

# Tallinn.ee uue veebi kasutatavuse analüüs

Kristjan Jansen

Aprill 2008

# Taust

Tallinn.ee senine käideldavuse kriitika on olnud väga ebaühtlane, põhinedes peamiselt emotsioonidel, põhjendamata "uus on kehvem kui vana" seisukohtadel ja jäänud Eesti keskmise portaalikommentaariumi tasemele.

Leidub ka erialaspetsialistide kriitikat, kuid see on siamaani keskendunud navigatsiooni keskse elemendi - rippmenüü kasutusmugavuse ümber. Sel on loogiline põhjus: menüü on tallinn.ee ainus navigatsioonivahend, ainus tee lehe sisuni, kuid vaid menüüle keskendumine ei anna olukorrast ja lahendustest head üldpilti.

Meeldivaks erandiks tallinn.ee kriitikas on Peeter Marveti põhjalik, statistika- ja meetrikapõhine analüüs (video- ja slaidilingid leiab siit: <http://tehnokratt.net/2008/04/24/tallinne-ettekann-veebis/>)

Käesolev analüüs proovib Peeter Marveti tehtut täiendada ekspertanalüüsiga ja praktiliste nõuannetega, kuidas minna tallinn.ee veebiga edasi.

Seisukohtades lähtun enda 8-aastasest veebilehekülgede disaineri kogemusest, sealhulgas 4-aastasest vanemdisaineri töökogemusest Skypes. Lisaks olen teinud lühiintervjuu kümnekonna tallinn.ee lehe külastajaga ja paar lühidat käideldavustesti.

## Tallinn.ee põhiprobleemid

### Navigatsioon

Infokogumite navigeerimiseks on kaks peamist teed: sirvimine ja otsimine ning üks ei asenda teist. Et lehe külastajad pääseks pääseks andmetele hästi ligi, on vaja läbimõeldud ja üksteist duplitseerivaid/toetavaid navigatsioonivahendeid:

- 1) hierahilist menüüpuud
- 2) otsingut

Lisaks on viimastel aastatel veebis juurduma hakanud uudsed, eelmisi täiendavaid navigatsioonisüsteemid:

- 3) vabalt defineeritavad märksõnad nn tag'id
- 4) geosirvimine st info sirvimine kaardil

Allpool vaatleme kõiki tallinn.ee navigatsioonielemente eraldi.

**Hiigelmennüü: “Mida” menüü valikud üksteise alla välja tooduna. Illustratsioon on vähendatud 5 protsendini originaalsuurusest.**

## Rippmenüü

Tallinn.ee rippmenüü on “semantiliste” lähtepunktidega (“Mida”, “Kellena”...) kuni nelja sügavustasemega menüü, mis püüab pakkuda ligipääsu kogu tallinn.ee’s leiduvale infole.

## Sisuprobleemid

- “Semantilised” lähtepunktid ei tööta ja ei ole kasutaja jaoks intuiitiivsed. Tallinn.ee esilehele sattuja huvitub esimesena mitte lähtepunktist “Mida” vaid selle taga olevaid alamvalikutest Sama kehtib “Kellena” valiku kohta.
- Osa menüüvalikuid on duplitseeritud (“Mida > Teenused a...z” ja “Kellena > Olen linnkodanik (teenused a..z)”).
- Ebaloogilised, triviaalsed menüüvalikud (“Mida > Info” - iga menüüvalik sisaldab ju alati infot!).
- Menüüde vaheastmed (näiteks “Transport” > Bussiliiklus all “Transport”) on samuti töötavad menüüvalikud kuid rippmenüü loogika, mis sunnib kasutaja aina edasi, sügavamale liikuma, juhib külastaja neist vahelehtedest mööda.
- Menüü on maht hiiglaslik: Kui “Mida”-menüü valikud järjest üksteise alla panna saame menüü kogukõrgus 14000 pikslit!

