

UX ekspertarvamus

Riikliku mobiilirakenduse mRiik beetaversioon

Täitja Trinidad Wiseman OÜ
Meistri 14, 13517 Tallinn
sales@twn.ee

Sisukord

1	Sissejuhatus	3
2	Tähelepanekud	3
2.1	Tekst.....	3
2.1.1	Sisutekstid.....	3
2.1.2	Teksti suuruse muutmine	4
2.1.3	Sisuteksti reavahe	4
2.2	Menüü.....	4
2.2.1	Sulgemisnupud	4
2.2.2	Kopeeri mRiik kasutaja ID	5
2.2.3	Peamenüü disain	7
2.2.4	Erinevus teenuste menüü ja põhimenüü vahel.....	8
2.2.5	Ebaühtlane nimekirjalahendus	8
2.3	Dokumendid.....	9
2.4	Kasutatavuse vead	10
2.4.1	Rakendus vaid püstises asendis.....	10
2.4.2	Kopeerimise nupp.....	11
2.4.3	Bürokraati disainivead	11
2.4.4	QR kood juhiloa juures	12
2.4.5	UX viga sisselogimisel	12
2.4.6	Otsing.....	13

1 Sissejuhatus

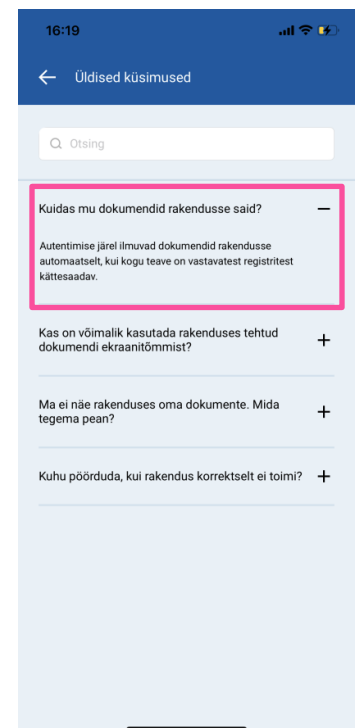
Trinidad Wiseman testis ülevaatlikult riiklikku mobiilirakenduse mRiigi beetaversiooni lähtuvalt WCAG 2.1 standardi AA tasemest. Lähtudes ajalistest piirangutest ja saada piisav indikatsioon lahenduse tänasest seisust, viidi test läbi üksnes IOS platvormil, kasutades iPhone 12 Pro mobiiltelefoni. Testi läbiviimiseks, navigeerimiseks rakenduses ja tulemuste saamiseks lähtuti analüüsis potentsiaalsetest kasutaja vajadustest. Alljärgnevalt on analüüsi tulemused grupeeritud teemade kaupa. Iga teema all on välja toodud peamised leiud, millele võiks rakenduse edasise arendamise käigus tähelepanu pöörata.

2 Tähelepanekud

2.1 Tekst

2.1.1 Sisutekstid

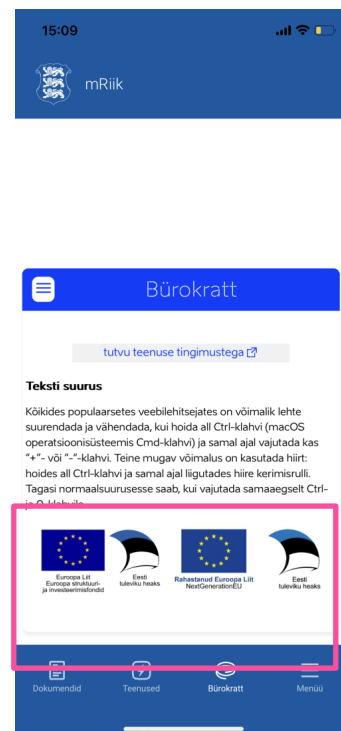
Rakenduse sisutekstide font on hetkeversioonis silmale raske jälgida, mis nägemispiirangute korral võib osutuda suisa raskeks näha. Soovitav on sisutekstid kirjutada vähemalt 16pt-ga.



2.1.2 Teksti suuruse muutmine

Just nägemisraskustega kasutajaid silmas pidades puudub rakendusel võimalus muuta teksti suurust rakenduseüleselt. See funktsioon on küll leitav rakenduse Bürokrati alammenüüs (mis on ootamatu, arvestades, et rakendusse sisse logides seda võimalust kasutajale ei pakuta, mistõttu ei oska seda ka sealt eraldiseisvalt oodata), kuid sealgi on see võimalik vaid arvutit ehk *desktop*-versiooni kasutades, kuivõrd selgituses viidatakse klaviatuuri ja hiire vajalikkusele teksti muutmisel.

