

Eesti Kunstiakadeemia

Norman Järve

**Ingliskeelse pisiteksti koostamise põhimõtete
rakendamine eesti keeles**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Hegle-Sarapuu Johanson

Konsultant: Maarja Mõtus, MA

Tallinn 2022

Autorideklaratsioon

Kinnitan, et:

1. käesolev bakalaureusetöö on minu isikliku töö tulemus, seda ei ole kellegi teise poolt varem (kaitsmisele) esitatud;
2. kõik bakalaureusetöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd (teosed), olulised seisukohad ja mistahes muudest allikatest pärinevad andmed on bakalaureusetöö nõuetekohaselt viidatud.

Ülaltoodust lähtudes selgitan, et:

- käesoleva bakalaureusetöö koostamise ja selle sisalduvate ja/või kirjeldatud teoste loomisega seotud isiklikud autoriõigused kuuluvad minule kui bakalaureusetöö autorile ja bakalaureusetöö varalisi õigusi käsutatakse vastavalt Eesti Kunstiakadeemias kehtivale korrale;
- keelatud on käesoleva bakalaureusetöö ja selles sisalduvate ja/või kirjeldatud teoste kopeerimine, plagieerimine ning mis tahes muu autoriõigusi rikkuv kasutamine.

21.05.2022

(kuupäev)

Norman Järve / allkirjastatud digitaalselt

(bakalaureusetöö autori nimi ja allkiri)

Töö vastab bakalaureusetöö esitatud nõuetele:

21.05.2022

(kuupäev)

Hegle Sarapuu-Johanson / allkirjastatud digitaalselt

(bakalaureusetöö juhendaja allkiri)

Sisukord

Sisukord	4
Mõisted	5
Sissejuhatus	6
1. Kontekst	8
1.1 Probleem	9
1.2 Eesmärk ja uurimisküsimused	10
1.3 Lähenemine ja metoodika	11
2. Neuro-UX metoodika	13
2.1 Neuro-UX testimisel kasutatavad tehnoloogiad	14
2.2 Neuro-UX andmete analüüs	15
3. Testitavad ingliskeelsete pisitekstide põhimõtted	17
3.1 Veateated	18
3.2 Õnnestumisteaded	21
3.3 Kohatäited	23
3.4 Nupud	25
4. Kasutajauuring	27
4.1 Testi ülesehitus	29
4.2 Testülesanded	30
4.3 Neuro-UX uuringu tulemused	31
4.3.1 Veateadete tulemused	31
4.3.2 Õnnestumisteadete tulemused	34
4.3.3 Kohatäidete tulemused	36
4.3.4 Nuppude tulemused	38
4.4 Kasutajauuringu kokkuvõte	39
5. Edasised uurimisvõimalused	41
6. Kokkuvõte	42
Kasutatud materjalid	43
Lisad	44
Summary	45

Mõisted

Pisitekst ehk *microcopy* (aka *UX writing*, *UX copy*) – kasutajaliidesel paiknevad sõnad ja fraasid, mis:

- abistavad kasutajat toimingute sooritamisel;
- julgustavad ja motiveerivad protsessis edasi liikuma;
- nügivad soovitud tegevuse poole (nt ostmine, kasutajaks registreerimine, uudiskirja tellimine jne);
- annavad tootele hääle ja isikupära. (Luuk, 2020)

Neuro-UX (mõiste) – kognitiivse neuroteaduse kasutamine kasutajakogemuse disainis. (Ahas, 2019)

Neuro-UX (tööriist) – tööriist, millega on testide käigus võimalik mõõta inimese erinevaid füsioloogilisi näitajaid, mille tulemusel on võimalik teada saada testimisobjekti reaalne mõju inimesele. Mõõdetavateks parameetriteks on ajulained, näoilmed, pilk, klikid, heli ja ekraan. Need andmed kompileeritakse peale testi selleks arendatud tarkvaraga, mille järel on neid võimalik analüüsida.

Trinidad Wiseman (TWN) – Teenusedisaini ja digimuutuse ettevõtte, kellega koostöös valmis käesolev uurimus.

Sissejuhatus

Antud bakalaureusetöö on koostatud teemal "Inglisekeelse pisiteksti koostamise põhimõtete rakendamine eesti keeles". Töö on valminud koostöös teenusedisaini ja digimuutuse ettevõttega Trinidad Wiseman. Ettevõtte võimaldas kasutada nende arendatavat neuro-UX uurimismeetodit (s.h teadmisi selle rakendamisest), mille abil on võimalik saada teada testimisobjekti vahetut mõju testitavale.

Teema valikul lähtuti vähestest eesti keele pisiteksti teadmistest kasutatavuse valdkonnas ning veebikeskkondade relevantsusest. Tänapäeval on juba näiteks avalike teenuste kasutamisel pea vältimatu, et tuleb kasutada mingisugust e-keskkonda. Peaaegu, et kõik veebilehed sisaldavad omakorda ka pisitekste, mille eesmärk on abistada kasutajat sisu mõistmisel. Kui aga pisitekstide koostamisel ei langetada teadlike otsuseid selle parimast rakendamist, olgu selle põhjuseks ilma eelneva uurimiseta põhimõtete otse inglise keelest üle võtmine või nende sootuks kasutamata jätmine, pole võimalik kindlalt öelda, kas need on kasutatavuse mõttes eesti keeles parimad lahendused.

Eestikeelseid pisitekste ei ole uurimuse avaldamise hetkeni sügavuti uuritud, kuid nende uurimise väärtus on suur, kuna võimaldab kokkuvõttes luua parema kasutatavusega eestikeelset kasutajakogemust e-keskkondades.

Lisaks eelnevalt mainitule, lähtus autor ka isiklikust huvist digitootedisaini kasutatavate uuenduslikumate tehnoloogiate vastu. Neuro-UX võimaldab uurimismeetodina katsetada põneva tehnoloogiaga, näiteks ajalainete mõõtmise ja pilgujälgijaga.

Töö esimestes peatükkides antakse ülevaate pisitekstidest ning nende ingliskeelsetest koostamise põhimõtetest. Uurimuse järgnevas osas tutvustatakse neuro-UX uurimismeetodi toimimist lähemalt, mille järel analüüsitakse, milliseid põhimõtteid oleks kõige mõtekam antud meetodiga uurida. Sellele põhinedes koostatakse ja viiakse läbi testid Elroni veebi (elron.ee) näitel, keskendudes seal kohtadele, mis ei ole ingliskeelse pisiteksti põhimõtetega kooskõlas. Töö viimases osas analüüsitakse testide tulemusi, mille põhjal on võimalik teha järeldusi ingliskeelse pisiteksti põhimõtete rakendamise kohta eestikeelses pisitekstis, kui ka anda soovitusi Elroni veebi pisiteksti parendamiseks.

Antud bakalaureusetöö puhul on oluliseimateks infoallikateks 2019. aastal ilmunud teine väljaanne Kinneret Yifrah teosest "*Microcopy: The Complete Guide*" ning 2017 aastal teostatud Straton Robertsi uurimus "*Microcopy: a taxonomy and synthesis of best practices.*" Mainitud allikate analüüsi sünteesil valitakse välja pisitekstide põhimõtted, mille põhjal koostatakse neuro-UXiga läbiviidavad testid.

