

PROEKSPERT

Internet.ee teenusedisain

PROEKSPERT AS

Sõpruse puiestee 157, 13417 Tallinn, Eesti. +372 651 8700, info@proekspert.ee

Eesti Interneti Sihtasutus (EIS) haldab Eesti maatumnusega domeeninime .ee, korraldab alam-domeenide registreerimist ning jagab .ee domeeniga seotud informatsiooni. Domeeninimede registreerimise korraldamiseks ja reeglistiku info jagamiseks on sihtasutusel rida olemasolevaid ja planeeritavaid e-keskkondi, mis on koondatud **internet.ee** domeeninime alla:

- EIS koduleht - .ee domeeniinfo jagamise esmane allikas ja pakutavate teenuste viidete koond
- Inforuum - info registripidajatele akrediteerimise, tehniliste ja regulatiivsete tingimuste kohta.
- Koolituskeskkond (loomisel) - registripidajatele koolitus- ja sertifitseerimiskeskond.
- Registripidaja portaal - võimaldab registripidajatel registreerimisteenuste osutamist: uue domeeni loomine, pikendamine, muutmine ja kustutamine. Krediidi ja arvete haldus.
- Registreerija portaal- annab .ee domeeni omanikele ülevaate oma domeenidest.
- Oksjonikeskkond (loomisel)- tagab .ee domeeni registreerida soovijatele võrdsed võimalused aeguva domeeni registreerimiseks ja domeenide järelturu toiminguteks.

EIS-i eesmärk oli viia uuele tasemele ning ühtlustada e-keskkondade kasutajakogemust ning ühendada olemasolevad veebikeskkonnad ühtseks tervikuks. Need on arendatud igaüks eri ajal ning on seetõttu erinevad nii oma ülesehituselt kui arendusjärgult. EIS soovis, et tema veebikeskkondade haldamine oleks paindlik ning arvestaks võimaliku funktsionaalsuse lisandumisega tulevikus.

Disainiprotsessi väljakutseks oli olemasolevate keskkondade infomahukus, puudus arusaam teenuse sihtrühmadest ja nende vajadustest. Disainiprotsess jagunes kolme faasi: kasutajate uurimine ja segaduse lahtiharutamine, uute ideede loomine ja valideerimine.

Kasutajate uurimine

Töö alustamisel oli meie esimene väljakutse määratleda, kes on teenuse peamised kasutajagrupid. Varasemas analüüsis olid välja toodud sihtrühmad, kuid see info oli sisendina liiga üldine. Meie eesmärk oli mõista, kes on tegelik kasutaja ja millist teenust ta vajab. Kaasdisaini töötoas kaardistasime kõik teadaolevad kasutajagrupid, gruppide huvid ja vajadused. See kujunes omajagu keeruliseks, kuna tegemist on väga spetsiifilise teenusega. Lõpuks jõudsimme 6 selgeltsõnastatud grupini, kellest kahte nägime põhisihtrühmana.

Saadud info omas meie jaoks suurt väärtust, kuid soovisime kaevata sügavamale. Suurepärase kasutajakogemuse disainimiseks ei piisa teadmistest, mida kasutajad vajavad, vaid kuidas nad tunnevad ja suhtestuvad ümbritsevasse. Pidime mõistma vajaduste taga kasutajate tundeid.

Kasutajatest parema pildi saamiseks on tavapärane luua persoonad. Antud projekti käigus koostasime EIS-ilt saadud sisendi pinnalt kaks põhipersoonat: registripidaja ja potentsiaalne domeeniregistreerija. Persoonad said uue teenuse fookuspunktiks ning kasutasime neid vestlustes tellijaga, et aidata neil mõista disainiprotsessis langetatud otsuseid. Persoonad sisaldasid endas lisaks põhiinfole kasutajate probleeme, vajadusi ja valupunkte.

Segaduse lahtiharutamine

Kiiresti jõudsimme järgmise väljakutseni. Olemasoleva teenuse infoarhitektuur oli ebaselge. Navigatsioon oli täis linke, mis viisid erinevatele teenuse lehekülgedele ja need sisaldasid omakorda linke.

Teenuse ulatuse mõistmiseks kaardistasime kõik olemasolevad keskkonnad, et saada täpne

ettekujutus kui suure väljakutsega on tegelikult tegemist.

Et mõista kuidas kasutajad keskkonnas navigeerivad kaardistasime peamised kasutajateekonnad ning viisime läbi 2 testimist potsentsiaalsete domeeniregistreerijatega. Kokku 75 kasutajat.

Esimeses testimises uurisime olemasolevat infoarhitektuuri ja küsisime, kust kasutajad otsiksid tihemini vajaminevat infot. Testiga saime kinnitust oma hüpoteesile - infoarhitektuur ei ole arusaadav. Üldine testi edukuse määr oli vaid 30%. Test tõi välja ka kõige nõrgemad kohad, mis vajasis tähelepanu. Saadud teadmise pinnalt disainisime uue arhitektuuri ning kordasime testi. Tulemused näitasid suurt hüpet. Testilahendamise edukuse määr tõusis 75% peale. Endiselt oli ruumi parendusteks, aga meil oli piisavalt infot, et edasi minna.

Uute ideede loomine

Uute ideede loomiseks defineerisime disainiprintsiibid, mis tuginesid uurimise faasi taipamistele. Disainiprintsiibid olid edasise arenduse lähtekohaks.

- **Vähem on parem** - mida rohkem erinevaid keskkondi, seda keerulisem on navigeerida
- **Keeleliselt lihtne** - kasutajad ei tunne valdkonna terminoloogiat ja teenus peab olema kasutajale arusaadavas keeles
- **Info koondamine** - info hajutamine erinevate lehtede vahel ja edasisuunamine tekitab segadust.
- **Kiire ligipääs olulisele** - kasutajad tahavad esimesena näha enda jaoks olulist infot

Esmased disainikavandid tegime paberil, mille järel asusime kogu keskkonnast *wireframe* looma prototüüpimise tarkvara UXPin abil.

Valideerimine ja parendamine

Esmase *drafti* valmimisel asusime kasutajatelt tagasisidet koguma. Viisime läbi 10 *online* intervjuud kasutajatega, kelle valisime välja lähtuvalt persoonadest. Intervjuu läbiviija nägi üle veebi kasutaja ekraani ja videopilti. Samal ajal tegi vaatleja jooksvalt märkmeid kõikidest tähelepanekutest. Selline meetod võimaldas kokku hoida analüüsile kuluvat aega, me ei pidanud intervjuusid traskribeerima.

Tagaside pinnalt olid peamised kitsaskohad seotud terminoloogia ja kasutajateekondadega, mida saime edasises töös parandada. Täiendatud prototüübi valmimisel viisime läbi veel ühe testimise 7 kasutajaga. Tulemusena nägime selget arengut ja kasutajate suurenenud rahulolu.

Loodud disainilahendus on käesoleval hetkel arenduse faasis ning loodud teenus jõuab turule 2018 a sügisel. **Teenusedisaini tulemusel on:**

- Selgelt eristatud domeeniregistreerijatele ja registripidajatele suunatud info ning vähendatud keskkondade arvu kuuelt kahele. See võimaldab kasutajatel lihtsamini navigeerida ja leida üles nende jaoks oluline.
- Loodud on uus infoarhitektuur, mis on oluliselt parandanud info leitavust (30%-lt 75%-le)
- Paranenud on keskkondade haldamise mugavus ja paindlikus

“Tulemus on äge! Keskkonnad on kõik koos. Ülesehitus on kena ja arusaadav.”