Tekstisuuruse muutmise vajadust saaks täita ka telefoni enda seadete alt üldise tekstisuuruse muutmisega, aga sama funktsionaalsuse lisamine rakendusse lihtsustab sellegipoolest kindlasti selle kasutust, eriti neile, kes pole telefoni seadistusi muutnud või ei oska seda teha.



2.1.3 Sisuteksti reavahe

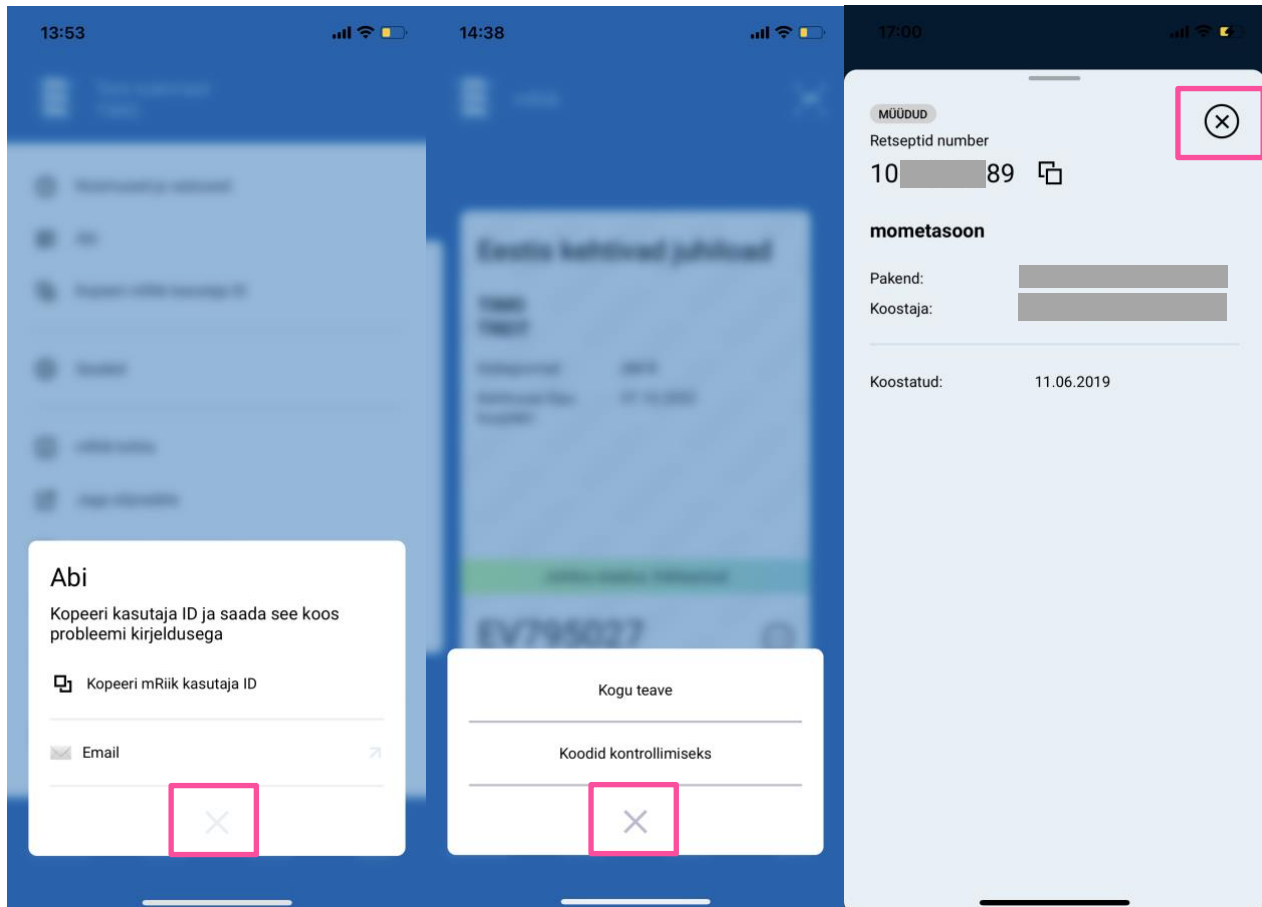
Lisaks suuremale fondile oleks parem ka suurem reavahe, et teksti oleks hõlpsam lugeda. Hetkel jääb see liiga tihedaks ja muudab teksti kramplikult kokkusurutuks (vt sama näitevisuaal eelmise punkti all). See omakorda muudab selle lugemise silmale raskemaks. Soovituslik reavahe on 1.5. ([WCAG 1.4.8](#))

2.2 Menüü

2.2.1 Sulgemisnupud

Üldiselt ei soovitata rakendustes hüpikaknaid ja modaale kasutada, kuivõrd just ligipääsetavust arvestades on nende vahel navigeerimine raskendatud. Kui neid siiski kasutada, peavad sulgemisnupud olema selgelt eristatavad.

