

Tallinna Ülikool
Digitehnoloogiaste Instituut

Clanbeat.com kasutajate sisseelamise toetamise protsessi disain ja arendus

Bakalaureusetöö

Autor: Gloria Paul

Juhendaja: Romil Rõbtšenkov

Autor: „2016

Juhendaja: „2016

Instituudi direktor: „2016

Tallinn 2016

Autorideklaratsioon

Deklareerin, et käesolev bakalaureusetöö on minu töö tulemus ja seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(kuupäev)

.....

(autor)

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Gloria Paul (sünnikuupäev: 11.10.1992)

1. annan Tallinna Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose "Clanbeat.com kasutajate sisseelamise toetamise protsessi disain ja arendus", mille juhendaja on Romil Rõbtšenkov, säilitamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Ülikooli Akadeemilise Raamatukogu repositooriumis;
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas, _____

allkiri ja kuupäev

Sisukord

Sissejuhatus	5
1 Taustauuring.....	6
1.1 Clanbeat	6
1.2 Kasutajate sisseelamise toetamine	7
2 Kontseptsiooni nõuded.....	12
3 Disain ja arendus	14
3.1 Maandumisleht.....	14
3.2 Konto registreerimine	18
3.3 Progressiribaga modaalaknad.....	20
3.4 Interaktiivsed elemendid	21
3.5 Arenguvestluse juhend.....	22
3.6 Elektronkirjad	23
4 Testimine	28
Kokkuvõte	32
Kasutatud kirjandus.....	33
Summary	35
Lisad.....	36
Lisa 1 Maandumisleht	36
Lisa 2 Valjusti mõtlemise testimise kokkuvõte.....	37

Sissejuhatus

1980ndatel aastatel pidid mänguarendajad inimestele seletama, kuidas videomänge mängida. Sellele sarnaselt tuleb tänapäeval inimesi juhendada erinevaid rakendusi kasutama. Paljudele inimestele olid 80ndate Nintendo¹ mängud esimene kokkupuude sellelaadsete mängudega ning mängijate sisseelamise toetamisega oli väga palju kaalul. Vanadest videomängudest on sel teemal ka tänapäeval palju õppida (Noel, 2016). Igas loodavas rakenduses peaks olema kasutajate sisseelamise toetamise (ingl *user onboarding*) protsess, mis aitab kasutajal rakenduse võimalustega jupphaaval tutvuda. Nii õpib ta ajaga rakendust paremini kasutama justnagu videomängudes suudetakse ajaga raskemaid levelid läbida.

Käesoleva teema valik tulenes vajadusest luua kasutajate sisseelamise toetamise protsess Clanbeat² tarkvara jaoks. Clanbeat on varajases faasis olev personalihaldustarkvara arendav iduettevõte, kus antud töö autor töötab kasutajakogemuse spetsialistina.

Clanbeat tarkvara proovimisperiood (ingl *trial*) kestab 30 päeva ning selle aja jooksul peaks uus kasutaja hakkama maksvaks kliendiks. Kasutajal tuleb jõuda ahhaa-momendini, sest alles siis saab ta aru tarkvara väärtusest ja kasulikkusest ning tal tekib soov Clanbeati ka edaspidi kasutada. Selle saavutamiseks tuleb tema sisseelamist toetada hea kasutajakogemuse ning juhendamiseega, et ahhaa-moment tekiks võimalikult kiiresti ja rakenduse kasutamine kulgeks sujuvalt.

Töö eesmärk on disainida ja arendada Clanbeat tarkvara kasutajate sisseelamise toetamise protsessi prototüüp, seda testida ning tuua testidest lähtuvalt välja selle puudused ja võimalused nende täiendamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks antakse taustauuringu käigus esimeses peatükis ülevaade Clanbeat tarkvarast ja tutvustatakse erinevaid kasutajate sisseelamise toetamise protsessi meetodeid. Teises peatükis koostatakse nõuded Clanbeati kasutajate sisseelamise toetamise protsessi loomiseks. Kolmandas peatükis disainitakse ja arendatakse protsessi prototüüp. Viimases peatükis antakse ülevaade testimisest ning tuuakse välja prototüübi puudused ja võimalused.

¹ <http://www.nintendo.com>

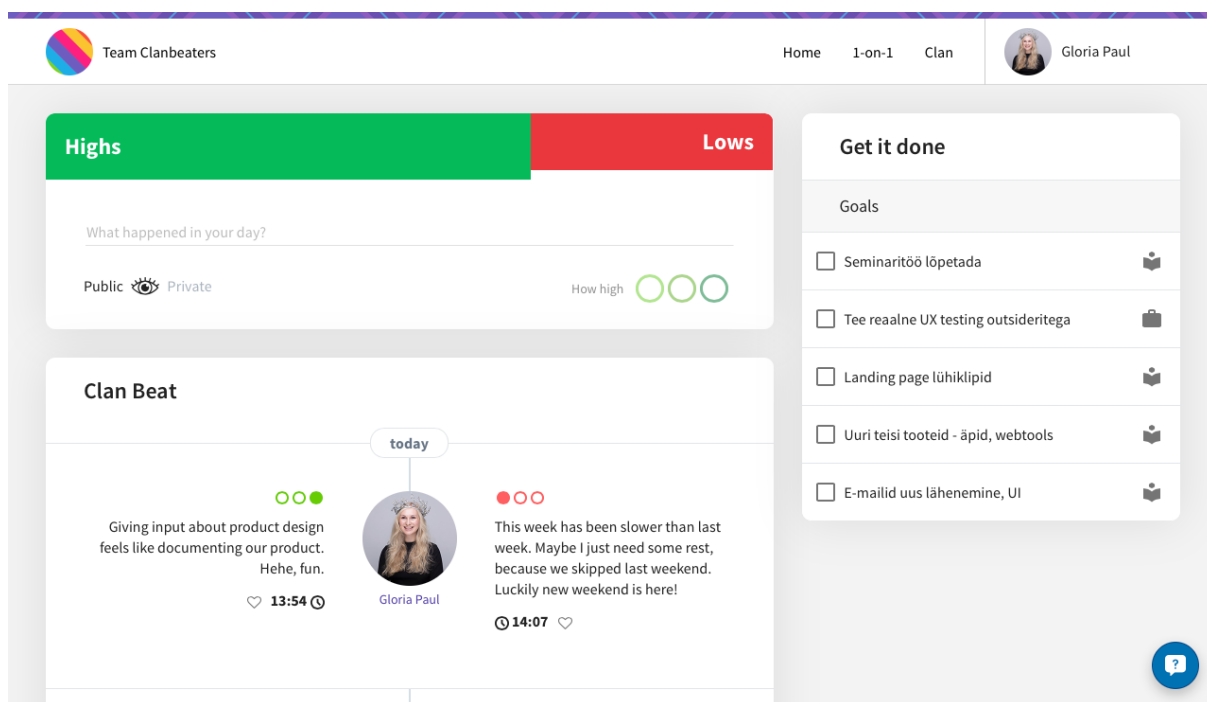
² <https://clanbeat.com>

1 Taustauuring

Taustauuring viidi läbi käesoleva bakalaureusetöö autori seminaritöö “Clanbeat.com kasutajate sisseelamise toetamise protsessi nõuete analüüs”³ raames. Selle käigus anti ülevaade Clanbeat tarkvarast ja kasutajate sisseelamise toetamise protsessist ning selle enimlevinud meetoditest. Järgnevatel alampeatükkides tehakse taustauuringust kokkuvõtte.