1. Kontekst

Kasutajad võivad kõige lihtsamagi põhjuse pärast veebis ükskõik millist protsessi läbides lehelte lahkuda. Piisab vaid sellest kui üks veebilehel asetsev vormiväli ei ole täiesti arusaadav, tundub liiga aeganõudev, tekitab kasutajas väiksemagi privaatsusküsimuse või küsib informatsiooni, millele ei osata kohe vastata. Paljud kasutajad annavad alla esimesel kokkupuutel väiksemagi keerulisuse esinemisel. (Yifrah, 2019)

Samuti, iga kord, kui kasutaja peab mõtlema, kuidas üks või teine kasutajaliidese element käitub või mida tähendab, koormab see tema töömälu ning hajutab tähelepanu. Mida rohkem hajub tema tähelepanu, seda suurema tõenäosusega lahkub ta ka lehelt. Seega tuleks vältida keerukaid mõisteid ja erialatermineid ning kasutada sõnastust, mis on kasutajale tuttavlik. (Krug, 2000)

Pisitekstide puhul on tegemist võrdlemisi uue mõistega, mille sõnastas Joshua Porter aastal 2009. Ta näidustas oma kogemust pisitekstide tähtsusest ühes oma blogipostituses – nimelt lahendas ta kassavormil probleemi, kus kasutajad sisestasid tihtipeale vale arveldusaadressi. Lisades vormile lühikese lause abistamiseks kasutajat antud toiminguga (*"Be sure to enter the billing address associated with your credit card"*), kadus koheselt ka probleem. Selle läbi ta avastaski, et kasutajakogemust saab suuresti muuta lisades vaid üksikuid sõnu või fraase õigetesse kohtadesse. (Porter, 2009)

Teema on relevantne, kuna puutume pisitekstidega veebis kokku igapäevaselt. Selleks, et eesti keeles disainides oleks võimalik langetada teadlikemaid otsuseid pisiteksti rakendamise kohta, on tarvis seda lähemalt uurida.

1.1 Probleem

Pea igal, kui mitte igal eestikeelsel veebilehel kasutatakse pisiteksti, olenemata sellest, kas selle põhimõtetest ollakse teadlikud. Veebilehtede eesmärk on enamikel juhtudel olla kasutajale arusaadav, mistõttu nähakse vaeva abistavate fraaside ja sõnade õigesse kohta paigutamiseks.

Kuigi ingliskeelseid pisitekste on uuritud, ehkki 2017 aasta seisuga mitte kuigi palju (Roberts, 2017), on tänaseks sellel teemal võimalik leida arvestaval mahul erinevaid ingliskeelseid materjale. Uurides aga erinevatelt teadusasutustelt (Tallinna Ülikool, TalTech, Tartu Ülikool) kui ka Eesti Keele Instituudilt laadsetel teemadel teostatud eestikeelsete uurimuste kohta, ei leidu midagi, mis käsitleks pisiteksti. Otsides antud teemal erinevate märksõnadega veebist eestikeelseid uurimusi, on leitav informatsioon samuti puudulik. Ainus leitud eestikeelne materjal, mis puudutab pisiteksti, on Trinidad Wisemani blogipostitus aastast 2020.

Eestikeelne kirjandus pisiteksti teemal on aga oluline, kuna see võimaldaks eestikeelse liidese loomisel teha teadlikemaid otsuseid selle parimast rakendamisest. Kuna eestikeelset pisiteksti käsitlevad uuringud töö avaldamise hetkel aga puuduvad, on praegu selle koostamisel kaks võimalust – esimene võimalus on põhineda ingliskeelsetel põhimõtetest, teine võimalus on põhineda oma tunnetusel ning kogemusel. Kumbki neist valikutest ei pruugi aga saavutada pisitekstide puhul kasutaja jaoks parimat ehk kõige arusaadavat tulemust just eesti keeles.

1.2 Eesmärk ja uurimisküsimused

Bakalaureusetöö eesmärk on teada saada, kas eestikeelsete pisitekstide koostamisel on võimalik lähtuda ingliskeelsetest põhimõtetest, uurides seda, kas nende mõju kasutajale on sarnane. Seda on võimalik testida, rakendades ingliskeelseid põhimõtteid eestikeelsel veebilehel, mille pisitekst antud hetkel ingliskeelse pisiteksti koostamise põhimõtteid ei järgi.

Eelneva teada saamise tulemusel saaks järgmise sammuna läbi viia järgneva uuringu, mille põhjal oleks võimalik luua näiteks eestikeelsete pisitekstide koostamise hea tava, mis oleks disaineritele abiks eestikeelse liidese pisiteksti koostamisel.

Eesmärgi saavutamiseks otsin vastuseid järgnevatele küsimustele:

- Milliseid inglise keeles uuritud pisitekstide koostamise põhimõtteid oleks kõige efektiivsem uurida neuro-UXiga eesti keeles lähemalt?
- Millised puudujäägid on Elroni veebi pisitekstis, põhinedes eelnevalt välja valitud ingliskeelsetele pisiteksti põhimõtetele? Kuidas neid parandada?
- Kas valitud ingliskeelse pisiteksti põhimõtteid on mõttekas rakendada eestikeelse pisiteksti koostamisel?

1.3 Lähenemine ja metoodika

Uuring viiakse läbi kvalitatiivuuringuna, testides kasutajate peal eestikeelseid pisitekste, mis lähtuvad ingliskeelsetest põhimõtetest. Seda tehakse, otsides kõigepealt Elroni veebist välja kindlad kohad, mis ei ole antud põhimõtetega vastavuses. Selle järel võrreldakse kasutajate füsioloogilisi näitajaid veebilehe praeguse versiooni ja parandatud pisitektiga versiooni vahel. Uurimuses kasutatakse neuro-UX uurimismeetodit, et saada teada, kas pisitekti mõju kasutajale erineb olenevalt põhimõtte rakendamisest.

Neuro-UX on selle uurimuse jaoks sobiv tööriist, kuna ajulainete mõõtmisega on võimalik saada täpsemaid andmeid, kui traditsiooniliste testimisviisidega (Ahas, 2019) – intervjuude või küsitluste puhul sõltub saadav vastus tihtipeale inimese väljendusoskusest kui ka suhtest küsijaga. Eelmainitu tõttu on rohkem tegureid, miks võidakse oma väljendatavat arvamust moonutada või muuta lausa täielikult. Laadseid tegureid on aga neuro-UXi kasutades võimalik minimeerida kui ka välistada, kuna informatsioon saadakse vahetult selle tekkimisel. Jälgimisel põhinevate meetoditega võrreldes, võimaldab neuro-UX samuti saada täpsemaid teadmisi, kuna jälgimise puhul sõltub tulem suuresti sellest, kuidas testija testitava reaktsioone ja tegevusi tõlgendab.

Samuti on ka olulisi parameetreid, mida ilma ajulaineteta ei oleks võimalik mõõta – näiteks on nende abil mõõdetav kasutaja pingutus sisu mõistmiseks ning kas ta pigem läheneb sisule või hoopiski eemaldub sellest (Ahas, 2019). Samuti on võimalik pilgujälgija abil tuvastada, missugust elementi jälgides tekib kasutajas reaktsioon.

Testülesannete loomiseks luuakse esmalt ülevaade kindlatest inglise keeles kasutatavate pisitekstielementide põhimõtetest. Kuna uurimuse eesmärgiks on teada saada, kas ingliskeelse pisiteksti põhimõtteid on mõttekas rakendada eestikeelse pisiteksti koostamisel, siis valitakse testimiseks välja need pisiteksti elemendid, mida on neuro-UX uurimismeetodit rakendades kõige selgem eristada ja seega analüüsida.