Olemasolevas beetaversioonis ei ole aga erinevate vaadete sulgemiseks mõeldud nupud ühtlaselt kontrastsed, sama värviga ja sama kujundusega. Halvema kontrastsuse korral võib sulgemisnupp üldse leidmata jääda. Soovitus on nupud läbivalt ühtlustada kontrastsetena, sama kujundusega ja modaali puhul paigutada samasse asukohta, nt nurka või lehe allosa, kuid mitte läbisegi erinevalt.



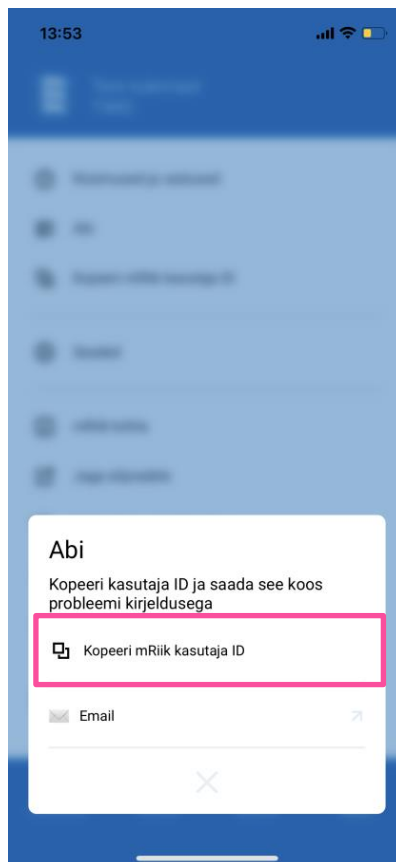
2.2.2 Kopeeri mRiik kasutaja ID

Funktsioon on leitav menüüst nii eraldiseisva punktina põhimenüüs kui ka Abi-menüüs. Viimasel juhul on just beeta-versiooni silmas pidades kasutaja jaoks loogiline teekond, kus teda suunatakse enne probleemi kirjeldust ja ärasaatmist kopeerima oma ID, et see probleemi kirjeldusele kaasa panna. Arusaamatuks jääb, miks peab sama funktsioon olema eraldi saadaval peamenüüs või kuidas kasutaja peaks seda kasutama?

WCAG seisukohalt sisu kordamist ühe menüü ulatuses tuleks vältida, sest see võib olla ekraanilugejaga kasutajale olla segadusse ajav ja tüütu. (WCAG 2.4.1) Ka Nielsen Norman Grupi

poolt välja toodud [heuristika reeglite](#) kohaselt konkureerib iga liidese lisateabeüksus asjakohaste teabeühikutega ja vähendab seeläbi kõigi suhtelist nähtavust.

Seepärast soovitaks peamenüüs olevast punktist loobuda või selgemalt määratleda, miks punkt eraldiseisvalt peab veel eksisteerima. Kui see on kusagil teenuste kasutamise sektsioonis vajalik, siis pigem integreerida ID kopeerimise võimalus sinna samasse kohta ja eemaldada põhimenüüst.



2.2.3 Peamenüü disain

Kui avada Menüü, on näha, et „Logi välja“ asub joone all, mis eristab seda muudest menüüpunktidest kui olulist, mille kaudu saab rakenduse kasutusvoo lõpetada. Selline eristamine joonealusena on mõistlik. Ka juhul, kui soovida mõnd muud punkti menüüs sel moel eristada. Arusaamatu on, miks „Seadete“ punkt on joonte vahel, aga menüü keskel. Kui ta on mõeldud eristuma samuti kui olulise tähtsusega menüüpunkt, siis lähtuvalt [Gestalti sarnasuse põhimõttest](#), võiks „Seaded“ ja „Logi välja“ olla menüüs grupeeritud ühtekokku kas ühe joone alla või mõlemad joonte vahel menüü lõpus, sest inimesed tajuvad sarnaseid elemente grupina.

Antud juhul on „Seadete“ all 2 punkti, ometi punkti väljatoomine menüüs nii prominentset tekitab tunde, et see võimaldab midagi rohkemat. Seepärast võiks kaaluda, kas peamenüüst ei saaks sinna midagi veel lisada – näiteks „Rakenduse uuendamine“ või ka isikuandmete töötlemise temaatika. Nii saab peamenüü puhtamaks ja koormab kasutaja vähemälu samuti vähem.