1.1 Clanbeat

Clanbeat on personalihaldustarkvara (vt Joonis 1), mille hüüdlauseks on “*Happiness tool for teams*” (õnnelikkuse tööriist tiimidele). Tarkvara eesmärk tugevdada ettevõtete kultuuri ning aidata hoida töötajaid õnnelike ja motiveerituna, seejuures toetades nende isiklikku arengut (Clanbeat).



Joonis 1. Clanbeati töölaud

Clanbeati põhifookus on arenguestluste (ingl *one-on-one*) läbiviimisel. Ettevõtted, kes Clanbeati kasutavad, registreerivad end ühe tiimina. Tiimiliikmed ehk ettevõtte töötajad postitavad tarkvarasse igapäevaselt oma tööeluga seotud positiivset ja negatiivset kogutut. Need postitused annavad sisendi arenguestluste läbiviimiseks ja töötajatel ei unune, mis on vahepealsel perioodil head ja halba juhtunud.

³ <http://goo.gl/oIX0NX>

Clanbeat tarkvaras on kolm erinevate õigustega kasutajarolli: administraator (ingl *admin*), mänedžer (ingl *reviewer*) ja töötaja (ingl *employee*). Ühel kasutajal ei saa mitut rolli olla. Kõige rohkem õigusi on administraatoril, kes saab tiimi inimesi lisada ja sealt neid eemaldada, tiimi nime ja pilti muuta, olla arenguestluste läbiviija ning muuta iga kasutaja profiiliga seotud andmeid. Mänedžeril on õigus olla arenguestluste läbiviija ning nii mänedžeril kui ka töötajal on õigus isikliku kontoga seotud andmeid muuta.

Arenguestluste läbiviimiseks on võimalus nii töötajal kui ka läbiviijal see esialgu süsteemis graafikusse kanda (ingl *schedule*). Kui miskipärast kuupäev ei sobi, on mõlemil osapoolel õigus ka toimumiskuupäeva muuta (ingl *reschedule*) ning arenguestluste läbiviija võib arenguestluste ka eelneva planeerimiseta kohe käivitada (ingl *quick start*).

Arenguestluste voog Clanbeat tarkvaras on jaotatud järgnevaks viieks sammuks: kõrghetked (ingl *highs*), madalhetked (ingl *lows*), eelmise perioodi eesmärgid (ingl *last goals*), kiitus (ingl *praise*) ja uue perioodi eesmärgid (ingl *new goals*). Esimese kahe sammu sisend tuleb igapäevastest positiivsetest ja negatiivsetest postitustest, kolmanda sammu juures vaadatakse üle, kuidas on eelneva perioodi tööalased eesmärgid (ingl *work goals*), oskuslikud eesmärgid (ingl *skill goals*) ning arenguestluste läbiviijale mõeldud juhi eesmärgid (ingl *manager goals*) täidetud. Neljanda sammu juures hindab töötaja nii enda kui ka oma mänedžeri tööd ning mänedžer hindab töötaja sooritusi 10-punkti skaalal. Viimases sammus seatakse uueks perioodiks uued eesmärgid, mis jagunevad samamoodi kolmeks nagu eelmise perioodi eesmärgid. Uued eesmärgid ilmuvad ka Clanbeati avavaatesse ning on sooritajal alati silme ees.

Käesoleva bakalaureusetöö kirjutamise ajal on tarkvara arendamisel ning pole avalikult lansseeritud. Privaatne beetaversioon on aga töötav ja täieneb pidevalt ning seda kasutavad nii testkliendid kui ka Clanbeati töötajad ise.

1.2 Kasutajate sisseelamise toetamine

Kasutajate sisseelamise toetamine (ingl *user onboarding*) on protsess, mille eesmärk on suurendada tõenäosust, et uued kasutajad võtavad rakenduse edukalt kasutusele (UserOnboard). Kasutaja esimesed minutid uues digitaalses keskkonnas on tema kasutajakogemuse aluseks, kõik peaks sujuma ladusalt, et kogemus oleks hea (Renz, Staubitz, Pollack, & Meinel, 2014). Hästi teostatud protsess on segu toote müümisest, kasutaja harimisest ning toote kasutamisest (Wadowski, 2013). Samuel Hulick annab oma veebilehel

UserOnboard⁴ hea ülevaate teiste loodud töödest. Kasutajate sisseelamise toetamist saab rakendada nii mobiili- kui ka töölauarakendustele (ingl *desktop app*) ning kasutada saab nii üht kui ka mitut erinevat võtet paralleelselt. Antud bakalaureusetöö autor tõi oma seminaritöös välja viis tuntuimat meetodit kasutajate sisseelamise toetamise praktiseerimisest.

Kohtspikker (ingl *tooltip*) on hüpikaken, mis ilmub ekraanile mingil kindlaks määratud hetkel, informeerides rakenduse kasutajat erinevate võimaluste kohta, mis ei ole niivõrd intuiitiivsed ja vajavad selgitamist. Näiteks saab kohtspikriga selgitada võõra ikooni tähendust või tutvustada tooteuudusega lisandunud funktsioone. Kohtspikriga saab hästi tõmmata tähelepanu millelegi, mida kasutaja pole rakenduses veel märganud. Sellegi poolest ei tohiks ekraanil korraga olla liiga palju kohtspikreid ning pigem peaks panustama kasutajasõbralikule disainile (Alvarez, 2015).

Video on hea võimalus näidata rakendust töötamas ning paljudel inimestel on seda kergem jälgida kui ise läbida erinevaid samme (Capland, 2015). Videoga saab demonstreerida keerukaid süsteeme, mis eeldavad, et mitu inimest kasutavad seda samamoodi. Positiivne on video juures võimalus selle juurde alati tagasi tulla ning seda mitu korda vaadata. Lisavõimalusena saab videoga tutvustada ka tarkvara arendanud tiimi või näidata rahulolevaid kliente oma kogemusest rääkimas, mis aitab kasvatada usaldust. Negatiivne on aga see, et video vaatamise ajal kasutaja ei proovi kõike ise järele ja see võib hiljem ununeda. Kui kasutajal on halb internetiühendus, võib video meelehärmi tekitada. Tihtipeale asuvad videod rakendusest väljaspool, mis tähendab, et kasutaja peaks rakendusest väljuma, mida kasutajad aga ei pruugi teha tahta. Hea kvaliteediga video tegemine on ka aja- ning rahakulukas (Alvarez, 2015).

Progressiriba (ingl *progress bar*) on visuaalne indikaator, mis näitab kasutajale kogu protsessi vältel kui kaugel ta lõpust on. See tekitab kasutajas eduelamust ning ta soovib protsessi saajaprotsendiliselt läbida. Progressiriba lisamine võib tõsta konversiooni (ingl *conversion*) kuni 40%, mis tähendab, et kasutaja teeb mida temalt oodatakse (First Round Review). Konversiooni saab mõõta nii uudiskirjaga liitumise, tasuliseks kliendiks hakkamise või näiteks kasutajakonto loomise puhul (Qualaroo). Liiga palju samme progressis võib aga muutuda tüütuks ning kasutaja tunneb, et ta ei liigu piisavalt kiiresti edasi, seega peaks sinna lisama vaid kõige olulisema info. Kui progressiriba viimane samm on näiteks krediitkaardi

⁴ <http://www.useronboard.com>

info sisestamine või Facebooki⁵ kontoga rakenduse ühildamine, ei pruugi kasutaja selleks valmis olla ega seda tahta ning tema protsess jääbki poolikuks (Alvarez, 2015).