Testijateks valitakse eesti keelt hästi valdavad digitootedisaini valdkonna välised isikud, kes kasutavad igapäevaselt veebi.

2. Neuro-UX metoodika

Neuro-UX kasutatavuse testimise metoodika üldine eesmärk on tuvastada kasutaja meelsus infosüsteemi (seehulgas prototüübi) kasutamise ajal. Tuvastatakse kasutaja emotsioonid ja vahetud reaktsioonid seoses süsteemi osade ning konkreetsete elementidega (Trinidad Wiseman, 2021).

Neuro-UX testide käigus leitakse antud uurimuse kontekstis vastus järgmistele küsimustele (läbi mille leitakse vastus uurimisküsimustele):

- Kui palju pidi kasutaja pingutama, et erinevatest elementidest aru saada ja/või ülesanne läbida?
- Millised elemendid tekitasid lehel liikudes kasutajal tugevamaid positiivsemaid, millised negatiivsemaid reaktsioone?
- Kuidas liigub kasutaja pilk erinevaid ülesandeid läbides?

2.1 Neuro-UX testimisel kasutatavad tehnoloogiad

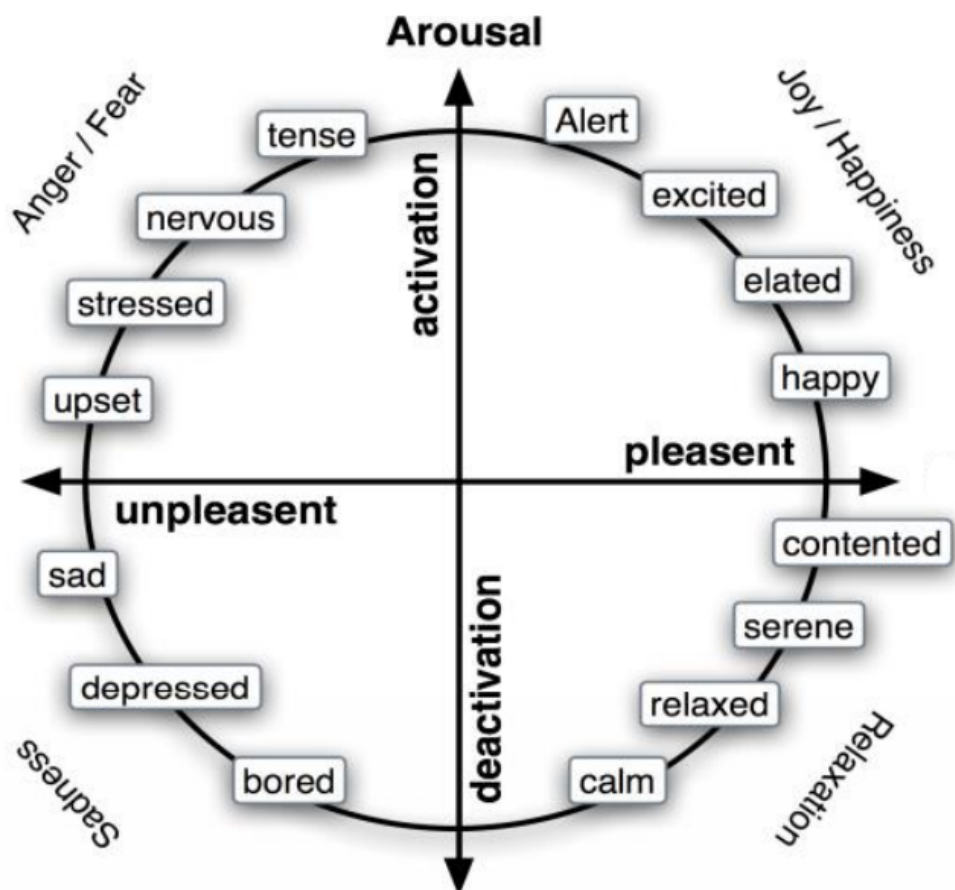
Testimissessiooni ajal kasutatakse samaaegselt mitmeid tavapäraseid kui ka biomeetrilisi mõõdikuid. Need on vajalikud võimalikult täpseks kasutaja reaktsioonide tuvastamiseks. Eelmainitud mõõdikud on järgmised:

- **Ajulainete mõõtmine (EEG)** – kogu testi vältel mõõdetakse spetsiaalse seadme (Muse peapael) abil kasutaja ajulaineid. Nende abil tuvastatakse meeldivus, motivatsioon ja tähelepanu.
- **Näoilmete mõõtmine** – kasutaja näoilmeid mõõdetakse, et tuvastada testi jooksul kogetud emotsioonid. Tuvastada on võimalik kõiki põhiemotsioone, ehk õnnelikkust, kurbust, viha, vastikust, hirmu ja üllatust.
- **Pilgujälgimine** – salvestatakse kasutaja silmade liigutusi ehk pilgu liikumist ekraanil. Läbi selle saab tuvastada, mida kasutaja kindlal ajahetkel ekraanil vaatles ning kui kaua ta seda tegi.
- **Ekraani, hääle ja video salvestamine** – testi jooksul salvestatakse kogu ekraanil toimuv kui ka video kasutajast endast koos heliga. See on vajalik, et tuvastada, milliste elementidega kasutaja ekraanil suhtleb.
- **Hiire ja klaviatuuri salvestamine** – interaktiivse testi puhul salvestatakse kasutaja hiireliigutused, klikid ja klaviatuurivajutused, et näha tema interaktsiooniteekonda. (Trinidad Wiseman, 2021)

2.2 Neuro-UX andmete analüüs

Läbi erinevate mõõdikute saadud andmed kompileeritakse selleks kirjutatud tarkvara ja manuaalse sisendi kooslusel. Esmalt tuleb võtta ekraanisalvestuse, hiireliigutuste ja -klikkidega fail. Fail avatakse Morae Manager programmis, milles tuleb märkida iga testülesande algus- ja lõpp-punktid. Samuti tuleb märkida ka testi alguses mõõdetav ajulainete *baseline* mõõtmine. Seejärel on sellega tarvis sünkroniseerida kõik kasutajatesti käigus salvestatud failid selleks ette nähtud tarkvara abil. Tulemusena saadakse XLS formaadis fail, kus on sekundiliste vahemikega välja toodud kasutaja meeldivus, motivatsioon, tähelepanu ja näost mõõdetud emotsioonid.

Eelmainitud faili analüüsimiseks on tarvis videofaili, mille põhjal märgiti ka testülesannete algus- ja lõpp-punktid. Analüüsi käigus tuleb kasutaja ajulainetest ja näoilmetest mõõdetud informatsioon manuaalselt kokku viia videos toimuvaga, s.t ekraanipildi, kasutaja pilgu, hiireliikumise ja -klikkidega. Igat andmevoogu tuleb eraldi analüüsida, et kindlaks teha, millest tegelikult tulenes kasutaja reaktsioon või tegevus ajahetkes. Kasutaja erinevaid ajulaineid on võimalik tõlgendada ka järgmise skeemi abil (vt *joonist 1*).



Joonis 1. Ajulainete põhjal saadud andmete võimaliku analüüsivormi visualiseering
(Stickel et al., 2009).