Lisaks, hetkel viivad „mRiik kohta“ ja „Teave isikuandmete töötlemise kohta“ äpist välja, aga menüüs on nad kujundatud samamoodi kui muud menüünupud, mis viitavad äpi järgmisele lehele. Seepärast võiks lingina käituvad nupud alla joonida nt, et need ka linkidena mõjuksid. Ja täiendada noole ikooniga, nagu on tehtud Abi menüüst e-maili saatmise nupu puhul, et selle funktsioon oleks selge.

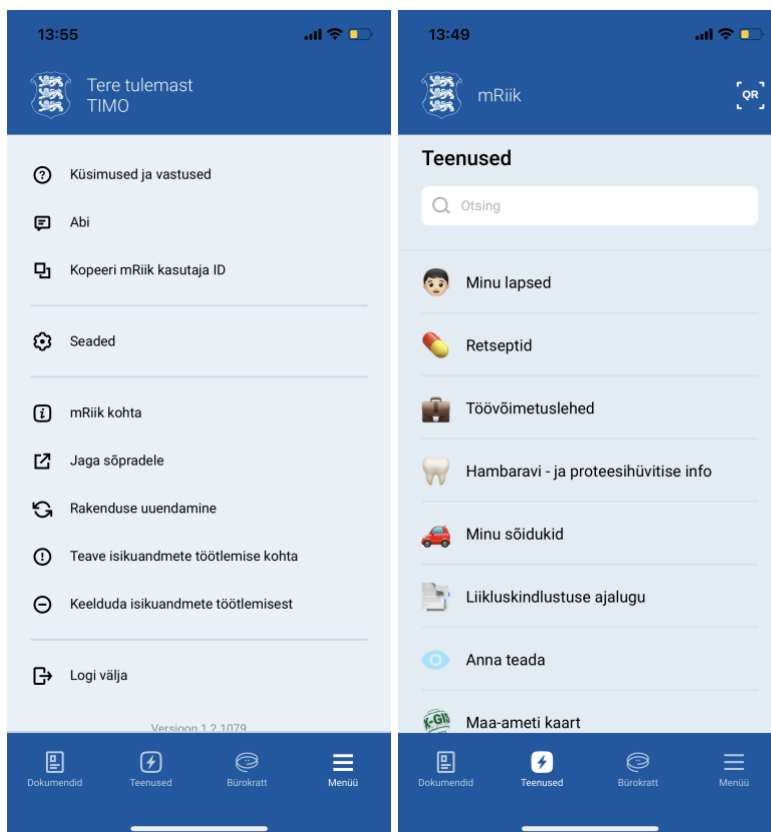
Lingid ei tohiks ettehoiatamata avaneda uues aknas või uuel vahelehel. Kasutaja ei pruugi aru saada, et on sattunud uuele lehele ning võib proovida tulutult veebilehitseja „Tagasi“ nuppu kasutada. Lingid peavad olema muust tekstist visuaalselt eristatavad. Kui lingid pole allajoonitud, paksemad, suuremas kirjas või muud moodi lisaks värvile muust tekstist eristatavad, siis peab lingi värv olema vähemalt 3:1 kontrastisuhtes ülejäänud teksti värviga. (WCAG 1.4.1)

Lisaks, hetkel on nende puhul ka 2 erinevat infoikooni. Kui isikuandmete töötlemise teema seadete alla viia, siis ei tekiks siin sellega segadust.



2.2.4 Erinevus teenuste menüü ja põhimenüü vahel

Rakenduse teenuste menüü ülesehituses on võrreldes põhimenüüga kasutatud erinevaid ikoone, mis toetab nende menüüde eristumist, aga teenuste menüüs olevad ikoonid ei pärine Veera disainisüsteemist. Et Veerast lähtuda, aga tahaks hoida ka 2 menüü eristumist, tuleks teenuste menüü ikoonid disainisüsteemist lähtuvalt uuesti üle vaadata ja mõelda, mida saab olemasolevate asemel kasutada. Või kas nende teenuste osas on mingeid ikoone juba varasemalt kasutusele võetud, mida saaks siin ära kasutada. Eristumist saaks luua ka menüü taustavärvi muutmisega, kui ikoonid seda ei võimalda.



