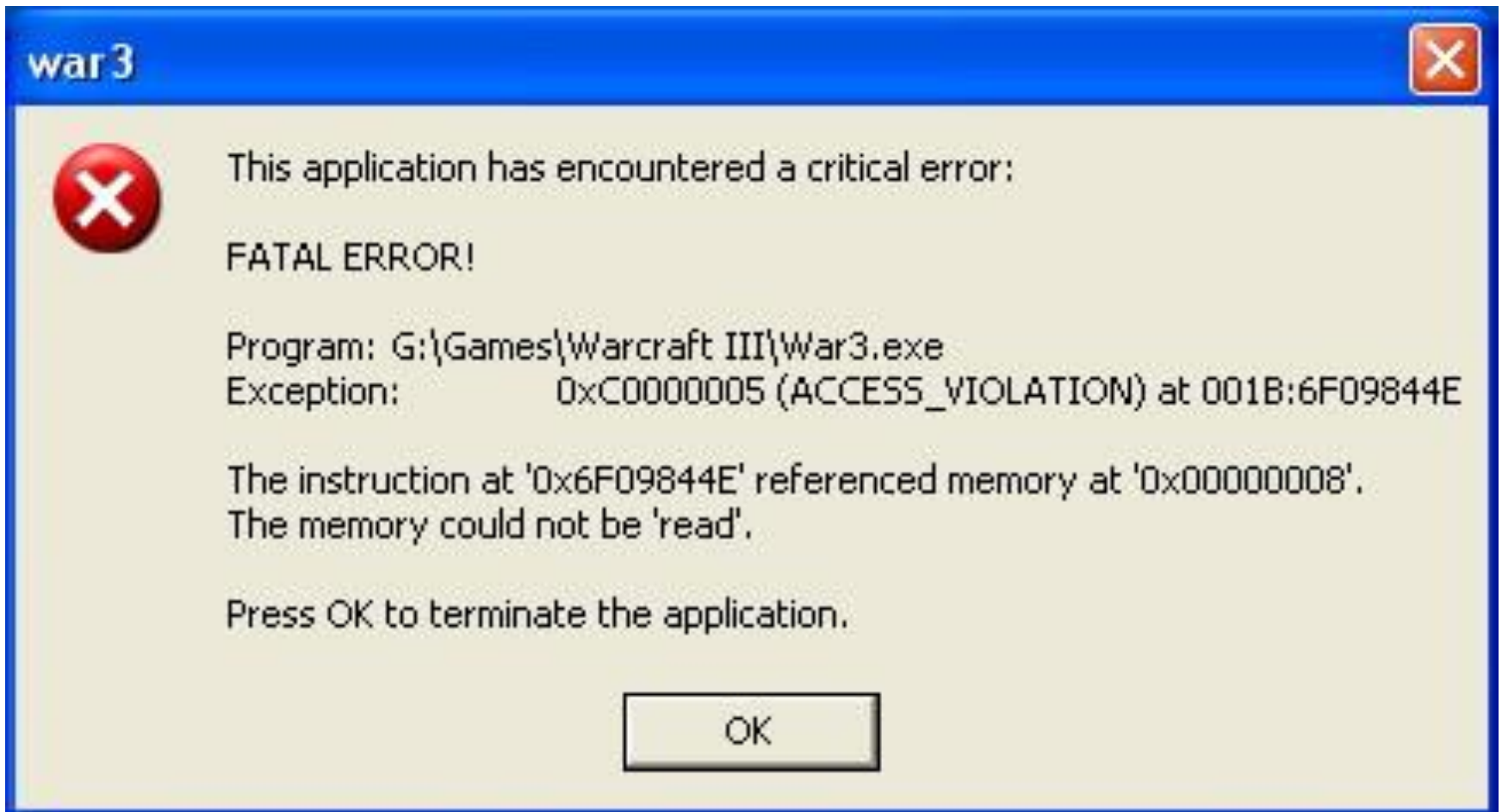


Veateated. Kasutajajuhendid

Erkki Leego





Veateated

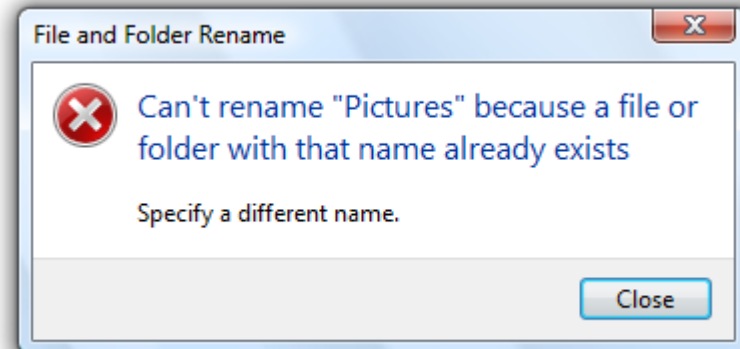
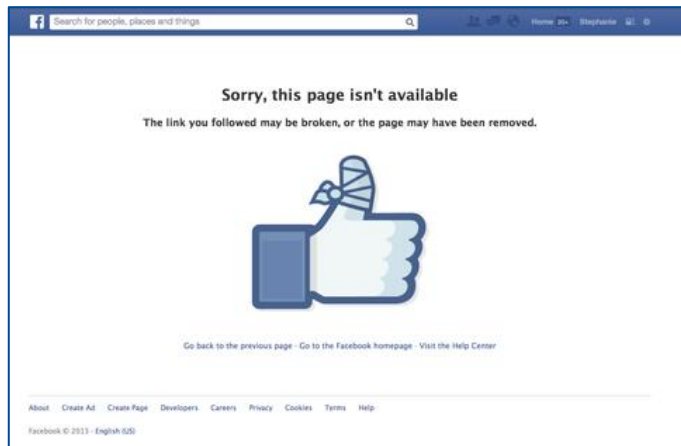


- Veateated on kasutajaliidese oluline osa
- Veajuhtumid jäävad kasutajale hästi meelde
- Veateadete sõnastamine on kriitiline
 - Eriti algajate kasutajate puhul

Hea veateate kriteeriumid

Kui on tahe, on ka võimalus!

1. Positiivse sõnastusega
2. Konstruktivne
3. Täpne
4. Kasutajakeskne
5. Järjepideva formaadi ja asukohaga



Erkki Leego

Positiivne sõnastus

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Veateade olgu positiivse tooni ja viisaka sõnastusega
- Väldi üleolevat tooni
- Väldi vaenulikke sõnu
 - Illegaalne, fataalne, katastroofiline, vigane, halb
- Ära süüdista kasutajaid



Erkki Leego

Konstruktivsus

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Info selle kohta
 - Mis just juhtus ja milline on olukord
 - Mida kasutaja peab tegema, et viga kõrvaldada
 - Kuidas tulevikus sellist viga vältida

Halb	Parem
Run-Time error '-2147469 (800405): Method 'Private Profile String' of object 'System' failed.	Virtual memory space consumed. Close some programs and retry.
Resource Conflict Bus: 00 Device: 03 Function: 01	Remove your compact flash card and restart
Network connection refused.	Your password was not recognized. Please retype.
Bad date.	Drop-off date must come after pickup date.

Erkki Leego

Täpne

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Sõnastus olgu asjakohane
- Kirjeldagu täpselt olukorda
 - Ei piisa ainult veakoodi numbrist
- Sisaldagu piisaval hulgal informatsiooni

Halb	Parem
SYNTAX ERROR	Unmatched left parenthesis
ILLEGAL ENTRY	Type first letter: S end, R ead, or D rop
INVALID DATA	Days range from 1 to 31
BAD FILE NAME	File names must begin with a letter