Elektronkirju saab sarnaselt kohtspikritele kasutada just siis, kui on õige hetk. Alati pole mõistlik kõiki võimalusi kohe tutvustada ning parem on tasa ja targu läbi elektronkirjade erinevaid funktsioone näidata. Elektronkirja saab paigutada ka tegevusele kutsumise nupu (ingl *call to action*, edaspidi CTA), millega suunata kasutaja eesmärgistatud tegevusele (Kalda, 2009). Näiteks kui e-kirja sisu on tutvustada uut funktsiooni rakenduses, viiks e-kirja paigutatud CTA nupp kasutaja otse tootesse uue funktsiooni juurde. E-kirjaga saab ka end meelde tuletada klientidele, kes pole mingit aega aktiivsed olnud. E-kirjadega on hea ehitada suhet brändi ja kasutaja vahel, valideks selleks sobiva lähenemise. Näiteks Trello⁶ uudiste kohta saadab elektronkirju sõbralik haski nimega Taco, kes on Trello kaasasutaja koer. E-kirjade puhul peab aga arvestama asjaoluga, et inimesed võivad end postiloendist eemaldada ning on kasutajaid, kes lihtsalt ei ava selliseid kirju (Alvarez, 2015).

Interaktiivne õpetus (ingl *interactive tutorial*) suunab kasutajat kohe toodet järele proovima. Õppimine läbi tegevuse (ingl *learning by doing*) aitab kinnitada kasutusmustreid ning kasutajal jääb paremini meelde, kuidas rakendust kasutada. Lisaks püsivad kasutajad kindlas voos, mis on kaasahaaravam kui näiteks erinevate slaidide vahel liikumine ja õpetuste lugemine. Mobiilirakenduses Peach⁷ suhtleb kasutajaga robot, kes juhendab kasutajat sõnumit kirjutama, pilte postitama, toote sees joonistama ja palju muud, mis õpetab kohe rakendust kasutama. See lähenemine võib aga olla tüütu kasutajatele, kes on varem rakendusega kokku puutunud ning teavad, mida teha tuleb (Alvarez, 2015).

Kuigi kasutajate sisseelamise toetamine koosneb ühest või mitmest eelnimetatud meetodist, peaks iga protsess algama muljetavaldava **maandumislehega** (ingl *landing page*). Kasutajate sisseelamise toetamine ei ole vaid kasutajatega suhtlemine pärast nende registreerumist, see protsess käivitub esmasel kokkupuutel. Maandumisleht on võimaliku tulevase kliendi esmane kontakt ettevõttega ning seega tuleks ettevõtet näidata parimast küljest. See, kuidas pakutavat toodet või teenust esitletakse, on see, mida kasutaja hiljem loodab saada. Näiteks kui rakenduse maandumisleht on mugav ja arusaadav, loodab klient, et selline on ka rakendus ise (Muhammad, User Onboarding Starts with a Good Landing Page, 2016).

⁵ <https://www.facebook.com>

⁶ <https://trello.com>

⁷ <http://peach.cool>

On hulk elemente, mis iseloomustavad edukat maandumislehte. Kõik algab heast pealkirjast, mis tekitab huvi ning tõmbab tähelepanu. See peaks olema lühike ning informeerima kasutajat sellest, millega toode või teenus tegeleb. Kui pealkiri paneb kasutaja vaatama, siis veenev alapealkiri peaks tegema kindlaks, et kasutaja maandumislehele ka püsima jääb. Alapealkirjas võib veidike täpsemalt tegevusvaldkonda kirjeldada, kuid eesmärk on siiski rohkem huvi tekitada. Aju töötleb pilte 60 000 korda kiiremini kui teksti, seega peaks maandumislehel kohe nähtaval olema hea kvaliteediga pilt. Füüsilise toote puhul võiks pilt olla tootest, teenuse puhul aga millestki, mis pakutava teenusega seostub (Patel, 2014).

Maandumislehel peavad olema väljaloetavad ka täpsemad selgitused, väärtused ja kasutegurid. Külastaja tahab teada, miks ta peaks teenust või toodet ostma ning mida see talle juurde annab. Erinevaid kasutegureid võib üles loetleda näiteks listina ning need peaksid olema kasutajakesksed. Lisaks tahab külastaja saada kinnitust usaldusväarsuse kohta, mida saab anda soovituskirjadega, lisadesi maandumislehele reaalseste kasutajate positiivsed kogemused koos piltidega. Ka ettevõtte kontaktandmed nagu näiteks füüsiline aadress, telefoninumber või maandumislehel olev kontaktivorm annab kinnitust, et tegu on reaalselt eksisteeriva firmaga (Patel, 2014).

Kasutajad armastavad garantiid. Olenemata milles garantii seisneb või kuidas seda esitatakse, veenab juba see sõna kasutajat. Garantii võib olla nii 100% rahulolu, raha tagasi kui ka lubadus, et rämpsposti ei saadeta. Garantii tuleks paigutada CTA lähedusse, et suurendada konversiooni tõenäosust. CTA on kõige olulisem element maandumislehel ning ta peaks olema silmapaistev ja eelistatult nupp, sest kasutajad nuppudega harjunud. Lisaks peaks ka tekst nupul olema kutsuv (Patel, 2014).

Tõenäoliselt kutsub CTA kasutajat üles toodet proovima ning paljud rakendused nõuavad enne kasutamist konto **registreerimist** (ingl *sign up*). Minimaalsed nõuded registreerimiseks on kasutajanimi (tihtipeale e-posti aadress) ja parool. Tihti on vaja e-posti aadress valideerida, mis tähendab kirja ootamist, selle avamist ja valideerimislingile vajutamist. Kiri võib sattuda aga rämpsposti ja kogu tegevus võib üsna aeganõudev ning tülikas olla. Osad rakendused pakuvad võimalust kontot registreerida juba olemasoleva usaldatud platvormi nagu näiteks Google⁸i või Facebooki kontoga (ingl *social login*). See variant on kiirem ning kasutaja peab tegema minimaalselt kaks klikki, et konto registreerida. Puudusena võib seotud kontoga midagi juhtuda ning nõnda kaob ligipääs ka teistesse rakendustesse (Renz et al., 2014).

⁸ <https://www.google.com>

Oma des ülevaadet võimalikest meetodidest, kuidas kasutajate sisseelamise toetamist rakendada, koostati järgmisena kontseptsiooni nõuded.

2 Kontseptsiooni nõuded

Sarnaselt taustauuringule töötati kontseptsiooni nõuded välja seminaritöö raames. Käesolevas peatükis tuuakse välja olulised tähelepanekud, mida arvestada disainimisel ja arendamisel.