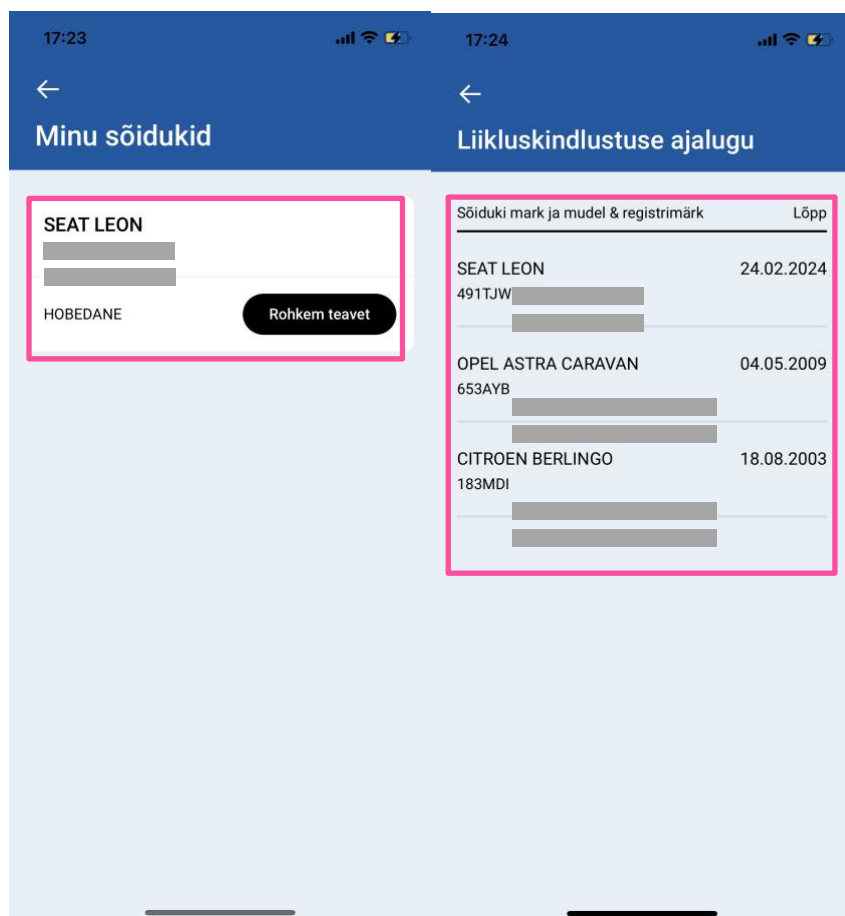
Hetkel eristuvad menüüd ka selle poolest, et põhimenüü font on väiksem, mida aga ligipääsetavust silmas pidades on raskem lugeda, mistõttu võiks sealse menüü tekstisuurust ühtlustada teenustemenüüga.

Teenuste menüüs on toodud välja ka otsing, mis aga seondub üldisema otsingu teemaga, on kirjutatud lahti punktis 2.4.6.

2.2.5 Ebaühtlane nimekirjalahendus

Teenuste menüüst saab avada loetelud kasutajapoolsetest kokkupuutepunktidest konkreetse teenusega. Kui üldiselt avaneb iga teenuse puhul sama ülesehitusega nimekiri, siis „Minu sõidukite“ alt avaneb erinev vorm. Seda võiks teha täpselt samamoodi nagu „Liikluskindlustuse ajaloo“ punkt menüüs, millega saaks säilitada ühtse loogika.