3. Testitavad ingliskeelsete pisitekstide põhimõtted

Järgnevates alapeatükkides tuuakse välja mõned kindlad ingliskeelsete pisitekstide põhimõtted (ehk nõuded ja soovitusel), toetudes Kinneret Yifrah teosele "Microcopy: The Complete Guide" kui ka Straton Robertsi uurimusele "Microcopy: a taxonomy and synthesis of best practices". Yifrahi teoses esitletud leiud põhinevad autori kogemustele, mida ta on pisitekstide kohta aastatepikkuse töö põhjal üles täheldanud. Robertsi tehtud uurimus põhineb erinevaid ingliskeelseid pisitekste käsitlevate uurimuste sünteesil. Iga alapeatüki juurde lisan ka kuvatõmmised nii ingliskeelsetest kui ka eestikeelsetest näidetest veebis. Ingliskeelsed näited valin sellised, mis vastaksid põhimõtetele. Eestikeelsete näidete puhul kasutan läbivalt elron.ee liinirongide veebilehte, otsides välja kohad, mis ei vasta ingliskeelsetele põhimõtetele.

Süvenedes ingliskeelsete pisitekstide põhimõtetele ning neuro-UX võimekusse ja omapäradesse, said testimiseks välja valitud põhimõtted, mis käivad konkreetsemate elementide kohta. Nendeks elementideks on veateated (peatükk 3.1), õnnestumisteed (peatükk 3.2), kohatäited (peatükk 3.3) ja nupud (peatükk 3.4). Kuna neuro-UX võimaldab teada saada kasutaja reaktsioonidest kindlatele elementidele, said testimiseks välja valitud elemendid, mida on ülejäänud lehest võimalik kerge eristada. Mainitud elementide testimiseks luuakse veebikeskkonna näitel kasutajatestide versioonid, kus testitakse kasutaja reaktsiooni – kuidas erineb kasutaja reaktsioon pisitekstile, mis järgib põhimõtteid, pisitekstist, mis seda ei tee. Selle tulemusel saadakse ka soovitusel Elroni veebi pisiteksti parendamiseks.

3.1 Veateated

Veateated on elemendid, mis kuvatakse siis kui kasutaja teeb midagi, mis ei vasta ettenähtud nõuetele. Need on ainsad pisitekstid mida kirjutatakse lootusega, et kasutaja neid kunagi ei näe. Sellegipoolest näevad kasutajad aeg-ajalt mõnda neist ning seega peaks need sõnastama nii, et need oleksid neile kasulikud ja aitaksid neid.

Ingliskeelsete veateadete koostamise põhimõtted:

- Seleta lihtsalt ja selgelt, et on tekkinud viga ning milles see seisneb (Yifrah, 2019).
- Paku veale lahendus ning paiguta see nii, et kasutaja saaks selle kohe parandada ning jätkata protsessiga nii kiiresti kui võimalik (Yifrah, 2019).
- Standartsed veateated, mis on seotud näiteks registreerimisega (nt vale kasutajatunnuse või parooli sisestus) ja mis on kasutajale tuttavad ja selgelt mõistetavad, ei vaja alati mõlema eelnevaltmainitud punkti rakendamist (Yifrah, 2019).
- Muuda viga kasutaja jaoks kogemuseks, mis oleks nii meeldiv kui võimalik (Yifrah, 2019).
- Kasuta tooni ja kõneviisi, mida oleks inimesel lihtne mõista. Inimene peaks tundma, et ta suhtleb inimese, mitte arvutiga. (Roberts, 2017)



Create your Google Account

to continue to Gmail

First name

James


Last name

Bond

Username

james...bond

@gmail.com

 Sorry, your username cannot contain consecutive periods (.)

Password

Confirm

Use 8 or more characters with a mix of letters, numbers & symbols

Show password

Joonis 2. Kuvatõmmis accounts.google.com keskkonnast veateatega, mis vastab eelmainitud põhimõtetele (27.02.2022).

Telli teated

Väli E-mail on kohustuslik

Väli Suund on kohustuslik

Väli Teavituste saamise päevad on kohustuslik

Sõiduplaanimuudatuste ja hilinemiste

info e-postile



Telli

Joonis 3. Kuvatõmmis elron.ee keskkonnast, kus ei ole järgitud ingliskeelse pisiteksti põhimõtteid. Veateated ei ole inimesele loomulikult sõnastatud ning ei ole toodud välja vastava välja juures (12.03.2022).

3.2 Õnnestumisteated

Inimesed ootavad, et kasutajaliides käituks vastavalt aksepteeritavatele sotsiaalsetele normidele, isegi teades, et nad suhtlevad arvutiga. See ootus sisaldab endas reaktsioone kasutaja tegevustele, komplimente kui need sobivad konteksti kui ka abi kui miski on valesti läinud. Kõige tähtsamaks ootuseks on inimesele aga õnnestumisteated peale erinevate protsesside edukalt läbimist.

Ingliskeelsete õnnestumisteade koostamise põhimõtted:

- Räägi teates kasutajast, mitte protsessist, mille kasutaja just läbis (nt pildi üleslaadimisel tee kompliment pildile, mis üles laeti) (Yifrah, 2019).
- Anna selge indikatsioon sellest, et see, mida kasutaja tahtis teha, tegelikult ka toimus. Samas proovi vältida "X edukalt lõpetatud" kasutamist, vaid leia midagi loovamat (Yifrah, 2019).
- Kui relevantne, lisa sügavam, tähendusrikkam aspekt sooritatud tegevusele (nt uudiskirjale registreerimisel meenuta kasutajale, et esimene uudiskiri jõuab varsti nendeni) (Yifrah, 2019).
- Teavita kasutajat järgmisest sammust (nt suuna neid vaatama oma meili kui vajalik) (Yifrah, 2019).

Typeform

We sent an email to **john.smith@mail.com**. Check your inbox to activate your account.

Joonis 4. Kuvatõmmis typeform.com keskkonnast, mis järgib kõiki eelmainitud põhimõtteid (1.03.2022).

Telli teated

Teavitused tellitud

Joonis 5. Kuvatõmmis elron.ee keskkonnast reisieadete tellimise õnnestumisteatest, mis ei vasta ingliskeelse pisiteksti põhimõtetele. Kasutajat ei teavitata järgmisest sammust ning fookus on ainuüksi äsja läbitud protsessil (12.03.2022).

3.3 Kohatäited

Kohatäited on tekst, mis on tühjadel väljadel siis, kui kasutaja pole sinna veel midagi kirjutanud. Kohatäide kaob või liigub tavaliselt siis, kui kasutaja toimetab väljaga mingil viisil.

Ingliskeelsete kohatäidete koostamise põhimõtted:

- Hoia väljade pealkirjad ja kohatäited eraldi. Pannes pealkirja kohatäitena välja sisse võib kasutaja kirjutades ära unustada, mida antud väljale kirjutama peaks, mil puhul peab kasutaja sisestatud teksti ära kustutama (Yifrah, 2019).
- Ära lisa kohatäiteid kui selleks pole põhjust. Kui kasutaja näeb esmalt vormi, peab see nägema välja nii lihtne kui võimalik ja seega sisaldama võimalikult vähe teksti. Palju teksti viitab paljule tööle (Yifrah, 2019).
- Kasuta kohatäiteid väljadel, mida tahad, et kasutaja kindlasti täidaks (nt otsinguväli lehekülje peatsis, mis motiveerib kasutajat uudistama) (Yifrah, 2019).
- Kasuta kohatäiteid väljadel, millest kasutajad võivad mitte aru saada või mida nad võivad üritada vältida (nt lahtised küsimused, millele saab mitmeti vastata või küsimused, mis sisaldavad isikliku informatsiooni sisestamist) (Yifrah, 2019).