**MIDA TEHA:** Mõelda kogu menüühierarhia uuesti läbi, kasutada sobivaid analüüsitehnoloogiaid nagu näiteks *card sorting*. Õppida tasub ka eelmisest tallinn.ee versioonist: sisuhierarhia loogika oli seal küll ebaühtlane kuid siiski mitmel juhul lihtsam ja selgem kui uues veebis.

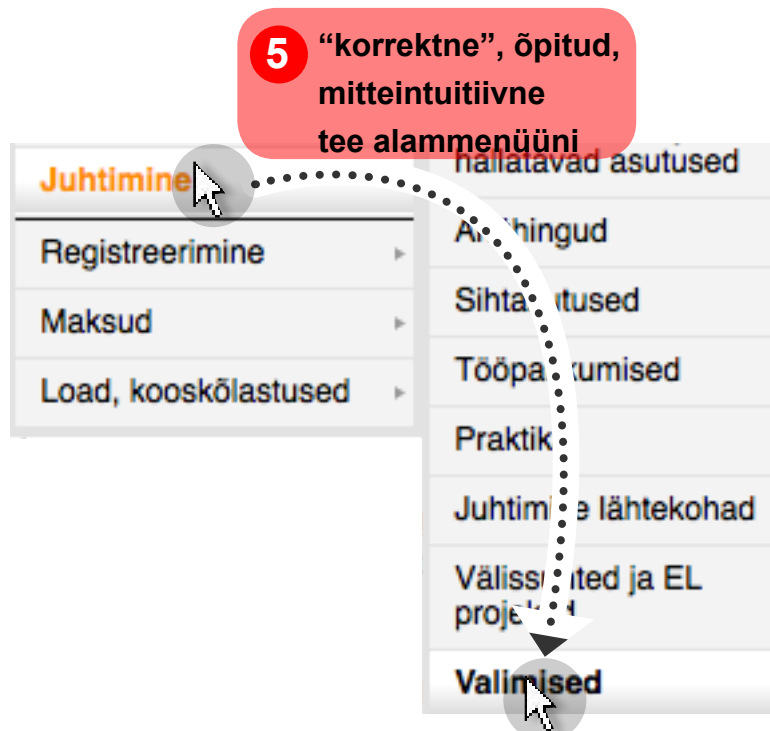
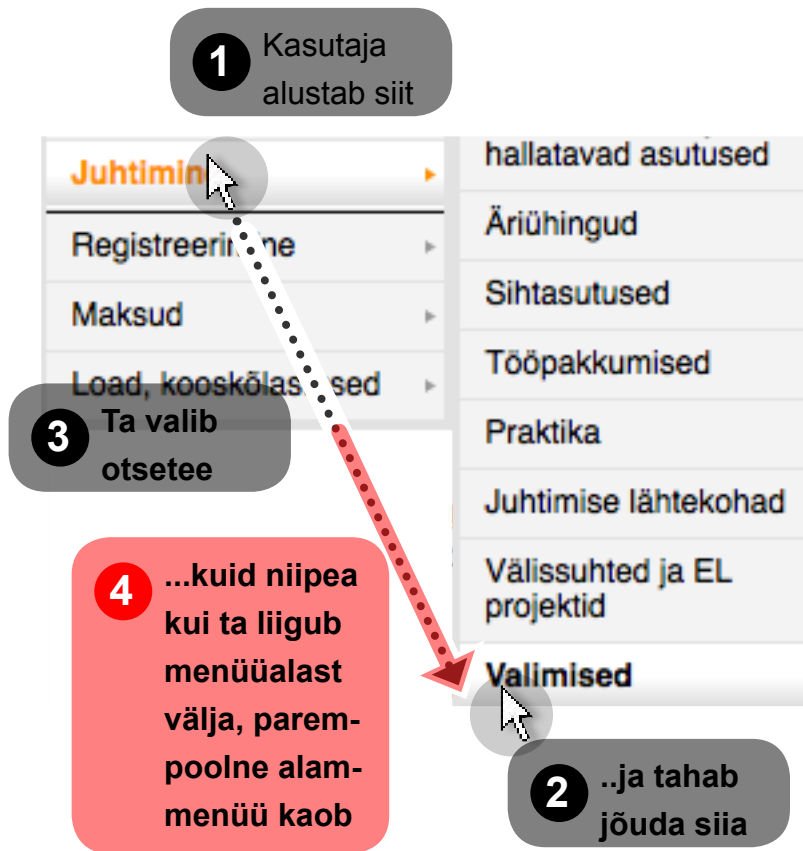
## Tehniline lahenduse probleemid

