

WWW-suunnittelu

”Webissä tärkeintä on käytettävyys. Tämä tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että jos käyttäjä ei löydä jotakin tuotetta, hän ei myöskään osta sitä. Webissä asiakas on kuningas, hiiri aseenaan hän päättää kaikesta. Jos palvelu ei tyydytä, asiakkaan on helppo mennä muualle, koska myös kaikki kilpailijat ovat vain hiiren liikautuksen päässä.”

- Jakob Nielsen

Miksi käytettävyys on tärkeää

Webin käyttäjät ovat huomattavan kärsimättömiä. Jos käyttäjä ei opi käyttämään sivustoa yhdessä minuutissa, hän toteaa sivuston vain haaskaavan aikaansa ja lähtee pois.

Perinteisten tuotteiden ja ohjelmistojen käyttäjä tutustuu tuotteen käytettävyyteen vasta kun hän on ostanut tuotteen.

Webissä asiakas joutuu heti tekimisiin palvelun käytettävyyden kanssa ja tekee ostopäätöksensä vasta sen jälkeen.

Käytettävyydeltään huono sivusto on kuin kerrostalon 17. kerroksessa sijaitseva kauppa, joka on avoinna vain keskiviikkoisin klo 15-16 ja jonka henkilökunta vain jurottaa eikä sano asiakkaille mitään.

Taide vastaan tekniikka

Nielsen: mielestäni www-projektien pitäisi lähteä liikkeelle siitä, miten tehdä asiakkaalle hyödyllisimmän toiminnot mahdollisimman helpoiksi. Kuitenkin myös inspiraatio ja luovuus ovat tärkeä osa suunnitteluprosessia.

Webin teknologia muuttuu jatkuvasti, mutta käytettävyyden perusteet ovat pysyvämpiä. Alan tutkimuksia on tehty jo 1960-luvulta lähtien.

Miksi kaikki suunnittelevat sivustoja väärin

Suuren mittaluokan virheitä tehdään www-suunnittelun kaikilla tasoilla:

- Yrityksen toimintamalli: Webiä pidetään usein eräänlaisena postimyyntiluettelona kuin perustavaa laatua olevana muutoksena, joka muuttaa tavan jolla maailma käy kauppaa verkkotaloudessa.

Miksi kaikki suunnittelevat sivustoja väärin

- **Projektinhallinta:** www-projektia johdetaan ikään kuin se olisi vain yksi yrityksen projekti. Tällöin sivustosta tulee yrityksen, ei käyttäjän tarpeisiin suunniteltu, ja käyttöliittymästä tulee epäyhtenäinen. Sivuston suunnittelua tulisi kuitenkin hallita ikään kuin yhtenä käyttöliittymäprojektina.
- **Informaatioarkkitehtuuri:** Sivuston rakenne heijastaa yrityksen rakennetta, kun sen pitäisi keskittyä käyttäjien palvelemiseen ja heijastaa heidän tapansa käsitellä informaatioavaruutta.

Miksi kaikki suunnittelevat sivustoja väärin

- Sivujen suunnittelu: Sivut suunnitellaan usein siten, että ne näyttävät hyviltä ja herättävät yleistä hyväksyntää, kun niitä esitellään yrityksen sisällä. Tällaiset esitykset eivät kuitenkaan kärsi tiedonsiirtoviiveestä, joka on suurin yksittäinen tekijä Webin käytettävyyttä määriteltäessä; myöskään uuden käyttäjän navigointivaikeudet eivät käy ilmi tällaisesta demosta. Suunnittelussa tulisikin keskittyä käyttäjän palvelemiseen silläkin uhalla, että demoista tulee vähemmän näyttäviä.

Miksi kaikki suunnittelevat sivustoja väärin

- **Sisällöntuotanto:** Kirjoitetaan aivan samalla tavalla kuin ennenkin. Sisällöntuottajien pitää opetella kirjoittamaan uudella tavalla, jossa otetaan huomioon se, että verkossa lukijat usein silmäilevät tekstiä, ja informaatio pitää esittää hyvin pienissä erissä siten, että toissijainen tieto esitetään toisella sivulla.

Miksi kaikki suunnittelevat sivustoja väärin

- Linkkien rakentaminen: Keskitytään vain omaa sivustoon, eikä sivustossa ole linkkejä muihin sivustoihin tai sopivia aloituskohtia, joihin muut sivustot voidaan linkittää. Monet yritykset eivät edes annan oikeaa linkkiä käyttäessään sivustoaan ilmoittelussaan. On syytä muistaa, että hyperteksti on Webin perusta ja että yksikään sivusto ei ole erillinen saareke.

Kurssin kohdealue

- Mitä tällä kurssilla ei käsitellä: HTML-kieltä tai ikonien piirtämistä tai muutenkaan www-sovellusten tekniikkaa.
- Tällä kurssilla kerrotaan mitä sivustolle pitäisi tehdä ja HTML-kurssilla kerrotaan miten suunnitelma saadaan toteutettua valmiiksi sivustoksi.

Sivujen olemassaolon tarkoitus

Web-sivuja luokitellaan monin eri tavoin. Olennaisin kysymys on mikä on sivun *ilmeinen tarkoitus*. Kirjassa Web-suunnittelu (Korpinen & al.) annetaan seuraava luottelo erilaisista sivun tyypeistä:

- **itseilmaisuus**: sivun tekijä haluaa kertoa itsestään
- **asioiden listaaminen**: sivu luettelee tosiasioita, faktoja
- **selittäminen**: sivu selostaa jonkin asian, ikään kuin esite, oppikirjan luku tai aikakauslehtijuttu
- **mielipidekirjoitus**: sivu yrittää vaikuttaa lukija näkemyksiin

Sivujen olemassaolon tarkoitus

- **uutisointi:** kerrotaan ajankohtaisia tapahtumista samaan tapaan kuin sanomalehdissä
- **mainonta:** sivu yrittää myydä jotakin tuotetta tai palvelua
- **viihdyttäminen:** sivulla on ajanvietettä, esimerkiksi peli tai pilapiirros
- **hakemisto:** sivun kautta voi suunnistaa muille sivuille