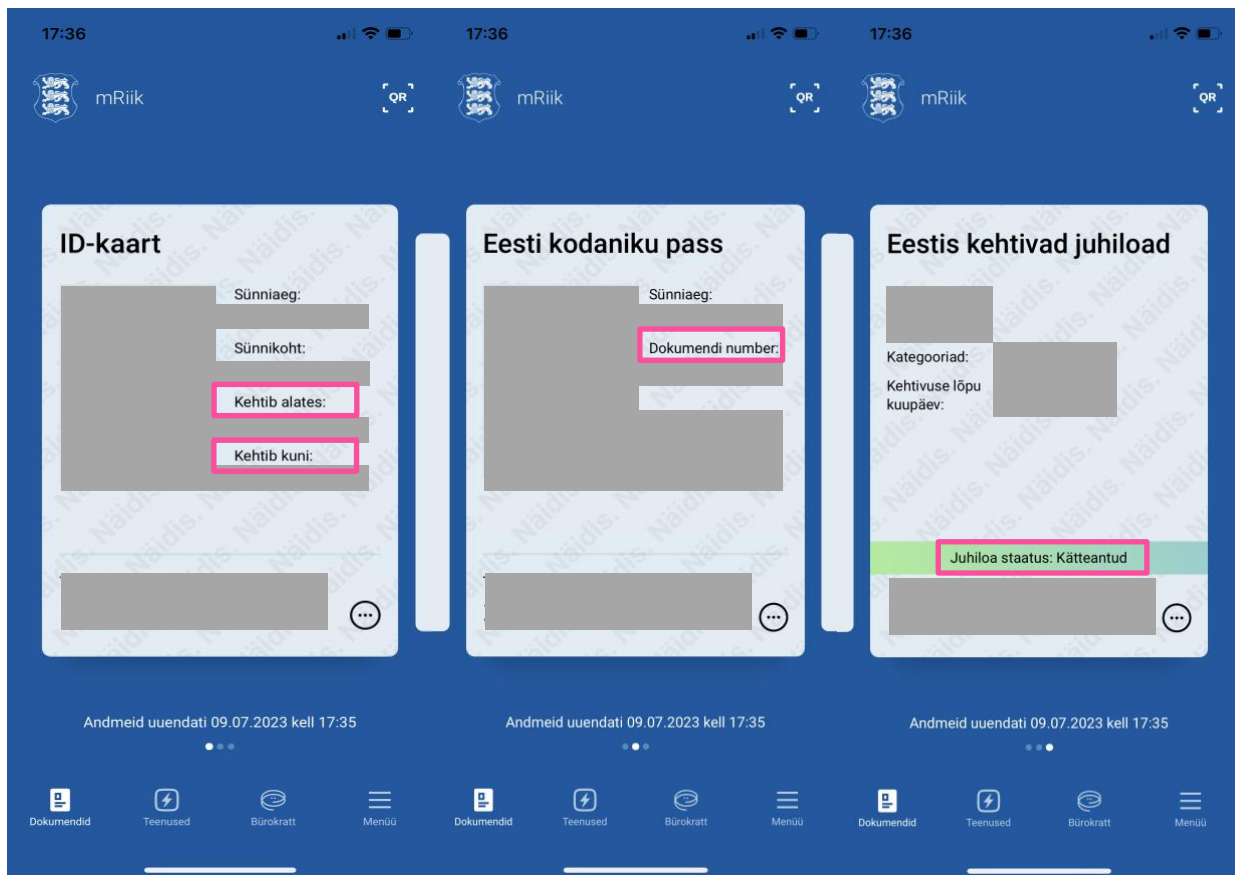
Muude nimekirjade ülesehitusega sarnaselt võiks olla ühtlustatud ka retseptide tabeliväljad lisades vastavalt sellele, et tabelis on välja toodud nii ravim kui ka selle number, ka tabelivälja nimetuse „Number & Ravim“, samuti ravimi staatuse „Müüdud“ või „Ostmata“.



2.3 Dokumendid

Erinevate dokumentide kuvamisel on märgata ebaühtlust andmete esitamisel. Nii on juhiloolal märgitud staatuseks nt „Kätte antud“, aga ID kaardil ja passil mitte. Passil on öeldud Eesti kodaniku pass, aga ID kaardil lihtsalt ID kaart, mitte Eesti kodaniku ID kaart. Passi puhul pole öeldud sünnikohta ja kehtivust alates+kuni. Juhilooa puhul on selle number märgitud suurema fondiga, et tuua seda välja kõige olulisemana, dokumentidel on selle asemel isikukood. ID kaardil pole dokumendi numbrit aga üldse välja toodud.

Soovitaks teha läbivalt samamoodi, et kasutaja saaks samast struktuurist lähtuda. Kui iga dokumendi all on isikukood, võiks selle kehtivustärminid, dokumendi number ja staatus olla kõigi puhul välja toodud. Lisaks võiks päises olla ka suur pealkiri „Dokumendid“, ka lühike selgitav tekst, kuidas neid dokumente kasutada saab või juhul, kui veel ei saa, siis info, millal saab. Hetkel peab minema selle küsimuse lahendamiseks minema põhimenüüsse ja otsima „Küsimuste ja vastuste“ alt.



2.4 Kasutatavuse vead

2.4.1 Rakendus vaid püstises asendis

Veebileht või mobiilirakendus ei tohi olla kasutatav ainult *portrait* või ainult *landscape asendis*, vaid nii püsti kui ka külje peal. Erandiks on lehed, mida ei ole võimalik loomupoolest mõlemas suunas kasutada. (WCAG 1.3.4) Hetkel on mRiigi äpp kasutatav vaid püstisena. Lisaks võimaldab *landscape* formaat tabelivaateid ja suuremat tekstihulka paremini kuvada.

2.4.2 Kopeerimise nupp

Riigiteenustes pärit andmete kopeerimiseks on äpis võetud kasutusele ikooniga nupp. Antud ikoon on tuntud, kuid mille kasutus ligipääsetavust silmas pidades võib olla raskendatud.