- “Struktuurist”-lehe näitamine hiirelibistamise peale tervikleheküljena, mis varjutab selle all oleva lehe sisu, on äärmiselt segadusseajav ja ootamatu.

**MIDA TEHA?** Loobuda praegusest “Struktuurist”-lehe ilmumise tehnilisest lahendusest ja panna leht käituma kui iga teine alamleht: alamleht ilmub peale navigatsioonimenüüs valiku tegemist (klikkimist), mitte hiirelibistamise abil.

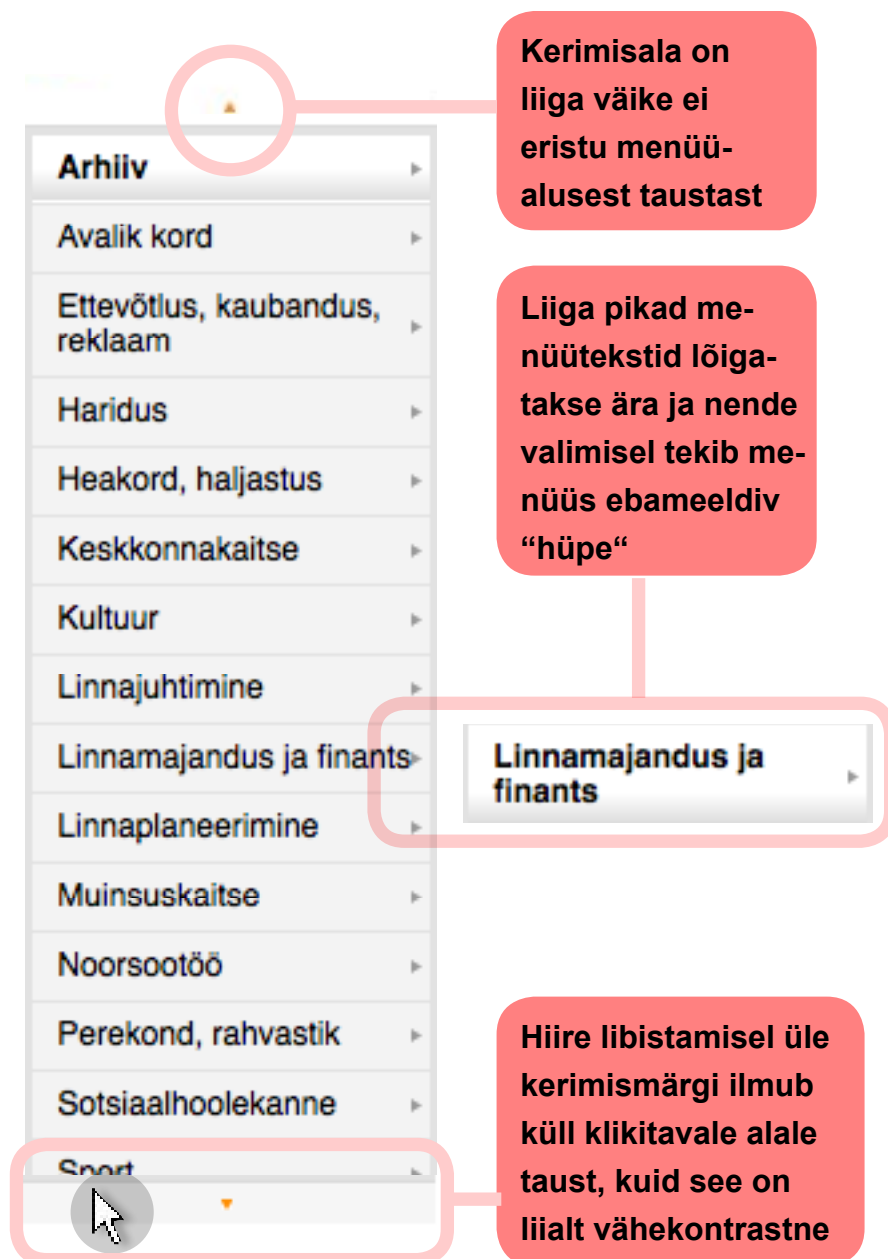


- Menüüs hiirega liikumine on äärmiselt ebamugav ja mitteintuiitivne.



**MIDA TEHA?** Kasutada Peeter Marveti poolt näidatud lahendust <http://tehno-kratt.net/2008/04/24/tallinee-etekanne-veebis/> kus alammenüü avamine otustatakse “nähtamatu kolmnurga” jälgimise abil. Pikemas perspektiivis loobida rippmenüüst sellisel kuhul ja luua lihtsamini navigeeritavam menüüsüsteem.

- Menüü ei skaleeru ei horisontaalselt ega vertikaalselt.