Administraatori, mäenedžeri ja töötaja õigustega kasutajatele on vaja kasutajate sisseelamise toetamise protsessis erinevalt läheneda. Igalt kasutajarollilt oodatakse erinevat käitumist. Administraatori puhul, et ta kutsuks toodet kasutama ka ülejäänud ettevõtte töötajad, määraks neile tootesisesed kasutajaõigused, uuendaks vajadusel ettevõtte nime ja logo, paneks paika esimese arenguestluse, ühildaks Clanbeati Slack⁹ tarkvaraga, uuendaks vajadusel töötajate profile. Iga uus toote kasutaja, kes administraatori kutse peale Clanbeatiga liitub, on automaatselt töötaja õigustega ning temalt oodatakse igapäevast postitamist ja arenguestlusteks valmistumist. Mäenedžerilt oodatakse, et ta oma töötajatega arenguestluste läbi viiks. Kuna mäenedžeriks on võimalik saada vaid olles eelnevalt omanud teisi kasutajaõigusi, võib see juhtuda igal hetkel, kuid kasutaja ei saa kohe liitudes olla mäenedžeri õigustega.

Kõigi kolme kasutajagrupi oodataval käitumisel on ka ühisosa. Seda saab sisseelamise toetamise protsessis samamoodi kuvada, säästes nii disainimise kui ka arendamise aega. Igalt kasutajalt, olenemata tema õigustest, oodatakse igapäevaste postituste tegemist ning arenguestlustes osalemist.

On vaja kombineerida erinevaid kasutajate sisseelamise toetamise protsessi meetodeid. Clanbeat on rakendus, mille kasutegur lööb välja peale mõningat aega aktiivset kasutamist mitme kasutaja poolt, seega pole vaid ühe meetodi kasutamine piisavalt kaasahaarav. Kasutajatele tuleks end pidevalt meelde tuletada elektronkirjadega ning esmakordsel tootekülastusel võiks tutvustada progressiribaga erinevate kasutajaõiguste ühisosa. Video ei ole hetkel prioriteet, sest kasutajaliidese sõnavara ning disain ei ole käesoleva töö kirjutamise ajal veel valmis.

Interaktiivne õpetus meetodiks ei sobi. Clanbeatis ei ole ühtset voogu, mida läbida ning kasutajale peaks jääma võimalus ise valida, millal mingeid tegevusi toote sees teha. Küll aga on võimalik protsessi lisada interaktiivsed elemendid, mille juurde kasutaja saab tulla talle sobival hetkel. Need sobiksid Clanbeat tarkvaras tegevuste (ingl *actions*) kategooriasse toote avalehel. Ühtlasi saavad need elemendid täita fiktiivsete andmete (ingl *dummy data*) rolli,

⁹ <https://slack.com>

olles kohatäiteks (ingl *empty state*) kuni tootes kasutamise reaalsed tegevused avalehele tekivad.

On vaja arvestada kõigi populaarseimate brauserite ning operatsioonisüsteemidega.

Kuna tarkvara pole töö kirjutamise ajaks lansseeritud, puuduvad ka andmed selle kohta, milliste seadmete ning brauseritega Clanbeati kasutatakse. Tarkvara peaks tõrgeteta toimima nii populaarseimate operatsioonisüsteemidega (Windows 7, Windows 10, Windows 8, Mac ning Linux) kui ka mobiilsete operatsioonisüsteemidega (Android, Apple'i mobiilsed seadmed ning Windows Phone) (W3Schools). Arvesse tuleb võtta ka enimlevinud brauserid, milleks on Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari ning Opera (W3Schools).

Tulevikus on tarvis luua üldine mobiilirakenduste kontseptsioon kasutajate sisseelamise toetamise protsessile, mis on kohaldatav nii Android'ile kui ka iOS'ile. Selle nõudega hetkel ei tegeleta, kuna Clanbeati prioriteet on lansseerida veebirakendus. Veel ei ole täpselt teada, milline saab olema mobiilirakendus, kuid veebi- ning mobiilirakenduse funktsioonid võivad erineda. Sellest lähtuvalt ei saa samade nõuete järgi mobiilset kasutajate sisseelamise toetamise protsessi kontseptsiooni luua. Käesolevas töös keskendutakse ainult veebirakenduse kasutajate sisseelamise toetamise arendamisele, millest annab ülevaate järgmine peatükk.

3 Disain ja arendus

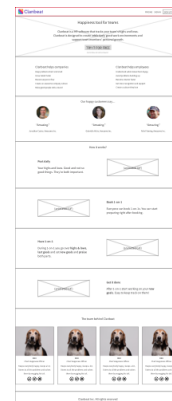
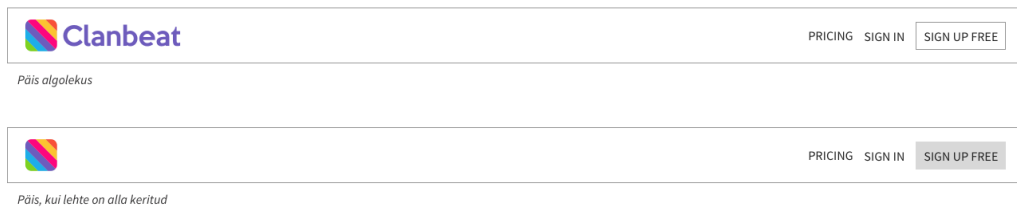
Võttes aluseks koostatud nõuded, disainiti ja arendati Clanbeat tarkvarale kasutajate sisseelamise toetamise protsess. Kasutajaid toetatakse kuuel viisi: maandumislehega, konto registreerimisega, progressiribaga modaalakendega (ingl *overlay*), interaktiivsete elementidega, arenguevestluse juhendiga ning elektronkirjadega. Järgnevates alapeatükkides vaadeldakse iga osa eraldi.

Valmis lahenduse teostas käesoleva töö autor koostöös Clanbeat meeskonnaga. Lõplikku kasutajaliidese disaini käesoleva töö kirjutamise ajal veel ei ole, kuna Clanbeati visuaalne identiteet (ingl *Corporate Visual Identity*) on koostamisel, kuid visuaalides lähtutakse Google Material Design¹⁰ raamistikust.

3.1 Maandumisleht

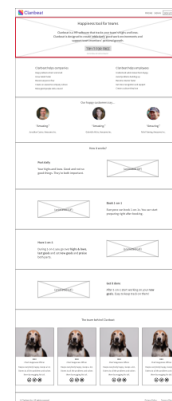
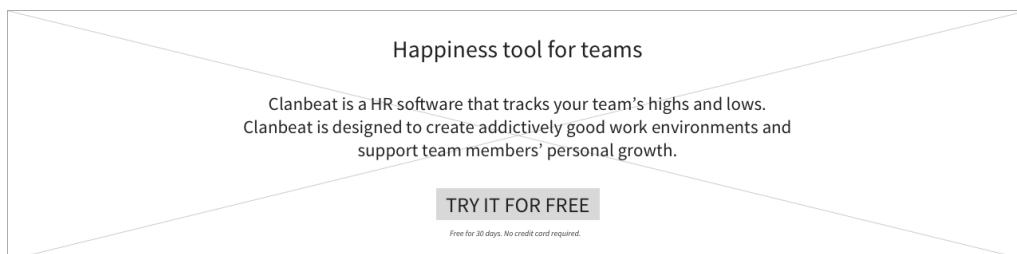
Clanbeati maandumislehe võib mõtteliselt jagada seitsmeks osaks (vaata Lisa), millest igaühel on oma roll täita. Esimene neist on maandumislehe päis (vt Joonis 2), kus on Clanbeati logo ning menüüriba. Menüüribal on kaks hüperlinki ning üks nupp. Linkidel klikkimine viib kasutaja hinnakirja (ingl *pricing*) või sisselogimise (ingl *sign in*) vaatesse ning nupul vajutamine konto registreerimise vaatesse. Päis on fikseeritud (ingl *fixed header*), seega maandumislehel alla kerides on päis alati nähtavas kohas ning tema välimus muutub. Algolekus on Clanbeati logo kujutatud pildi ja tekstiga ning registreerimise nupp on sekundaarne (ingl *secondary button*). Alla kerides jääb Clanbeati logost alles vaid pilt ja nupp muutub esmaseks (ingl *primary button*), sest ühtegi teist nuppu siis enam näha ei ole. Kui kasutajale on kuvatud korraga vähemalt kaks nuppu, saab visuaalse raskusega ühte nuppu rohkem rõhutada. Tegevus, mida kasutajalt rohkem oodatakse, kuvatakse primaarse nupuga (UX Movement, 2011). Maandumislehe algolekus on primaarne nupp järgmises maandumislehe osas.