Erkki Leego

- Kasutajal peab jääma tunne, et tema juhib liidest
 - Tunne, et tema on pigem sündmuste algataja, mitte reageerija
- Kasutajal peab olema võimalus saada informatsiooni erinevas koguses ja asukohas
 - Ekraanispikrid
 - Abinupud
 - Viited manuaalile
 - Veebilingid
 - Telefoninumbrid

- Applicant Tracking System – Printer Error
 - The Applicant Tracking System seems to have lost communication with the printer.
 - To solve this problem, make sure that the printer is switched on, and try to print again.
 - If printing still fails, try wiggling the cable that runs between the computer and the printer. Make sure the cable is connected securely at both ends, and try to print again.
 - If the program still fails to print properly, please call Joe Grant at (212) 555-1212, and tell him that the program is reporting Error ATSPR35 at line 31 in module PRNFNC.

- Kasuta trükitähti ainult lühikeste, tõsiste hoiatuste jaoks
- Väldi koode; kui vaja, siis lisa kood teate lõppu
- Vali teadete asukoht
 - Probleemi tekkimise läheduses
 - Ühtlane asukoht (nt. ekraani all ääres)
 - Probleemi tekkimise läheduses, aga mitte tegelikku probleemi katvalt
- Helisignaal võimas vahend tähelepanu tõmbamiseks
 - Jäta kasutajale võimalus välja lülitata

Heade veateadete arendamise juhised

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Pööra tähelepanu teate disainimisele
 - Positiivne toon
 - Ole probleemi kirjeldamisel täpne ja kooskõlas kasutaja terminoloogiaga
 - Anna kasutajal võimalus juhtida probleemi lahendamist
 - Oma ilusat, ühtlast ja arusaadavat formaati
- Lase teateid hinnata erinevatel inimestel
- Kogu kasutaja kasutamise infot

- Kirjeldame mõned veateated TÜ Õppeinfosüsteemile
 - <https://www.is.ut.ee/pls/ois/tere.tulemast>
- Moodustage ~3-4 inimesega grupid
- Koostage veateated:
 - Kirjeldage vea situatsioon
 - Kirjeldage veateade
 - Kirjeldage veateatele järgnevat rakenduse reageering ja/või kasutaja valikuvõimalusi

Kasutajajuhendid



Kasutajajuhendid

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Abi peab olema alati “käepärast”
- Uue süsteemi õppimine põhjustab inimestel ärevust ja häiritust
- Edukaks abiks on vaja kombineerida palju erinevaid vorme paber ja online juhendeid

Kasutaja vajadus	Paber	Online
Ma soovin osta	Müügimaterjalid	Animeeritud demod
Ma soovin õppida	Õpetus	Käsiraamat, õpetus, juhend, animeeritud demo
Ma soovin kasutada	Kasutaja käsiraamat	Käsiraamat, õpetus, kontekstipõhine <i>help</i>
Ma soovin probleemi lahendada	FAQ	<i>Help</i> , FAQ, võrgukogukonnad

Erkki Leego

- Paberjuhendid
 - Samm-sammuline installeerimisjuhend
 - Lühijuhend alustamiseks
 - Tutvustav õpetus
 - Põhjalik õpetus
 - Detailne käsiraamat
 - Kiirviitekaart
- Online juhendid
 - Online juhend
 - Online abi
 - Kontekstitundlik abi
 - Online õpetus
 - Animeeritud demo
 - Juhendid
 - KKK (*FAQ*-s)
 - Võrgus olevad kogukonnad, uudisgrupid, listserverid, e-post, *chat*

Lugemise omapärad

Kui on tahe, on ka võimalus!



- Soojuskaardid silmaliikumise jälgimise uuringutest
- Punane tähistab sagedast, kollane vähem ja sinine kõige vähem vaatamist
- Halli ala ei vaadatud üldse
- Vasakpoolne pilt on "About us" alalõik ühe firma veebist
- Keskmine pilt on ühe e-kaubanduse veebi toote lehekülg
- Parempoolne pilt on otsingumootori tulemuste lehekülg

© 2010 Pearson Addison-Wesley. All rights reserved.