**MIDA TEHA:** Teha menüü skaleeruvaks: horisontaalse skaleeruvuse (vasakule-paremale suunas) jaoks tuleb lihtsustada/lühendada menüü struktuuri ja tehniliselt vältida menüüvaliku “hüpet” kahele reale; vertikaalse skaleeruvuse jaoks tuleb loobida menüü “kerimisest” kuna see on hiirekasutajale liiga raske ning selle asemel lihtsustada/lühendada menüü struktuuri.

## Navigatsioon: *Breadcrumb*’id

*Breadcrumb*’ide eesmärk on anda külastajale aimu, kui sügaval navigatsioonimenüü struktuuris ta asub ning võimaldada sügavustasemetel vahel edasi-tagasi liikuda.

### Tehnilise lahenduse probleem

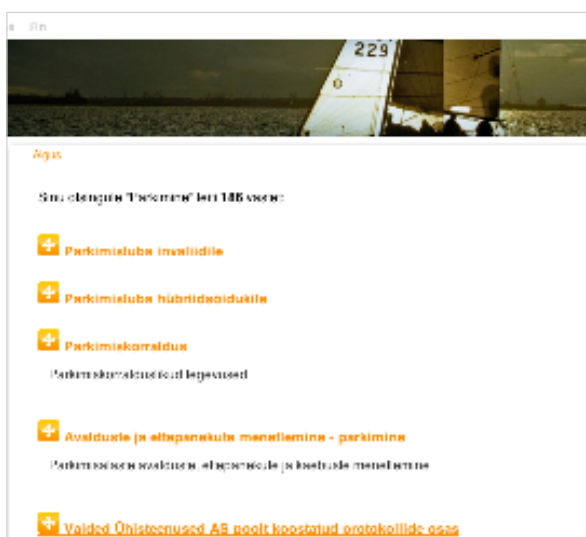
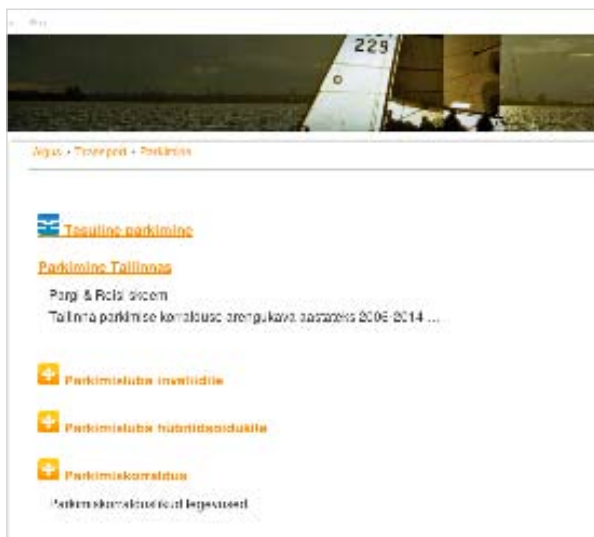
■ Tallinn.ee *breadcrumb*’ide tehnilises teostuses on aga oluline viga, mille tulemusena *breadcrumb*’i sisu ei vasta vahetevahel lehekülje sisule ja muudab sellega elemendi olemasolu mõtetuks.