¹⁰ <https://design.google.com>



Joonis 2. Clanbeati maandumislehe päis algolekus (üleväl) ning alla keritud olekus (all)

Teine osa peaks külastajas Clanbeati vastu huvi tekitama (vt Joonis 3). Seal on suurelt Clanbeati hüüdlause, selle all lühike, kuid täpsem seletus tarkvara kohta ning pilkupüüdev CTA, mis rõhutab, et Clanbeati saab tasuta proovida. CTA alla on väiksenähtavalt lisatekst, et tasuta saab Clanbeati 30 päeva proovida ning krediitkaardi infot ei ole vaja selle jaoks sisestada. Krediitkaardi küsimine enne tasuta proovimist võib proovijad hoopis eemale peletada ning samas ei garanteeri, et krediitkaardi sisestajad hiljem maksvateks klientideks jäävad (Murphy, 2013). Taustaks on hea kvaliteediga meeleolukas pilt, mis Clanbeati olemusega kokku läheb.

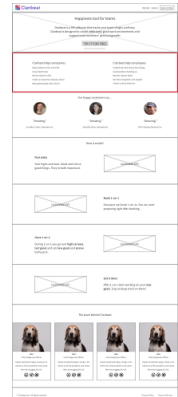


Joonis 3. Clanbeati maandumislehe teine osa

Kolmandas osas öeldakse, miks peaks Clanbeati kasutama (vt Joonis 4). Esitatud on 10 punkti ning need on jaotatud kaheks esitades Clanbeati kasulikkust nii ettevõttele kui ka töötaja seisukohast. Seda seetõttu, et kuigi Clanbeat on loodud mõeldes eelkõige töötajatele, teevad otsuseid siiski juhid. Näiteks, kui mõne ettevõtte töötaja avastab Clanbeat tarkvara juhuslikult ja arvab, et tema töökohas võiks seda kasutama hakata, tutvustab ta Clanbeati oma ülemusele. Kui ülemus näeb, et tarkvara on kasulik ka temale ja ettevõttele, on uue kliendi tõenäosus suurem. Testklientidega on esinenud ka vastupidist olukorda – juhtkond on soovinud

Clanbeati kasutusele võtta, kuid töötajad ei saa aru, miks nad peaksid veel ühte rakendust kasutama hakkama. Nende 10 punktiga leiavad vastused küsimustele mõlemad pooled.




<p>Clanbeat helps companies</p> <ul style="list-style-type: none"> Keep problems short and small Grow talent faster Boost everyone's flow Create an awesome company culture Make good people stick around 	<p>Clanbeat helps employees</p> <ul style="list-style-type: none"> Understand what makes them happy Avoid problems building up Become smarter faster Get more recognition and support Create a culture they love
--	---

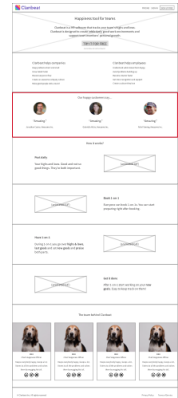


Joonis 4. Clanbeati maandumislehel väljatoodud 10 punkti

Neljandas osas on välja toodud rahulolevate klientide tunnustused. Lisaks kiitusele kuvatakse iga tunnustaja pilt, nimi ja ametikoht (vt Joonis 5). Eesmärk on tekitada usaldust läbi teiste positiivsete kogemuste. Et see oleks tõsiseltvõetav, peavad kogemused tulema sihtrühma kuuluvatelt usaldusväärsetelt ekspertidel ning olema nii täpsed kui võimalik selle kohta, kuidas rakendus neid aitas (Dholakiya, 2014).

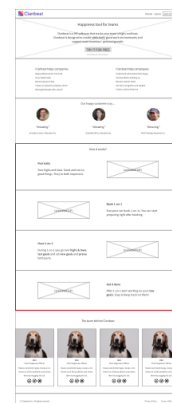
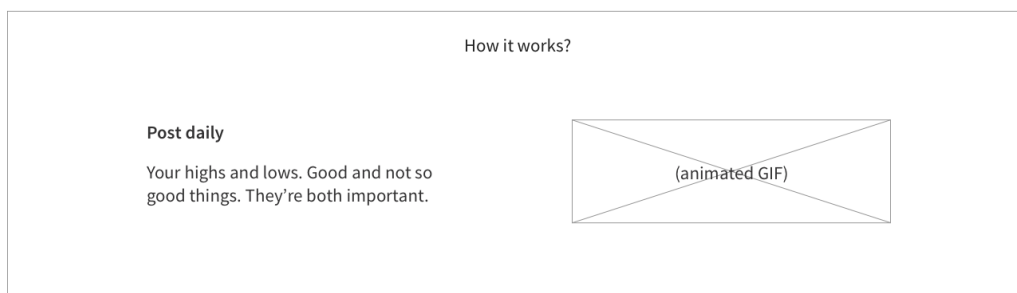
Our happy customers say...

 <p>“Amazing.” Jonathan Castro, Awesome Inc.</p>	 <p>“Amazing.” Gabriella Hicks, Awesome Inc.</p>	 <p>“Amazing.” Felix Fleming, Awesome Inc.</p>
---	---	---



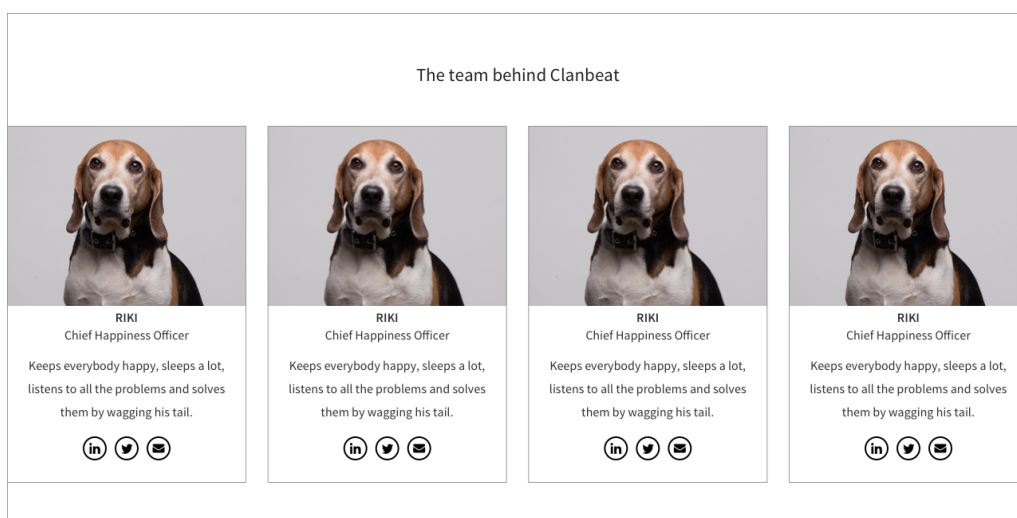
Joonis 5. Maandumislehel olevad iseloomustused Clanbeati klientidelt

