

Inimkeskem Tallinna Sadam

Riigiettevõtte AS Tallinna Sadam on Eesti suurima reisisadama Vanasadam peremees, olles seega Eesti esindusväravaks, läbi mille külastab meie riiki aastas ligi 10 miljonit reisijat, sealhulgas ca 500 000 kruisituristi.

Liikumist teadlikult kasutajakesksema teenuse poole alustati 2012. aasta kevadel, kui ettevõtte ühines Disainikeskuse ja Majandus-Kommunikatsiooniministeeriumi koolitusprojektiga "Disainibuldooser", mille käigus suunati ettevõttesse 18 kuuks oma disainijuht Jannus Jaska.

Tööprotsessi käigus, oktoobris 2013 viidi sadamas läbi põhjalik **jalakäijate kasutajakogemuse uuring**, milles toodi välja hulk probleeme ja väljakutseid, sealhulgas sadamaala **viidanduse** probleem, **ligipääsetavuse** probleemid ratastoolikasutajatele ning üldised juhised turvalisema ja **jalakäijasõbralikuma** linnaruumi loomiseks sadma alal.

Disainibuldooseri protsess üldiselt ning kasutajakogemuse uuring konkreetselt said aluseks mitmetele järgnevatele teenusedisaini arendustele ning ka laiemas plaanis organisatsiooni kultuuri muutusele inimkesksema vaate suunas.

Peab tõdema, et sadamas läbi viidud kasutajakogemuse teemalised uuringud, analüüsid ja projektid on isegi kokkuhoidlikke ja pragmaatilisi otsusi tegevaid inimesi pannud viimasel ajal oma vaatenurka laiendama ning pannud nad mõtlema inimkeskelt. Kuuleb isegi küsimusi stiilis "Kas me oleme mõelnud, kas inimesel on ilus vaade galeriist välja? Kas sellega on tegeletud?" Hele-Mai Metsal, arendusosakonna juhataja

PROBLEEM:

Tallinna Sadamas puudus ühtne vaade kasutajakogemusele. Ehitajad ja kujundajad tegid hankeid oma parema äranägemise järgi, mille tulemuseks oli hektiline ja kohati ebaloogiline kasutajateekond.

Suurtesse ja kasutajakogemuse seisukohast olulistesse arendustesse (nagu hoonete või reisijate galeriide ehistus) ei olnud kaasatud kasutajakogemust arvestavaid osapooli. Puudus ühtselt läbi mõeldud ja defineeritud "sadama hea kasutajakogemus".