**MIDA TEHA?** Koheselt viga parandada, alati seostada *breadcrumb* alloleva leheküljega.

## Alamlehed

Uus tallinn.ee on alamlehtede genereerimise jaoks valinud mitte inimesed (toimetajad) ja nende poolt koostatud struktureeritud tekstid, vaid masina - otsimootori, mis saab sisendiks rippmenüü poolt ettevalmistatud märksõnu, seejärel käivitab andmebaasiotsingu ning näitab saadud tulemusi. Näide: rippmenüüs valiku <http://tallinn.ee/otsing?sona=11151> tegemine ja tekstiotsingu abil sõna “parkimine” kasutamine viib väga sarnaste lehekülgedeni (erinevus on vaid tulemuste hulgas ja järjekorras).



## Probleemid

■ Otsingutulemused ei ole lehe küllastaja jaoks tähtsuse järjekorras. Tulemuste järjestamine tähtsuse järgi on väga keeruline tehniline probleem, mille suudavad talutavalt realiseerida väga vähesed arendajad (veidi liialdades võib öelda et siia maani on sellega hakkama saanud vaid Google insenerid ja sedagi mitte alati ideaalselt).

Otsingumootor töötab küllastaja jaoks siis, kui tema otsitav info on esimese-teise-(kolmanda) tulemuse taga. Tallinn.ee seda ei suuda.

**MIDA TEHA:** Lisada otsingutulemustele "kaalud", soovitatavalt lehekülje toimetajate ja sisu tundjate poolt + toetuda ka küllastatavuse statistikale. Tehnilise lahendusega "tõsta" kaalukamad tulemused ettepoole.

■ Otsingutulemuse esitatakse väga erineva info kvaliteediga: eelnevas näites on tulemused

-- ilma selgitava tekstita ("Parkimisluba invaliidile" jt)

-- pealkirja kordavad ("Vaided Ühisteenus AS poolt koostatud protokollide osas" jt)

-- liiga pikk ja halvasti struktureeritud ("Pirita elaniku hooaja kaart")

**MIDA TEHA:** Vaadata üle, puhastada ja täiustada selgitavaid tekste (tehniline lahendus võiks näiteks kaalukamate otsingutulemuste selgitustekste pikemalt näidata ja vähemkaalukamad esitada vaid pealkirjana/lingina).

■ Graafilised elemendid otsingutulemuste juures on raskesti arusaadavad ja ei kanna endas informatsiooni:



"Sinine link": kett kui graafiline element on arusaamatu



"Ristike": mida see sümboliseerib?



"Põlev pirn": mida see sümboliseerib?

**MIDA TEHA:** Kas asendada märgid üheselt arusaadavatega või märkidest loobuda.

■ Kasutajal on raske mõista, millised otsingutulemused lingivad tallinn.ee'st väljaspool olevatele külgedele, millised jäävad tallinn.ee sisse ja millised tallinn.ee alamdomeenidesse. Sarnane segadus raskendab oluliselt kasutaja navigeerimismugavust ning suurendab tallinn.ee lehelt lahkumise tõenäosust.

■ “Tasuline parkimine” on tähistatud “sinise lingi” ikooniga ja viib välisele <http://www.yhisteenusused.ee/?structure=001> küljele. Isegi kui küllastaja “sinise lingi” ikooni graafilist keelt ei mõista, seostab ta “sinise lingi” ikooni edaspidi väliste linkidega.