Viies maandumislehe osa seletab, kuidas Clanbeat toimib. Esitatud on Clanbeati kasutamine läbi nelja põhisammu. Iga sammu kohta on lühike ja konkreetne pealkiri koos selgitusega ning animeeritud GIF (*Graphics Interchange Format*), mis visuaalselt näitab tarkvara kasutamist (vt Joonis 6). GIFid on videost kuluefektiivsemad ning nende kasutamine maandumislehtedel on saanud trendiks (Muhammad, Are Videos or Gifs Better for Landing Page Conversions?, 2016).



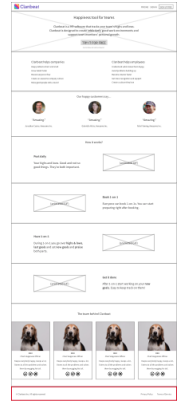
Joonis 6. Clanbeati tööpõhimõtet seletav osa maandumislehel

Kuues osa näitab Clanbeati tiimi (vt Joonis 7). Iga töötaja kohta on kuvatud tema pilt, nimi, ametinimetus ning lühike vabas vormis kirjeldus. Lisaks on inimesega kontakteerumise või sotsiaalmeedias tema jälgimise võimalus, sest iga töötaja juurde lisatakse elektronkirja ning tema poolt valitud sotsiaalmeedia ikoonid, mis külastaja sotsiaalmeedia profiilidele edasi suunavad.



Joonis 7. Tiim Clanbeati maandumislehel

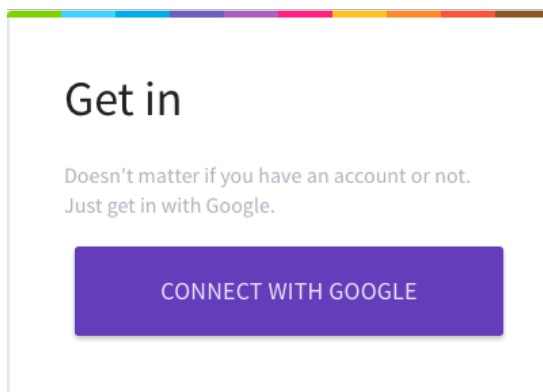
Seitsmes osa on jalus (vt Joonis 8), kust on kättesaadavad teenusetingimused (ingl *Terms of Service*) ning privaatsuspoliitika (ingl *Privacy Policy*). Teenusetingimused on reeglid, mida kasutaja peab järgima teenuse kasutamiseks ja privaatsuspoliitika annab ülevaate sellest, milliseid andmeid kogutakse ja kuidas neid töödeldakse.



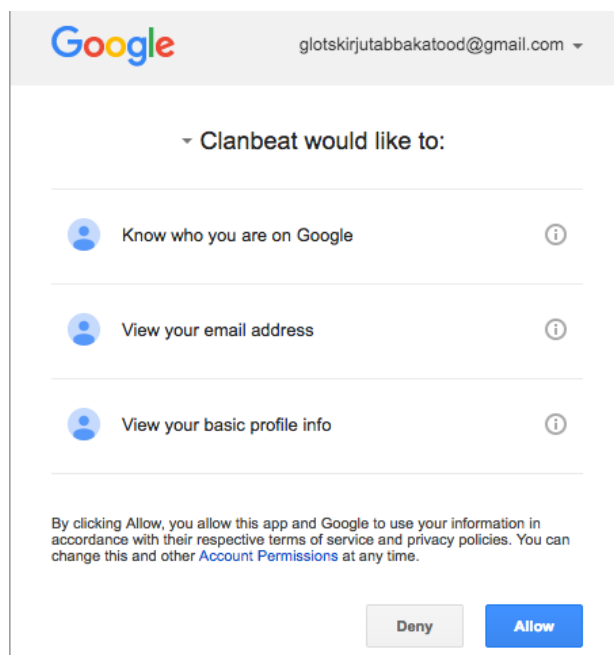
Joonis 8. Clanbeati maandumislehe jalus

3.2 Konto registreerimine

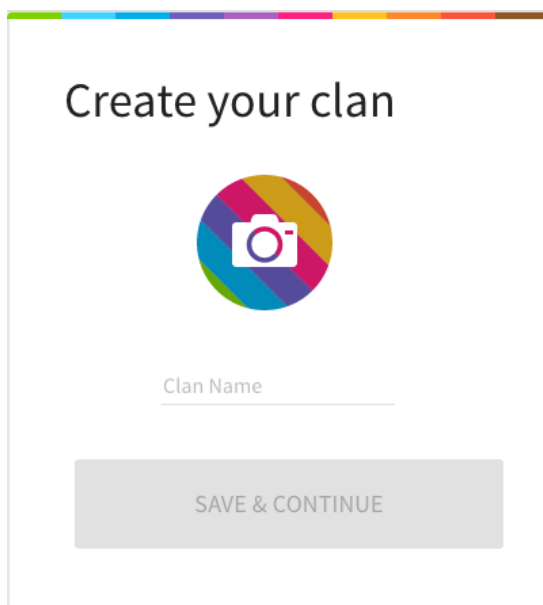
Clanbeati konto registreerimine on antud töö kirjutamise ajal võimalik vaid juba olemasoleva Google'i kontoga ning olemasoleva tiimiga liituval kasutajal tuleb registreerimiseks teha vaid kaks klikki – ühendada Google'i konto ning anda nõusolek Clanbeatile. See on kiire ning mugav viis konto loomiseks. Administraatoril, kes uue tiimi loob, tuleb registreerimise käigus ka tiimile nimi anda. Soovi korral võib ta registreerimise käigus ka tiimile pildi valida ning sinna teisi tiimiliikmeid kutsuda (vt Joonis 9), kuid need võimalused on hiljem ka toote sees olemas.