Find the perfect *freelance* services for your business

🔍 Try "building mobile app"

Search

Popular:

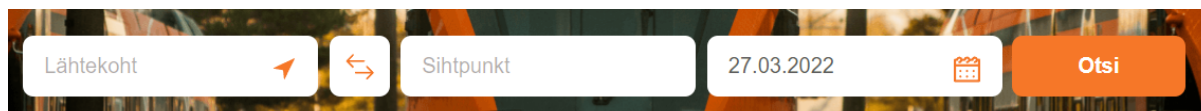
Website Design

WordPress

Logo Design

NFT Art

Joonis 6. Kuvatõmmis fiverr.com keskkonnast, mis järgib kõiki eelmainitud põhimõtteid (3.03.2022).



Joonis 7. Kuvatõmmis elron.ee keskkonnast, kus on põhimõtete vastaselt kirjutatud väljade pealkirjad kohatäidetena (12.03.2022).

3.4 Nupud

Nupud on väga olulisteks komponentideks veebilehtedel – selleks, et kasutajate sirvimine muuta enda poolt soovitavaks tegevuseks, peab ta vajutama mingisugust nuppu, olgu see uudiskirjale registreerimine, toote korvi asetamine või midagi muud. Seega peab nuppude pisiteksti puhul läbi mõtlema oma kavatsused, et kasutaja neid vajutada sooviks.

Ingliskeelsete nuppude pisiteksti koostamise põhimõtted:

- Üldised mõisted, nagu näiteks “Lae alla”, “Otsi” või “Saada” ei aita kasutajatel langetada otsuseid ning paneb neid tundma, et nad peavad tegema millegi nimel tööd. Nupu pisiteksti puhul tuleks kirjutada väärtusest, mida kasutaja selle vajutamisel saab, mitte tegevusest, mida peab tegema (nt kasuta “Tellimuse kokkuvõte” asemel “Loo tellimuse kokkuvõte”) (Yifrah, 2019).
- Nupud täpse ja relevantse mikrotekstiga omavad suuremat tõenäosust, et neile vajutatakse (nt “Lae tasuta alla” asemel “Lae juhiseid tasuta alla”) (Yifrah, 2019).
- Kõik nupud lehel ei pea järgima (ja ei tohiks järgida) eelmainitud juhiseid, vaid ainult need, mis on lehe jaoks kõige tähtsamad (nt nupud, mis muudavad sirvijad ostjateks). Enamik nuppe, mis omavad funktsionaalseid juhiseid, võiksid olla standardsed ja kasutajate poolt hästi ära tuntavad (Yifrah, 2019).
- Nuppude pisitekst peaks olema kontekstuaalne, ehk näiteks vastavalt kasutatavale seadmele peab arvestama, kus kasutada “Kliki siia” või “Vajuta siia” (inglise keeles “Click here” või “Tap here”) (Roberts, 2017).

Start from scratch

Import form

Joonis 8. Kuvatõmmis typeform.com keskkonnast (3.03.2022).

Telli teated

Sõiduplaanimuudatuste ja hilinemiste info e-postile

E-mail

Suund

Teavituste saamise päevad

05:00 - 23:00

Telli

Joonis 9. Kuvatõmmis elron.ee keskkonnast, mis kasutab nupu pisitekstina esimesele põhimõttele vastuminevalt üldisemat mõistet "Telli" (12.03.2022).

4. Kasutajauuring

Kasutajatega viidi läbi 7 testimissessiooni, mis kestsid keskmiselt 5-10 minutit.

Osalejateks olid nii nais- kui meessoost eesti keelt emakeelena kõnelevad isikud, vanusevahemikus 23-58. Testijateks valiti veebi navigeerimisel pädevad inimesed, kes ei ole läbi õpingute või töö seotud digitootedisaini valdkonnaga.

Testideks vajaminevad prototüübid lõi autor programmis Axure,

Testimised viidi läbi individuaalselt ning neutraalses kontrollitud keskkonnas. See on vajalik, et andmete kogumisel ei oleks muid segavaid faktoreid. Testija suhtles iseseisvalt talle näidatava prototüübiga, lugedes ükshaaval testülesandeid ning neid seejärel läbides. Testi läbiviija asus samas ruumis, kuid sekkus ainult küsimuste esinemisel neile vastamiseks.

Ehkki analüüsi käigus pöörati tähelepanu ka mõõdetud näoilmetele, ei olnud nende andmete põhjal võimalik antud testides järeldusi teha. Üheks põhjuseks on see, et antud veebileht ei loo kasutajates väga tugevaid reaktsioone, kuna selle puhul on tegemist tugevalt utilitaarsete funktsioonidega lehega, mistõttu enamik mõõdetud näoilmetest olid neutraalsed. Teiseks põhjuseks on see, et paljud eestlased ei pruugi väliselt välja näidata oma emotsioone, isegi kui need sisimas neil tekivad.

Siinkohal tuleks aga märkida, et kuna pisiteksti on antud uurimuse käigus käsitletud veebi kontekstis, siis võib mõne pisiteksti põhimõtte rakendamisel olla tarviklik muuta ka mõnda kasutajaliidese visuaalset elementi. Seda põhjusel, et pisitekst on paljudel juhtudel lahutamatu osa kasutajaliidese ja -kogemusest, mistõttu ei ole mõistlik seda eelmainitust eraldatuna testida. Seega tuleks aga pisiteksti kohta järelduste tegemisel mõttes hoida visuaalset tulenevate reaktsioonide erinevusi, et eristada neid ainuüksi pisitekstist tulenevatest erinevustest.

Mõnes testis andis üksikute ülesannete puhul mõni ajulainete sensoritest ebakorrektsed andmeid (*protsendilised andmevood olid mitusada kuni mitu tuhat korda kõrgemad, kui ülejäänud juhtudel*), mis tulenes eeldatavalt ajulained mõõtvast peapaela ebapiisavast kontaktist peaga. Nende ülesannete tulemid välistati enne tulemuste kirjutamist andmete esmase analüüsi käigus.

4.1 Testi ülesehitus

Testide alguses paluti testijatel 30 sekundit keskenduda hingamisele ning üritada mitte mõelda kõrvalisele. Selle eesmärgiks on tuvastada kasutaja baastase rahulikus, ilma stiimuliteta olekus. Sellel põhinevad edasiste ülesannete käigus mõõdetavad andmed.

Igal testisessioonil lasti testijal läbida kaks prototüübi varianti, läbides mõlema puhul samu ülesandeid. Ühe variandi puhul oli tegemist praegu kasutuses oleva Elroni veebiga, teise variandi puhul oli tegemist eelmainitud lehe muudetud versiooniga, kus oli rakendatud ingliskeelseid pisiteksti põhimõtteid kohtades, kus neid muidu ei järgitud. Selleks, et oleks võimalik analüüsida kahe erineva testivariandi esmamuljet kasutajal, paluti pooltel testijatel läbida esimesena üks testivariant, teistel aga teine testivariant. Kuigi see, et testija läbib sarnast prototüüpi kaks korda järjest, mõjutab enamike elementide puhul tema tähelepanu antud elemendi või elementide mõistmiseks, on meeldivuse andmeid siiski võimalik analüüsida. Samuti on võimalik kasutada mõlema testivariandi läbimisel saadud pilgujälgija andmeid.