Erkki Leego

- Füüsilised eelised
 - Ligipääsetavus, ei võta palju ruumi, kiiresti uuendatavad
- Navigeerimise omadused
 - Juhendites ja materjalides viidetelt-viidetele liikumise võimalus
 - Otsinguvõimalused
- Interaktiivsed teenused
 - Graafika, heli, värvid, animatsioonid
 - Uudisgrupid, võrgukogukonnad, e-kiri
- Majanduslikud eelised
 - Paljundamine ja levitamine odavam

- Loetavus
 - Ekraanilt lugemine 15-30% aeglasem
- Raamat on võimalik "kätte võtta" ja "kaasa võtta"
- Paberil võib ühele lehele paigutada rohkem infot kui ühele ekraanile
- Online abisüsteemid algajatele keerulised
- Lihtsam teha tegevusi arvutist ja vaadata kõrval õpetust

Elektroniline õpetus

Kui on tahe, on ka võimalus!

The screenshot shows the Spotfire DecisionSite 7.2 interface. The main window displays a scatter plot titled "Scatter Plot" with "Length" on the y-axis (0 to 450) and "Year" on the x-axis (1920 to 1990). A single data point is highlighted with a white circle, representing the film "War & Peace" from 1968. The plot contains numerous other data points, mostly clustered between 1950 and 1980 with lengths between 50 and 200. A vertical yellow bar on the left side of the plot indicates the distribution of lengths.

On the left side, the "DecisionSite Navigator" shows a "Guides" section with the following text:

Find out which award-winning film is the longest.

1. Among the query devices to the right of the scatter plot, locate the "Awards" query device. You may need to scroll down to find it.
2. Clear the check box that says "No". This will remove all films that have not won any awards, from the scatter plot.
3. Click to activate the record that is now at the top of the scatter plot.
4. The Details-on-Demand window shows that the longest award-winning film is War & Peace from 1968.

Below the list is a link: [Continue to Task 3](#)

On the right side, the "Query Devices" panel shows a list of subject categories with checkboxes:

- Action
- Comedy
- Drama
- Horror
- Music
- Mystery
- Science Fiction
- War
- Westerns

Below this, the "Awards" section has a checkbox for "No" (unchecked) and a checkbox for "Yes" (checked).

The "Details-on-Demand" window shows the following information:

Column	Value
Year	1968
Length	360
Title	War & Peace
Subject	Drama
Actor	Savelyeva, Lyud...
Actress	
Director	Bondarchuk, Ser...
Popularity	50
Awards	Yes
*Image	NicholasCage.png

At the bottom of the interface, the status bar shows "(1964 ; 346)" and "172 out of 1740 records visible (9.89 %), 0 marked".

Erkki Leego

- Sageli peetakse õpetus- ja juhismaterjalide kirjutamist vähetähtsaks
 - Töö antakse nooremabilisele
 - Tehakse siis kui kõik on valmis või jääb poolikuks
 - Juhendeid ei testida adekvaatselt
- Hästi koostatud abimaterjal
 - Lühendab õppimisaega
 - Suurendab kasutaja efektiivsust rakenduse kasutamisel
 - Suurendab kasutaja rahulolu

Õpetuste sisu planeerimine

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Aktiivse kasutaja paradoks
 - Innukas kasutaja ei taha kulutada aega “ainult” õppimisele ja teadmised jäävad puudulikuks
- Lihtsamalt keerulisemale
 - Sissejuhatav õpetus
 - Ülemineku õpetus
 - Kiirjuhend
 - Põhjalik õpetus ja demod
- Peab olema võimalus kiiresti peale hakata ja kiiresti lisainfot-abi leida

Erkki Leego

Juhendi sisu planeerimine

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Vali tegevuspõhine lähenemine
- Toeta kasutaja avastusrõõmu
- Lähtu kasutaja tegevusvajadustest
- Toeta vigade vältimist ja vigadest taastumist
- Olemas peab olema ka täielik kogum funktsionaalsusest ja seadistusest