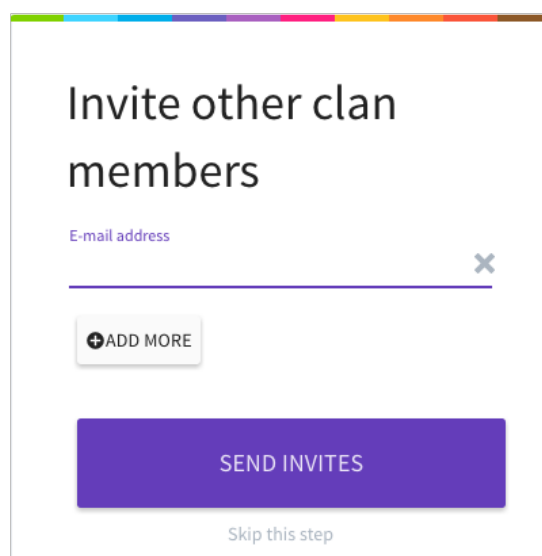
1. vaade konto registreerimisel



2. vaade konto registreerimisel



3. vaade konto registreerimisel
(ainult administraatoril)



4. vaade konto registreerimisel
(ainult administraatoril)

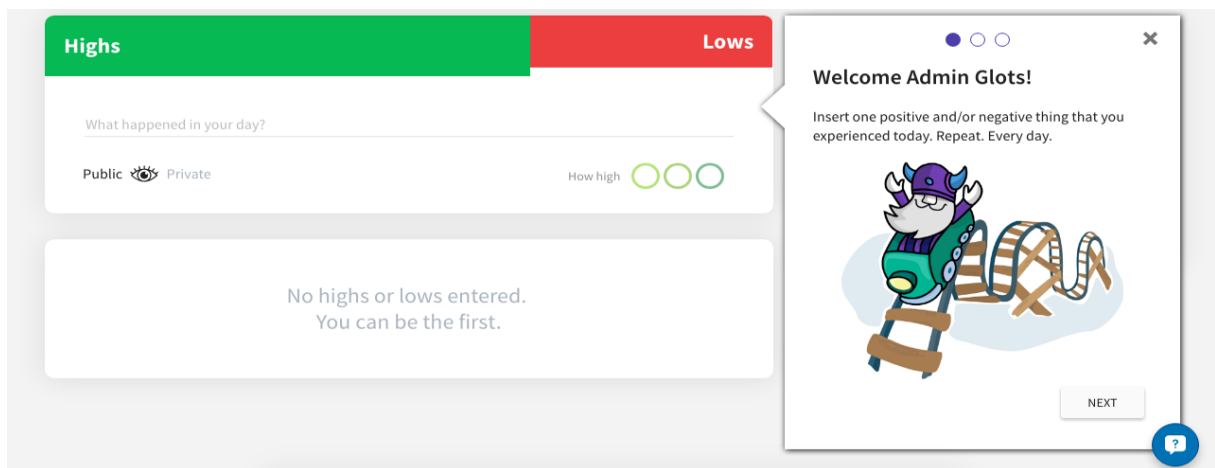
Joonis 9. Vaated Clanbeati konto registreerimisest

Testklientidel esineb aga pidevalt Google'i kontot kasutades sisselogimisega probleeme. Kasutajatel on mitu Google'i kontot ning tihti logitakse sisse kasutades kontot, mis ei ole Clanbeati tiimiga seotud ning olukord on tekitanud palju segadust. Testkliendid loovad kogemata uusi tiime ja ei saa aru, kuhu on nende õige tiim kadunud. Selle olukorra lahendamiseks lisatakse Clanbeati lähitulevikus võimalus luua konto kasutades kasutajanime

(e-posti aadressi) ja parooli. Kuna sellisel viisil ei saa kasutaja kohta tema nime Google'st sisse importida, lisandub registreerimisprotsessi tõenäoliselt ka nime sisestamise vorm, sest tootes nimeliselt tervitamine ning nimeliste elektronkirjade saatmine on personaalsem. Eesmärk on registreerimisel küsida vaid infot, mis on vajalik konto loomiseks, et esmasel kokkupuutel tootega poleks tarvis liiga palju informatsiooni sisestada ning protsessi liiga pikaks venitada.

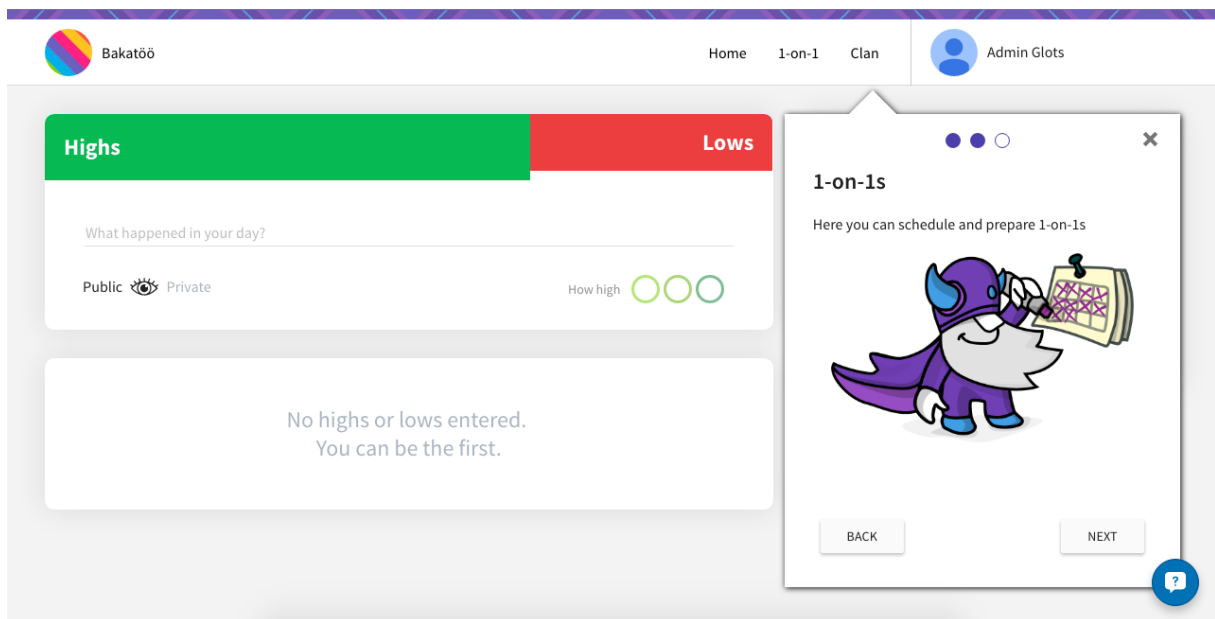
3.3 Progressiribaga modaalaknad

Peale konto registreerimist siseneb kasutaja esimest korda tootesse. Kõikidel kasutajarollidel on kasutajate sisseelamise protsessis ühisosa ning seda kuvatakse progressiribaga modaalaknaid kasutades. Protsess koosneb kolmest sammust, igaühe puhul kuvatakse modaalaken. Igas modaalaknas tutvustatakse ühte Clanbeati funktsiooni ning peale kolme funktsiooniga tutvumist peaks värske kasutaja rakenduse olemusest hästi aru saama. Esimeses aknas suunatakse kasutajat igapäevaselt postitama, teises arenguestlustes osalema ning kolmandas tutvustatakse eesmärkide listi, kuhu on kasutajate sisseelamise toetamise protsessi raames juba esimesed tegevused sisse kantud. Progressi indikeerivad kolm ringi. Esimeses modaalaknas on kolmest väikesest ringist vaid esimene värviga täidetud ning teised on tühjad, mis näitab, et esimene kolmandik on läbitud (vt Joonis 10).