■ “Parkimistsoonid ja hinnad Tallinna veebikaardil” on tähistatud “sinine lingi” ikooniga ja viib sisemisele <http://tallinn.ee/g2267s38289> küljele. Seejärel suunatakse kasutaja automaatselt alamdomeeni <http://kaart.tallinn.ee/Tallinn/Show?REQUEST=Main&layer=1069>. Selline lehekülje käitumine lõhub eelmisses punktis tekkinud küllastaja ootused: “sinine link” ei sümboliseerigi vaid väliseid linke vaid ka alamdomeeni linke.

**MIDA TEHA:** Eristada kujunduslikult sisemised, alamdomeenide ja välised lingid.

■ Otsingukast alamlehtedel: Kui küllastaja kasutab menüünavigatsiooni ja satub temaatilisele alamlehele, ei oma otsingukast sel lehel mingit konteksti ja on mittevajalik.

■ Otsingukasti juhuslik asukoht ja konfiguratsioon: osadel alamlehtedel ilmub otsingukast ülaserava (“Uudised”), osadel alamserva; osadel lehtedel on täpsustatud otsing vaikimisi avatud (“Uudised”), osadel suletud.

**MIDA TEHA:** Eemaldada otsingukast menüüst valitavatelt alamlehtedelt (sh uudistelehelt) ja näidata seda vaid tekstiotsingu puhul.

■ “Otsingutulemused 1...12 Vaata kõiki” link tulemuste järel ei tööta alati korrektselt (ilmub ka siis kui otsingutulemusi on vähem kui 12). Ja miks on limiit just 12?

**MIDA TEHA:** Parandada tehniline viga, teha otsingutulemuste paginatsioon kontekstitundlikuks ja näidata seda vaid siis kui otsingul on tulemusi rohkem kui lehele mahub.

## Parem külgveerg

Parem külgveerg sisaldab valikut reklaamidest Tallinna erinevatest teenustest ja üritustest ning lingivalikut “hetkel oluline”.

## Sisuprobleemid

■ Parema külgveeru sisu varieerub lehelt lehele, kuid alati ei oma lehe põhiosaga seost või on see vaid osaline. Tallinn.ee Google Analyticsi statistikast järeldub, et lehe küllastajad klikivad neil reklaamid oluliselt tihedamini kui põhilehel olevate otsingutulemustele - seda saab seletada nende suhtelise

visuaalse atraktiivsusega võrreldes muu sisuga. On tõenäoline et külastajal tebib mõttemudel “kui ma põhiosast midagi ei leidnud, ehk leidub vähemalt nende reklaamikastide taga midagi”.

**MIDA TEHA:** Sisuda reklaamveerg alati põhilehe kontekstiga. Kuna tegu on olulise ja ligitõmbava alaga tallinn.ee lehtedel, siis paigutada siia tõesti vaid väga oluline, külastajale antud hetkel oluline info (mitte selline nagu praegune “Hetkel oluline” lingikogu, mis on sama juhuslik kui reklaamikastid selle ümber)

■ Külgveeru elemendid ei ole sisuliselt eristatud - läbisegi on kampaaniad (“Heakorralik 2008”), üritused (“Tallinna Kodurahu Foorum 2008”), teenused (“Pargi ja Reisi”) ning ajalehereklaam (“Telli Pealinn tasuta koju”). Samasugune segadus valitseb ka “Hetkel oluline” lingikogus.

**MIDA TEHA:** Visuaalselt eristada ja sildistada teemade järgi erinevad külgveeru objektid.

## Esikülg

Tallinn.ee esikülg, portaali tähtsaim külg koosneb järgnevatest elementidest:

- pool lehe põhiosast võtab endale uue lehekülje kasutusjuhend.
- teine pool on kolmele uudistele koos piltidega
- vasakus külgveerus asub navigatsioonimenüü ja otsing
- paremas servas on reklaamikastid
- üla- ja alaservas asuvad väikeelemendid (keele valik, ilmainfo, teksti suuruse valik, kopeerimisõiguse info jne)

## Sisuprobleemid

■ Sisuprobleemid algavad ülaltoodud nimekirjast: millised elemendid on külastajale tegelikult olulised? Kas esiküljel üldse leidub olulist infot? Toetudes Google Analyticsi statistikale ja läbiviidud küllastajate mini-intervjuudele väidan et esiküljel oluline ja lihtsaltmäärgatav info suurel määral puudub.