Erkki Leego

Abi pakkumine

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Abi peab olema käepärast ja tagasipöördumine peab olema lihtne
- Tee abiandmine võimalikult täpseks kasutaja probleemile
- Kogu lisainfot, mida abi andmiseks vaja
- Anna kasutajale võimalus juhtida abi andmist
- Tee abiteated täpsed ja terviklikud
- Ära kasuta abi et kompenseerida viletsat kasutajaliidest

Erkki Leego

Võrgukogukonnad ja teadmiste keskkonnad

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Kiire ja odav viis kasutajatele kõige asjakohasemat abi anda
- Täienevad koostöös kasutajatega
- Teadmiste keskkonnad
 - Koht värskema ametliku teadmise jagamiseks
- Võrgukogukonnad
 - Kasutajate emotsioonide ja parima kogemuse jagamine

Erkki Leego

Põhieesmärgid abil ja juhendamisel

Kui on tahe, on ka võimalus!

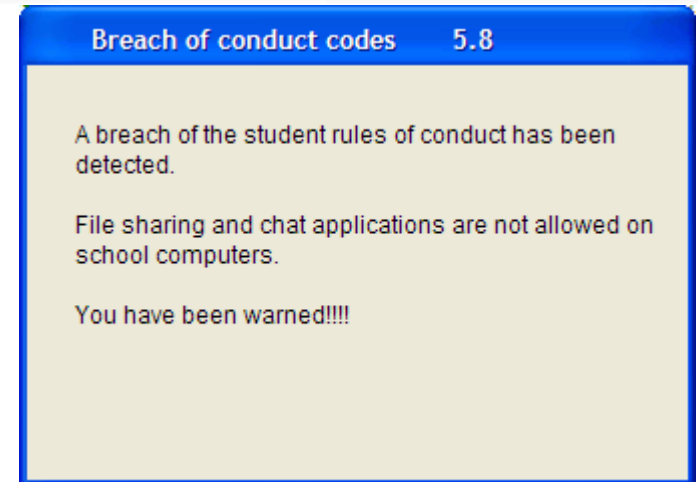
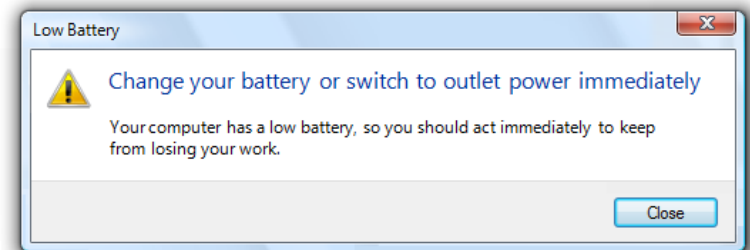
- Suurendada kasutaja efektiivsust oma töö tegemiseks rakenduse abil
- Suurendada kasutaja rahulolu

Hoiatused

Hoiatused

Kui on tahe, on ka võimalus!

- Veateadete ja kasutajajuhiste vahepeal
- Aitavad kasutajal vigu vältida



Erkki Leego

Kodutööde arutelud

Kui on tahe, on ka võimalus!

- 18.04.16 ja 25.04.16 loengutes kodutööde arutelu
- Koostada tuleb 2-3 slaidi, mis reklaamib lahendust parimal viisil
 - 1. slaidil pealkiri, meeskond, eesmärk
 - 2.-3. ilmekad vaated prototüübist, vahvate elementide kirjeldused, põhjendused, miks tegemist maailma parima lahendusega
- Esitlus tuleb saata hiljemalt eelneval reedel kell 17:00 (erkki.leego@ut.ee)
 - Kõik kodutööde tutvustused esitan ma enda arvutist
- Igast töörühmast peab kohal olema vähemalt üks esindaja, kes on valmis kommenteerima kodutööd ja paneb kirja saadud tagasiside

Erkki Leego

Kui on tahe, on ka võimalus!

Erkki Leego, erkki.leego@ut.ee, <http://courses.cs.ut.ee/2016/ui>