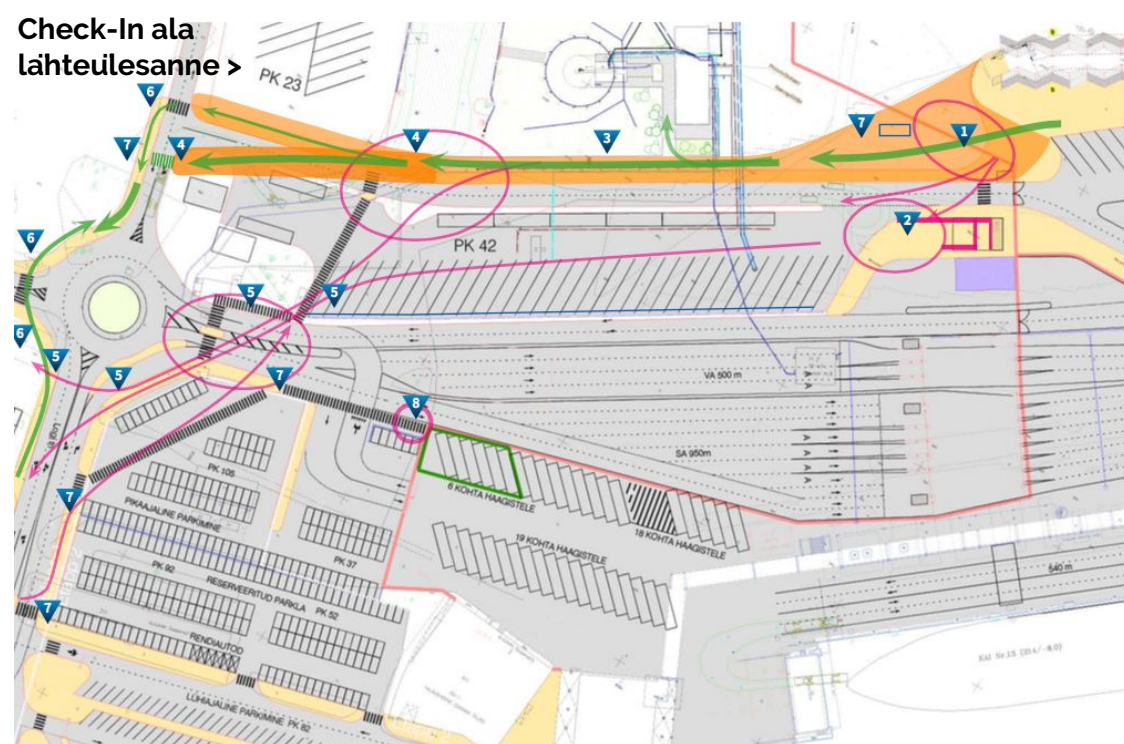
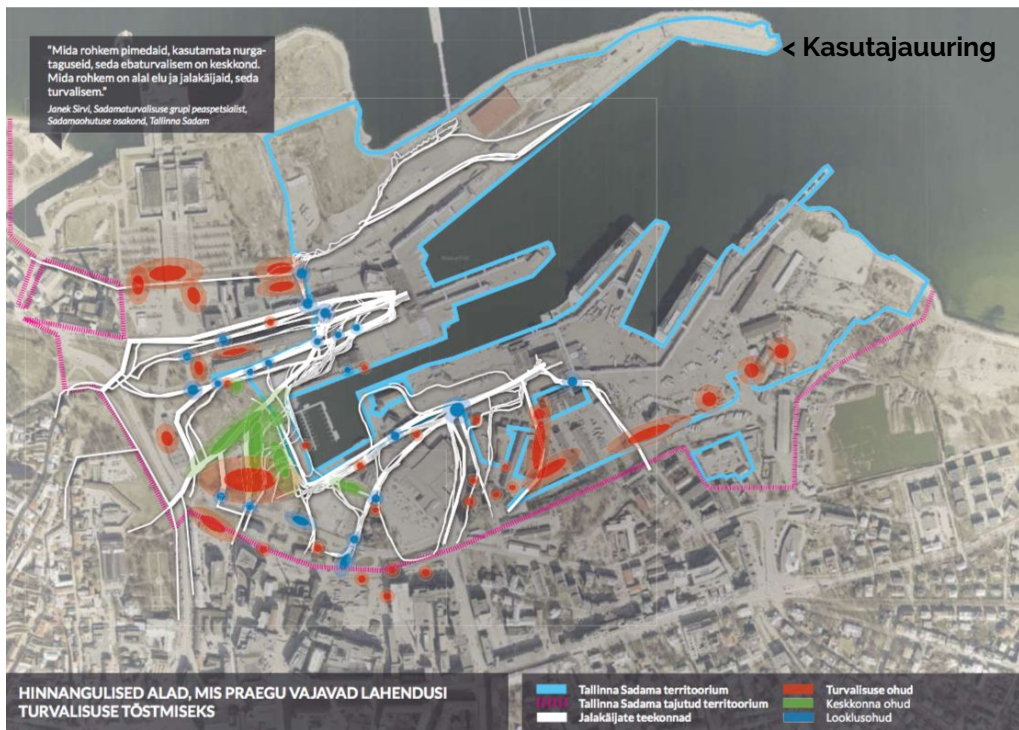
Sadamaala hea kasutajakogemuse moodustab kogu äride ja teenusvõrgustiku ökosüsteem ja Tallinna Sadamal on siin välja kujunenud liidri roll, kes peab kaasama ka teisi eraomanikke ja Linnavalitsust – selleks tuleb aga seotud osapooltega avatud dialoogi pidada.

Sadama reisiterminalides ning sadama-alal puudus süsteemne, kasutajasõbralik ning Tallinna Sadama stiiliraamatuga haakuv kommunikatsioonikeel, millest sadama iga-aastased ligi **10 miljonit erineva keeleruumi, ea ning liikumis- ja kognitiivse võimekusega kasutajat** takistusteta juhendada saaksid.

Kasutajakogemus oli ka omaniku ehk riigi vaatest puudulikult defineeritud teema, mistõttu oli keeruline leida rahastust sellesisulistele arendustele.

LÄHTEÜLESANNE:

- Kirjeldada Eesti esindusvärava kriitiline tähtsus riiklikus plaanis, tuues välja turvalisuse ja mainega seotud riskid ja võimalused
- Kirjeldada sadamaala kasutajate *personad* ning tuua välja probleemid sihtgruppide olemasolevas liikumises. Tuua välja võimalused parema kasutajakogemuse loomiseks.
- Kirjeldada spetsiifilised arenguvajadused järgnevates valdkondades:
 - Sadamasisene ja linnasuunaline viidandus
 - Reisijate terminalide- ja galeriidesisene kasutuskogemuse parendamine ehituslike vahenditega
 - Kruisituristide kasutajakogemus laevast linnani
 - Sadama uue check-in ala kasutajakogemuse lähteülesanne



2.0 Kasutajateekond ja viidandus

Tallinna Sadama jalakäijatest kasutajad läbivad teenuste tarbimisel põhiliselt kolme erinevat teekonda: laevale minemine, laevalt saabumine ja saabujale vastumine.

