, johon ei pääse enää mukaan. Myös verkko-opintojen hakemista toivottiin helpommaksi.

Avoinyliopisto.fi-verkkopalveluun on jo tehty käyttäjätutkimuksen perusteella pieniä parannuksia ja kehittämistyötä jatketaan.

## Lisätietoa

Helena Majamäki  
Projektikoordinaattori  
p. (09) 191 28077, 040 595 83 83  
[helena.majamaki@helsinki.fi](mailto:helena.majamaki@helsinki.fi)