Erandkorras on see lubatud, kuid sellele tuleb sel juhul lisada alt="...". Erand tehakse ka olukorras, kus teksti esitamine pildina on mõtte edasi andmiseks ainus võimalus ning olukorras, kus kasutaja saab pildil oleva teksti suurust ja värvi muuta. (WCAG 1.4.5)

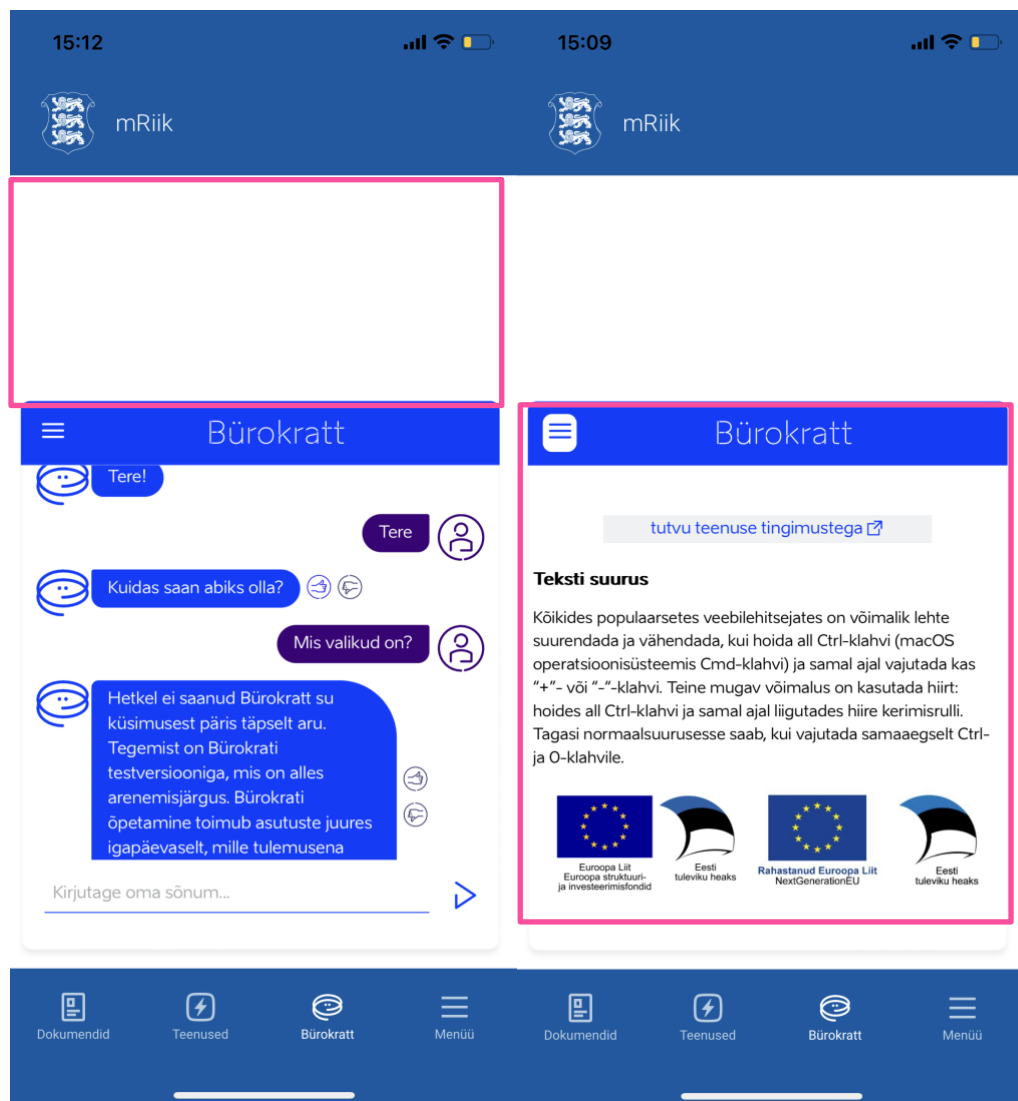
Antud juhul oleks kõige selgem lisada ikooni asemel nupp, kus oleks välja kirjutatud „Kopeeri andmed“ vms või nupp, kus on ikoon koos tekstiga.



2.4.3 Bürokrati disainivead

Bürokrati avamisel avaneb rakenduse vestlusväli väiksemas suurus kui kogu saadavalolev telefoniekraan. See on aga ruumi raiskamine, mis tuleb eriti ilmsiks, kui vestlusrobotiga on vestlus juba edasi-tagasi mõned korrad käinud, sest see tingib vajaduse rohkem teksti kerida, kuivõrd seda pole ülemise ääre tagant piisavalt näha. Samas tühi ala telefonil seda võimaldaks. Soovitaks rakenduse vestlust kuvada kogu vaba ala ulatuses.

Bürokrati teenuse puhul avaneb selle menüüst link eraldi tingimuste nupule. See aga ei avane. Lisaks on Bürokratt disaini poolest erinev kogu ülejäänud rakendusest ja töötab ilmselt iframe'is. Ideaalis võiks selle disain lähtuda aga samadest printsiipidest, mis kogu ülejäänud rakendusel. See tagab kasutajapoolse ühtlasema kogemuse ja terviklikuma tunnetuse rakenduse suhtes.