4.2 Testülesanded

Testijatele esitatud ülesanded olid järgmised (*sulgudes on märgitud, missuguse elemendi kohta antud ülesande puhul informatsiooni saab, kuid see ei olnud testijatele nähtav*):

1. Plaanid 19. aprillil reisida rongiga Tallinnast Viljandisse ning soovid näha, mis kellaaegadel rongid väljuvad. Kuidas toimid? **(Kohatäited, nupud)**
2. Mine *brauserist* eelmisele lehele tagasi vajutades back.
3. Plaanid järgneval päeval, 20. aprillil Viljandist Tallinnasse tagasi sõita. Kuidas toimid? **(Kohatäited)**
4. Mine *brauserist* eelmisele lehele tagasi vajutades back.
5. Leia koht, kust saaksid tellida oma meilile teateid juhul, kui sõiduplaanis peaks tekkima muudatusi või hilinemisi. **(Nupud - nupul kasutatav pisitekst peaks aitama kasutajal mõista, et ta on õiges kohas)**
6. Katseta, mis juhtub, kui sa ei täida ühtegi välja ja üritad teateid tellida. **(Veateated)**
7. Täida väljad vastavalt saadud veateadetele. Telli teated nii, et saaksid teispäeviti kagusuuna liini teavitused 05:00 ja 23:00 vahel toimuvatele reisidele. **(Õnnestumisteated, kohatäited)**

4.3 Neuro-UX uuringu tulemused

4.3.1 Veateadete tulemused

Veateateid kuvati testis kuuendas ülesandes siis, kui testija katsetas mis juhtub, kui ta ei täida ühtegi välja ja üritab meilile teateid tellida (*vt jooniseid 10 ja 11*).

Ingliskeelse pisiteksti nõudeid mittejärgiva variandi puhul võttis kasutajal veateadete lugemine ja mõistmine tunduvalt kauem aega, kui põhimõtteid järgiva variandi puhul. Samuti nõudis see neilt tunduvalt rohkem tähelepanu. Teist ehk põhimõtteid järgivat varianti mõisteti hetkega ning liiguti kiiremini edasi järgmisele ülesandele.

See-eest oli veateate elementide tajumisel kasutajate meeldivuse tase kahe variandi vahel kohati sarnane. Seda saab seletada veateate kui negatiivse elemendi olemusega – olenemata sellest, kas veateadet on lihtne või keeruline mõista, tekitab veateate nägemine kasutajas mitmetel puhkudel siiski negatiivset emotsiooni (eriti vormiväljade kontekstis). Seda võib ainuüksi pisiteksti muutes olla võimalik leevendada positiivsema tooni kasutamisega, kuid vormiväljade puhul seda soovitus alati rakendada ei saa.

Telli teated

Väli E-mail on kohustuslik

Väli Suund on kohustuslik

Väli Teavituste saamise päevad on kohustuslik

Sõiduplaanimuudatuste ja hilinemiste
info e-postile



-

Telli

Joonis 10. Kuvatõmmis ingliskeelsete veateadete nõudeid mittejärgivast variandist.

Telli muudatuste ja hilineviste teated

Telli sõiduplaanimuudatuse ja hilineviste info e-postile

E-mail

⚠ Palun sisesta meiliaadress

Reisi suund

⚠ Palun vali reisi suund

Teavituste saamise päev

⚠ Palun vali teavituste saamise päev

Reiside ajavahemik

05:00

-

23:00

Telli teated meile

Joonis 11. Kuvatõmmis ingliskeelsete veateadete nõudeid järgivast variandist.

4.3.2 Õnnestumisteade tulumused

Õnnestumisteateid käsitleti seitsmendas ülesandes. Teadet näidati kasutajatele peale seda, kui nad olid edukalt sisestanud oma meiliaadressi ning teinud ülejäänud väljades vajalikud valikud (vt *jooniseid 12 ja 13*). Ehkki prototüübi versioon, milles oli järgitud ingliskeelse pisiteksti põhimõtteid, nõudis kasutajatelt üldjuhul rohkem tähelepanu mõistmiseks, oli nende meeldivuse tase selle õnnestumisteate puhul kõrgem. Seda saab seletada sellega, et selgema õnnestumisteate lugemisel on kasutajal parem arusaam, mis toimus ja mis hakkab edasi toimuma. Omakorda tekitab millegist täpselt aru saamine inimeses positiivsema meeleseisundi, kui selle mitte mõistmine.

Siinkohal on disaineril (või tekstide koostajal) võimalus langetada vastavalt õnnestumisteate kontekstile teadlik otsus. Esimene võimalus on kasutada pikemat, kuid selgemat õnnestumisteadet, mis nõuab mõistmiseks rohkem vaeva, kuid see-eest tekitab kasutajas selle täpselt mõistmisel positiivsema seisundi. Teine võimalus on kasutada lühemat ja üldisemat teadet, mis ei ole küll nii selge, kuid millest saab kasutaja kiiremini edasi liikuda. Mõlemal lähenemisel leidub oma otstarve.

Telli teated

Teavitused tellitud

Joonis 12. Kuvatõmmis ingliskeelsete õnnestumisteadete nõudeid mittejärgivast variandist.

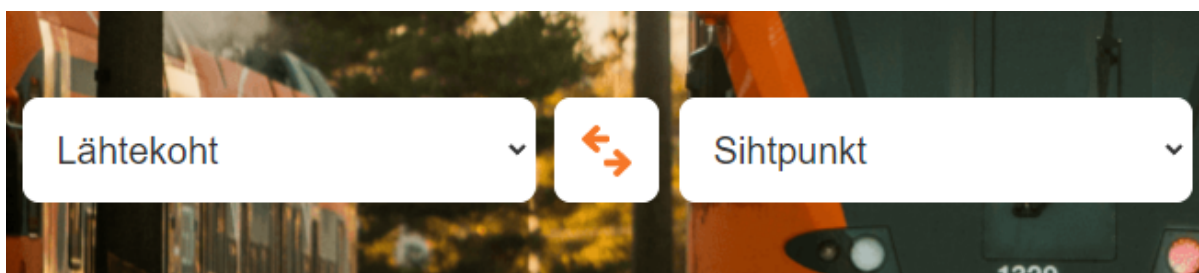
Telli muudatuste ja hilinemiste teated

Saadame teile muudatuste ja hilinemiste esinemisel info meilile
john.smith@mail.com

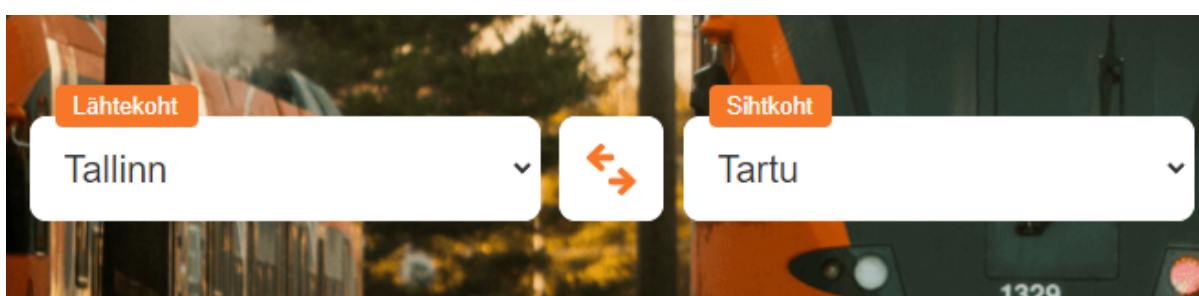
Joonis 13. Kuvatõmmis ingliskeelsete õnnestumisteadete nõudeid järgivast variandist.