**MIDA TEHA:** Olulist ebaolulisest eraldada aitab enamküllastavate lehtede statistika ja selle analüüsi esitab Peeter Marvet oma ülalnimetatud videoettekandes. Sellele baseerudest tuleb esilehele koondada enamküllastavate alamlehtede ja teenuste viited. Loobuda tuleb kasutusjuhendist, vaadata üle uudiste maht, rõhutada navigatsioonielemente.

Tallinna Kodurahu Foorum 2008

Telli Pealinn TASUTA koju

Heakorralik 2008

P Pargi & Reisi

Kodurahu projektide konkurs

Hetkel oluline:

- ▶ Maamaksu hüvitamine
- ▶ ID-porkimine kesklinnas
- ▶ Hooavid korda!
- ▶ Tallinna kanaliseerimine
- ▶ Loomade kiipimine
- ▶ Kuhu minna?

Tallinn... Euroopa 2011 kultuuripealinn

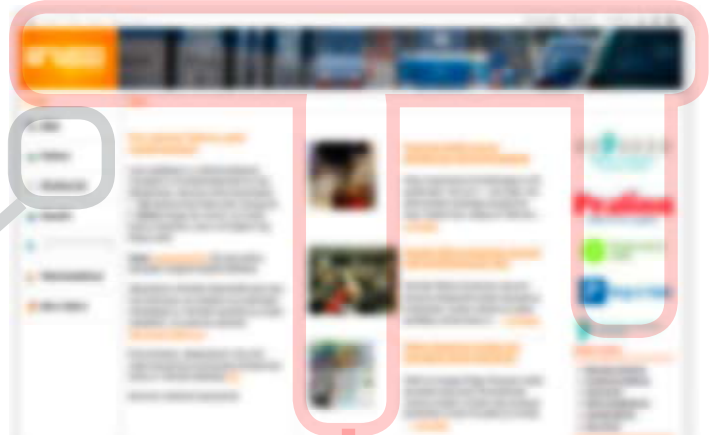
## Kujundusprobleemid

■ Visuaalselt atraktiivsed esikülje elemendid et kanna endas sisulist väärtust. Allpool uue ja vana tallinn.ee esilehtede võrdlus, kuidas silmatorkavad lehe osad on seotud lugeja jaoks olulise infoga (või siis just ei ole seotud).

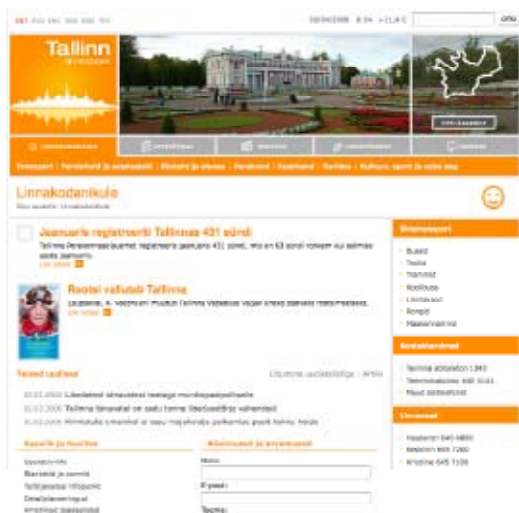
**MIDA TEHA:** Õppida vana tallinn.ee kogemusest, leida oluline ja rõhutada seda ka visuaalselt.



Lehekülje tähtsaim “alguspunt” on visuaalselt peaaegu eristamatu



Visuaalselt domineerivad elemendid on esilehe kõige väiksema sisulise olulisusega



Lugeja jaoks olulised lähtepunktid ja info



Visuaalselt domineerivad elemendid on hästi seostatud külastaja jaoks sisuliselt olulise infoga