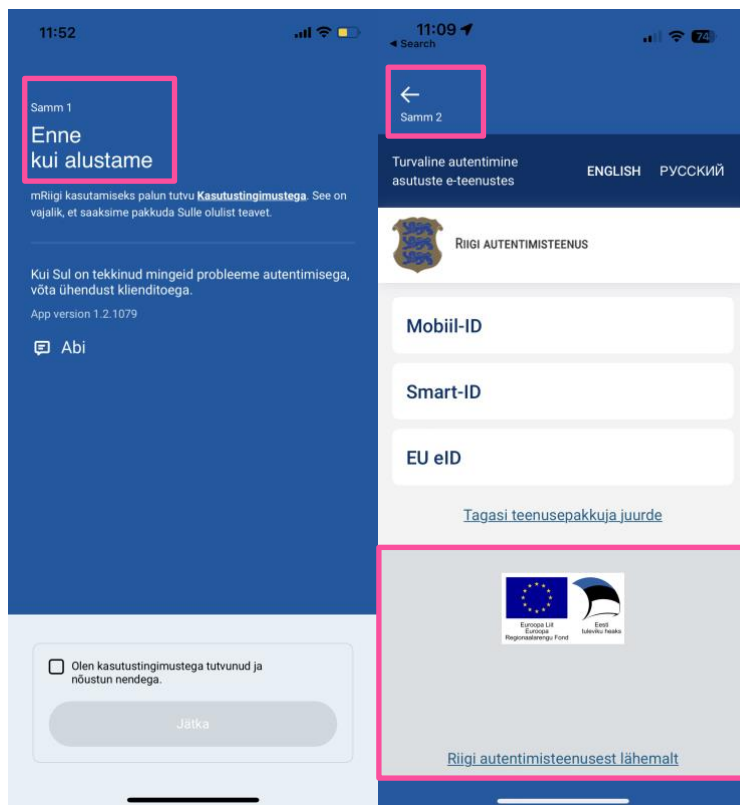
2.4.4 QR kood juhiloa juures

Dokumentide juures on toodud välja QR koodi skaneerimise võimalus ent jäetud selgitamata, kuidas või millal seda kasutada. Vastust sellele ei leia ka küsimuste ja vastuste alt. Info võiks olla toodud viimati mainitu all või ka skanneri enda küljes ühe lausega, kuidas kasutada.

2.4.5 UX viga sisselogimisel

Kui kasutaja logib rakendusse sisse, peab ta end tuvastama. Natuke segadust tekitab, mitu sammu sisse logimiseks teha tuleb. Teise sammu juures on sammu nimetus toodud „Tagasi“ nupu all, mis justkui viitab sellele, et sealt saab tagasi Sammu 2 juurde. Et tegu aga ongi 2. sammuga, tuleks see pigem märkida pealkirjana või samm-sammulise teekonnanana, et saada aru, mitu sammu üldse teha tuleb ja mitmendas sammus parajasti viibitakse.

Lisaks on 2. sammus suur tühi ala täidetud halli tooniga, esimeses sinisega. Veera järgi peaks see nähtavasti sinine olema, mis tooks ka autentimisviisid paremini esile.



2.4.6 Otsing

Hetkel on rakendus lahendatud nii, et sellel puudub globaalne otsing. Selle asemel on otsing eraldi toodud välja teenuste menüü kohta ning küsimuste ja vastuste kohta. Mõlema otsingu puhul kehtib sama seaduspära, et otsida saab vaid täpse märksõnaga. Süsteem ei tunne ära, kui sisestada ligilähedane märksõna (nt klienditoe (ei leia) vs klienditugi (leiab)). Kui märksõnaga ära tabada, aitab otsing küsimuste ja vastuste sektsioonis hulga vastuste seast endale olulise teema leida ja hõlbustab kasutust.

Aga arusaamatuks jääb, miks on teenuste menüü lehel otsing? See võimaldab otsida teenuste menüüvalikust õige teema/kategooria. Aga et kogu menüü on silmaga kohe haaratav või kui isegi peab natuke kerima, on see siiski lihtsam ja kiirem kui otsingusse kirjutama hakata. Aga teenuste sisust otsida ei saa. Seetõttu soovitaks otsingu teenuste menüüst üldse eemaldada või *back-endis* ühendada ära kogu teenuste sisu, et sealsest otsingust tuleks kiirelt välja see info, mida enda kohta otsin ja paigutada otsing päisesse pidevalt kättesaadavasse kohta, et selleni jõudmiseks ei peaks tegema eelkäike.