4.3.3 Kohatäidete tulemused

Kohatäidete puhul, mida käsitleti esimeses ja kolmandas testülesandes, ei olnud kasutajate reaktsioonis vahet, missugust varianti täideti – mõlemal puhul võttis see kasutajatel sama palju aega, meeldivuse tase oli muutumatu ning kasutajad pidid väljade sisu mõistmiseks sarnaselt vähe vaeva nägema. See on seletatav läbi väheste väljade, mida pidi täitma. Kuna antud ülesandes oli täitmiseks ainult 2 välja (vt *jooniseid 14 ja 15*), siis kasutajad tuvastasid kiiresti, missugust informatsiooni neilt nõutakse ning talletasid selle oma mällu. Teise testivariandi läbimisel, olenemata sellest, kumb variant esimesena läbiti, ei pööranud kasutajad pisitekstele tähelepanugi, kuna teadsid, mida neilt nõutakse. Seega saab järeldada, et väheste väljade puhul pole kasutaja perspektiivist suurt erinevust, kas kasutada kohatäidet või välja kohal olevat pisiteksti selle sisu kommuniqueerimiseks, kuna kummagi lahenduse mõju on sarnane.



Joonis 14. Kuvatõmmis ingliskeelsete kohatäidete nõudeid mittejärgivast variandist esimeses ja teises ülesandes.



Joonis 15. Kuvatõmmis ingliskeelsete kohatäidete nõudeid järgivast variandist esimeses ja teises ülesandes.

See-eest oli aga seitsmenda ülesande tulemus kohatäidete erinevate variantide vahel mõnevõrra erinev. Antud ülesande puhul pidi kasutaja sisestama oma meiliaadressi, tegema teises ja kolmandas väljas valiku ning kontrollima, et neljandas ja viiendas väljas olevad kellaajad oleksid korrektsed (vt *jooniseid 10 ja 11*). Ehkki prototüübi erinevate variantide välju täites ei olnud kasutajate mõõdikute vahel erilist märgatavat vahet, siis testide puhul, kus testija otsustas kontrollida enda sisestatud infot enne selle saatmist, oli märgata kasutajate tähelepanu tõusu, mis omakorda tähendab, et selleks pidi rohkem vaeva nägema. Nõudeid mittejärgiva versiooni puhul toimus seda tihedamini ning samuti võttis kontrollimine kauem aega. Seega saab järeldada, et sisestatud andmete kontrollimise eesmärgil on kasulik järgida ingliskeelsete kohatäidete väljatoodud põhimõtteid.

4.3.4 Nuppude tulemused

Nuppe käsitleti testides esimeses ja viiendas ülesandes. Antud testi kontekstis seisneb nuppude pisiteksti kasulikkus kasutajale veebilehelt õige koha leidmisel, olgu selleks reisiotsing (vt *jooniseid 16 ja 17*) või teavituste tellimine (vt *jooniseid 10 ja 11*). Kuna aga reisiotsing oli väga kerge ja selgestimõistetav element, siis analüüsidest sealt saadud informatsiooni, ei olnud kasutajate reaktsioonides erinevatele variantidele mingisugust mõõdetavat erinevust.

Analüüsidest aga pilgujälgija andmeid, oli nupu pisitekst element, mida neli testijat seitsmest kasutasid teavituste tellimise kasti tuvastamiseks selle esmasel otsimisel. Enamikel puhkudel liikus kasutaja pilk esmalt kasti pealkirjale, mille järel liikus pilk varieeruv järjekorras üle vormielementide ja nupu. Mis testivariantide tulemuste vahel erines oli aga see, et pilgu nupule liikumise tagajärjel tõusis kasutaja tähelepanu ingliskeelse pisiteksti nõudeid mittejärgiva variandi puhul üldjuhul kõrgemale, kui nõudeid järgivat varianti läbivate kasutajatel. Siit saab teha järelduse, et ingliskeelse pisiteksti nõudeid järgiv nupp aitab kasutajal lihtsamini mõista nii nupu kui ka sellega kaasnevate väljade eesmärki, kui nõudeid mittejärgiv, üldise sõnastusega nupp.



Joonis 16. Kuvatõmmis ingliskeelsete nuppude nõudeid mittejärgivast variandist.



Joonis 17. Kuvatõmmis ingliskeelsete nuppude nõudeid järgivast variandist.

4.4 Kasutajauuringu kokkuvõte

Kasutajauuringu põhjal sai läbi erinevate neuro-UX mõõdikute teada erinevate Elroni veebilehel kasutatavate pisiteksti elementide mõju kohta kasutajatele. Samuti saadi teada, et tõepoolest on käsitletud elementide ingliskeelseid põhimõtteid võimalik rakendada edukalt ka eesti keeles, kuid alati tuleb arvestada elementide konteksti ning eripäradega – igale pisiteksti elemendile tuleb läheneda eraldi.

Samuti saadi teada, et erinevate elementide mõistmiseks on tarviklik kasutada võimalikult erinevaid mõõdikuid – mõne elemendi puhul on tulemused seletatavad läbi ülesande läbimiseks kulunud aja ja pilgujälgija andmete, mõne teise puhul läbi ajalainete mõõdetud meeldivuse, motivatsiooni ja tähelepanu andmevoogude. Milliseid andmeid peaks analüüsiks kasutama, sõltub suuresti veebilehe ja elemendi kontekstist kui ka sellest, mida testija tahab kasutaja kohta täpsemalt teada saada. Samuti ei ole võimalik ka välistada, et eksisteerib veel mõõdetavaid tegureid, mida võiks pisiteksti täpsemaks mõistmiseks rakendada.

Uuritud pisiteksti elementide kohta on võimalik anda nii Elroni veebi parendamiseks kui ka üldiseks eestikeelsete pisitekstide koostamiseks järgmised soovitused:

1. Elroni veebis kasutatavate veateadete puhul peaks nende efektiivsemaks toimimiseks muutma nende paigutust ja sõnastust. Praeguses versioonis olevaid veateateid on kasutajatel keeruline mõista ning nende paigutuse tõttu on keeruline vastavates vormiväljades parandusi teha.

2. Õnnestumisteade kohta ei ole antud uurimuse põhjal võimalik anda ühest soovist. Pisiteksti koostaja peab vastavalt kasutajalt oodatud tegevusele otsustama, kas luua selgem, kuid pikem õnnestumisteade, või lühem, kuid ebaselgem variant. Kui esineb aga võimalus sõnastada selge, kuid lühike õnnestumisteade, on see parim valik.

3. Ehkki uurimuse tulemused näitasid, et kasutajate reaktsioonis ei esine erinevusi üksikute väljade tuvastamisel läbi kohatäidete, peaks üldjuhul kirjutama väljade pealkirjad siiski väljade kohale, mitte kohatäidetena. Kui kasutaja soovib andmeid kontrollida või muuta, pole tal kadunud kohatäidete puhul millest juhenduda. Läbi sama põhimõtte peaks juhenduma ka pikemate vormiväljade pealkirjade koostamisel.