Igal nendest teekondadest on lisaks kasutaja enda võimekusest tulenevatele takistustele ka teenuse eripärast tulenevaid takistusi, mida ei saa vaid keskkonna enda kujundamisega või kasutaja piisava eelneva teavitamisega ületada, või mille intuitiivset tajumist ei saa kasutajalt eeldada.

Need keerukused on nt õige sissepääsu (väljumise / saabumise) valik, õige laeva tuvastamine, õige värava leidmine, kõik otsustuspunktid ning check-in. Lisaks on teekonnal alati keskkonnast tulenevaid takistusi (sadama-ala leidmine / tajumine, õige hoone äratundmine jms).

Nende takistuste juures tuleb appi viidandus ja aitab kasutaja teekonda teda suunates ja informeerides lihtsustada. Viidandus aitab tajuda sadama-ala, tuvastada oma asukohta, valida endale sobivat teekonda, ära tunda õiget sihtpunkti ning jõuda vajalike teenusteni, luues seeläbi kasutaja jaoks positiivse kogemuse teenuse kasutamisel ning vähendades sadamatöötaja jaoks juhendamise ja suunamise koormust.

Laevale minnes	Laevalt saabudes	Vastu minnes
Sadama-ala äratundmine	Õige galerii valimine	Sadama-ala äratundmine
Terminali valik	Sadamahoone sisenemine	Terminali valik
Hooneri jõudmine	Teenuste tarbimine	Hooneri jõudmine
Õige sissepääsu valik	Passikontroll / tolli läbimine	Õige sissepääsu valik
Pileti soetamine / teenuste tarbimine	Teenuste tarbimine	Teenuste tarbimine
Õige laeva tuvastamine	Linna pääsemiseks lifti / hoovi valimine	Õige laeva tuvastamine
Laeva järgi värava tuvastamine	Linna pääsemiseks transpordivahendi valimine	Laeva järgi värava tuvastamine
Check-in alguse aja tuvastamine	Teenuste tarbimine	Väravas ootamine
Teenuste tarbimine	Valitud transpordivahendi kohta lisainfo saamine	Teenuste tarbimine
Õige värava suuna järgi värava leidmine	Valitud transpordivahendi jaoks teekonna valimine	Linna pääsemiseks lifti / hoovi valimine
Check-in	Hoonest väljumine	Linna pääsemiseks transpordivahendi valimine
Õige värava suuna järgi värava leidmine	Õige teekonna leidmine	Valitud transpordivahendi kohta lisainfo saamine
Laevalepääsu ootamine, teenuste tarbimine	Teekonnalt pöördumine / asukoha tuvastamine	Valitud transpordivahendi jaoks teekonna valimine
Väravast galeriisse sisenemine	Sadama-ala väljumine	Hoonest väljumine
Õige laeva suuna leidmine	Õige transpordivahendi valimine	Õige transpordivahendi valimine
Õigest laevale pääsust sisenemine	Teekonnalt pöördumine / asukoha tuvastamine	Sadama-ala väljumine

< Viidanduse valmis juhis

4



< Kasutajauuring

Disainitöö

Valmis töö >





A-terminal

Vanalinn / Old Town
800 m, 10 min

Tramipeatus / Tram Stop
700 m, 9 min

Rongijaam / Train Station
1.5 km

Kruisilaevad / Cruise Ships
600 m, 7 min

Bussipeatus / Bus Stop
70 m, 1 min

Kesklinn / City Center
1 km, 12 min

Jahisadam / Old City Marina
200 m, 2 min

D-terminal
1 km, 12 min

Lennujaam / Airport
5.4 km



Service Providers

Transportation

Accommodation

Food & Drink

Shopping

Health & Wellness

Entertainment

Business

Government

Education

Religion

Other

Service Providers

Transportation

Accommodation

Food & Drink

Shopping

Health & Wellness

Entertainment

Business

Government

Education

Religion

Other

Service Providers

Transportation

Accommodation

Food & Drink

Shopping

Health & Wellness

Entertainment

Business

Government

Education

Religion

Other

Service Providers

Transportation

Accommodation

Food & Drink

Shopping

Health & Wellness

Entertainment

Business

Government

Education

Religion

Other

3.5 m

3 m

2 m

1 m

0 m