4. Väga funktsionaalsete ja selgestimõistetavate tegevuste juures ei ole kasutaja reaktsioonis üldjuhul vahet, kas nupu pisitekst on üldine või viitab täpsemini teostatavale tegevusele. Samas kui tegemist on veidi keerulisema tegevusega, on hea sõnastada nupu pisitekst selliselt, et see aitaks kasutajal kiiremini ja lihtsamalt mõista, mida nupp ning seda ümbritsev teeb.

5. Edasised uurimisvõimalused

Antud uurimistöös käsitleti ainult mõnda pisiteksti elementi, kuid eksisteerib veel mitmeid teisigi. Saadud teadmiste põhjal on tulevikus lihtsam uurida ka käsitlemata jäänud elemente, et kindlaks teha, kas kõikide elementide ingliskeelsed pisiteksti põhimõtted on eesti keeles sarnaselt rakendatavad. Suure tõenäosusega need seda on, kuna pisitekst põhineb suuresti inimese psühholoogial ning seda keel niivõrd palju ei mõjuta. Samas võivad aga kultuurilistest erinevustest tulla sisse erinevused, mille puhul võib ka mõni erikeelne pisiteksti põhimõte teistes keeltes mitte töötada.

Lisaks ainult kultuurist tulenevatele erinevustele, on tulevikus võimalik uurida ka keelte erinevustest tulenevaid mõjusid kasutajatele. Nendeks võib näiteks olla sinatamine ja teietamine, mida inglise keeles ei eksisteeri, või ka mõni muu keeleline erinevus.

Kui teostada järgmist sarnast uurimust, siis soovitaksin uurida esmalt peale neuro-UXi ka teisi uurimismeetodeid. Ehkki neuro-UXiga on võimalik saada väga täpseid teadmiseid kasutaja motivatsiooni ja reaktsioonide kohta ning tegemist on väga põneva tehnoloogiaga, nõuab andmete analüüs ka väga palju vaeva ja aega. Ehkki kõiki uurimistöökäigus leitud tulemusi ei ole võimalik saavutada ilma ajulainete mõõtmiseta, arvan, et edasiseks ajaliselt efektiivsemaks ingliskeelse pisiteksti põhimõtete uurimiseks võib sobida ka mõni teistsugune uurimismeetod.

Kõige eelneva teada saamise tulemusel oleks eeldatavalt võimalik luua näiteks eestikeelsete pisitekstide koostamise hea tava, mis oleks disaineritele abiks eestikeelse liidese pisiteksti koostamisel.

6. Kokkuvõte

Antud uurimistöö käigus toodi esmalt välja neuro-UX võimekused, millele põhinedes valiti läbi ingliskeelsete uurimuste analüüsi välja pisiteksti põhimõtted, mida kasutajate peal kõige efektiivsem testida oleks. Sellele järgnedes leiti Elroni liinirongide veebilehelt ingliskeelsete põhimõtete kohaselt puudujäägid pisiteksti elementides. Vastavalt puudujääkidele loodi kaks testivarianti – üks, mis kasutab Elroni veebilehel kasutatavat pisiteksti ning mis ei vasta ingliskeelsetele pisiteksti põhimõtetele ning teine, mis on muudetud pisitekstiga ja vastab neile.

Neuro-UX kasutajatestide tulemusel saadi teada, et ingliskeelse pisiteksti põhimõtteid on võimalik edukalt rakendada ka eestikeelse pisiteksti koostamisel, kuid alati tuleb arvestada elementide konteksti ning eripäradega – iga põhimõtte kasutamine peab olema läbimõeldud, et saavutada just soovitud mõju kasutajale. Lisaks eelmainitule, tehti kasutajatestide analüüsi kokkuvõttes soovitusel Elroni veebilehe pisiteksti parendamiseks, loomaks sealset paremat kasutajakogemust.

Kasutatud materjalid

Ahas, A., (2019). Neuro-UX ehk mida ma tegelikult su tootest arvan. Trinidad Wiseman. Kasutatud 09.01.2022,
https://blog.twn.ee/et/neuro-ux_ehk_mida_ma_tegelikult_su_tootest_arvan

Krug, S., (2000). Don't Make Me Think, lk 25.

Luuk, E., (2020). Mis on microcopy ehk pisitekst ja kuidas seda kirjutada? Trinidad Wiseman. Kasutatud 10.01.2022,
<https://blog.twn.ee/et/Mis-on-microcopy-ehk-pisitekst-ja-kuidas-seda-kirjutada>

Porter, J., (2009). Writing Microcopy. Bokardo. Kasutatud 13.02.2022,
<http://bokardo.com/archives/writing-microcopy/>

Roberts, S., (2017). Microcopy: a taxonomy and synthesis of best practises. Kasutatud 10.01.2022,
<http://www.stratonroberts.com/projects/microcopy/Microcopy.pdf>

Stickel, C., Ebner, M., Steinbach-Nordmann, S., Searle, G. & Holzinger, A. (2009, July). Emotion detection: application of the valence arousal space for rapid biological usability testing to enhance universal access. International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction (pp. 615-624). Springer, Berlin, Heidelberg.

Trinidad Wiseman, (2021). Neuro-UX tulemuste rapordi alus. Kasutatud 16.04.2022.

Yifrah, K., (2019). Microcopy: The Complete Guide (2nd edition). Nemala, Haifa, Israel.

Lisad

Neuro-UX testide ülesanded / stsenaarium:

<https://docs.google.com/document/d/1W9wNDeMc9WcTO5oaA9ttmzGolyxv2RWM1-yJSPUL20o/edit?usp=sharing>

Neuro-UX testide tulemused:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1R8IF_ZkQjDZ2vilStKopM6tCO7JMeY/edit?usp=sharing&oid=111115281050904781585&rtpof=true&sd=true

Elroni veebi testivariandid:

<https://dlxgar.axshare.com/>

Summary

Writing Estonian microcopy by applying English microcopy principles

As the web has become to have an increasingly important role in people's lives, it is also important that the guidance it provides is clearly understood by all users. This can be achieved through microcopy, which consists of different helpful words and phrases used in the user interface. Some simple examples of microcopy are headings above fields, a red error message informing the user that they have entered the wrong password when logging in, or the phrase "Subscribe to email notifications" on a button.

In my thesis, I was looking for an answer to the question of whether it makes sense to use English findings as a guide when writing Estonian microcopy. It is necessary to research this, as there has been almost no research on microcopy in Estonian. At the moment when writing microcopy, it is only possible to draw on one's own intuition or on knowledge gained from research conducted in English, which may not have the same effect in Estonian.

I sought to answer this question by testing different variants of microcopy on users, using the neuro-UX research method. Neuro-UX is a method of measuring a variety of physiological indicators of the user, from which one of the main ones are the user's reactions as measured by brain waves.

Through testing and analysis, I found that in most cases, it does indeed make sense to apply the same findings made about English microcopy to Estonian microcopy, but I also found some differences between the languages, where this may not be the case. Formal and informal pronouns are one of the differences, which the English language, for example, does not use. In the future, differences such as this should be researched further, which, if known, could lead to the creation of a compilation of best practices, which could guide designers when writing microcopy in Estonian. Guided by this, it would be possible to create simpler and more convenient Estonian user interfaces for the entire Estonian-speaking userbase.