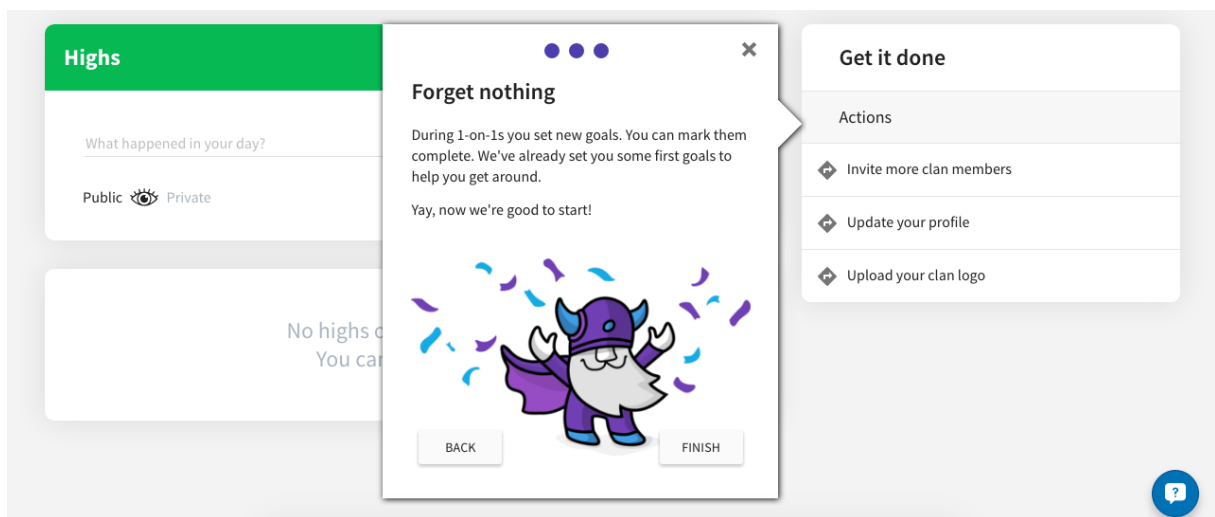


Joonis 10. Esimene progressiribaga modaalaken esmakordsel sisselogimisel

Teises modaalaknas on kolmest ringist kaks täidetud (vt Joonis 11) ning kolmandas on värviga täidetud kõik kolm ringi (vt Joonis 12).



Joonis 11. Teine progressiribaga modaalaken esmakordsel sisselogimisel



Joonis 12. Kolmas progressiribaga modaalaken esmakordsel sisselogimisel

Kui kasutaja tehakse töötajast mäenedžeriks, avanevad ta järgmisel sisselogimisel uued modaalaknad, mis annavad muudatusest teada. Samamoodi teavitatakse ka sellest, kui kasutaja muudetakse administraatoriks.

3.4 Interaktiivsed elemendid

Kui modaalakende abil on tarkvarast esimene ülevaade antud, kuvatakse kasutajale avalehel vastavalt tema kasutajaõigustele ülesanded, mis aitavad kasutajal oma rolli sisse elada ja tootega paremini tutvuda. Ülesanded on interaktiivsed, neile klikkides viiakse kasutaja vaatesse, kus ülesannet saab täita.

Administraatori õigustega kasutajal on järgnevad sisseelamist toetavad ülesanded:

- kutsu oma tiimi liikmeid (klikkides suunab tiimi vaatesse);
- lae üles tiimipilt (kuvatakse juhul, kui ta ei teinud seda kontot registreerides, klikkides suunab seadete vaatesse);
- uuenda oma profiili (klikkides suunab isikliku profiili vaatesse);
- sisesta esimene postitus (arendusjärgus, klikkides muutub postituse sisestamise väli aktiivseks, suunamist ei saa toimuda, sest asub samas vaates);
- määra kasutajate õigused (arendusjärgus, ilmub siis, kui tiimiga on liitunud viis liiget).

Töötaja õigustega kasutajale kuvatakse ülesandena uuendada oma profiili ning sisestada esimene postitus. Ülevaadet interaktiivsetest elementidest on võimalik näha videos "Clanbeati interaktiivsed elemendid."¹¹

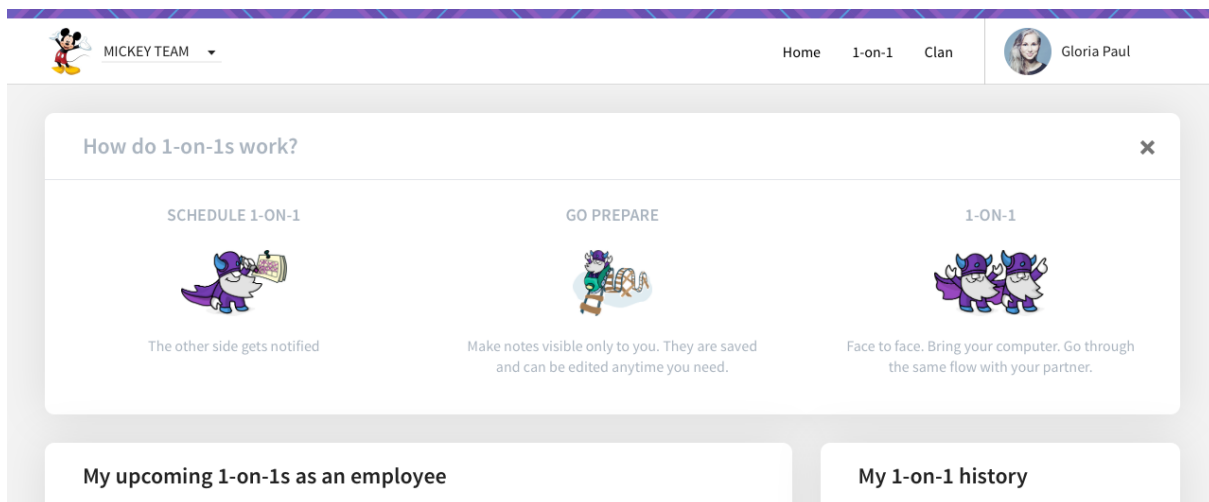
3.5 Arenguevestluse juhend

Arenguevestlus on Clanbeati kõige olulisem osa ning toote fookus on nende läbiviimisel. Paljud testkliendid aga ei ole arenguevestlusteni jõudnud ning nende läbiviimine paistab olevat probleemne. Selle hõlpsustamiseks kavandati kolmesammuline õpetus, mida saab sulgeda ja vajadusel uuesti avada. Õpetus paikneb arenguevestluste lehel ning annab kiire ülevaate sellest, kuidas arenguevestlused töötavad. Õpetusi on kahte sorti – üks töötaja õigustega kasutajatele ning teine administraatori ning mänedžeri õigustega kasutajatele.

Administraatori ning mänedžeri õigustega kasutajatele kuvatakse järgnevad kolm sammu (vt Joonis 13):

- **Määra arenguevestluse toimumisaeg** (ingl *Schedule 1-on-1*) – teisele osapoolle antakse see teada (ingl *The other side gets notified*).
- **Mine valmistu** (ingl *Go prepare*) – tee märkmeid, mis on nähtavad vaid sulle. Need salvestuvad ning on igal hetkel muudetavad (ingl *Make notes visible only to you. They are saved and can be edited anytime you need*).
- **Arenguevestlus** (ingl *1-on-1*) – näost näkku, võta kaasa oma sülearvuti. Käi kõik arenguevestluse sammud läbi koos teise poolega (ingl *Face to face. Bring your computer. Go through the same flow with your partner*).

¹¹ <https://youtu.be/t0n5XCFh1mA>



Joonis 13. Arenguestluse juhend

Töötajatele kuvatakse samad sammud, kuid selgitused nende taga on laiemalt lahti seletatud, kuna töötajapoolne panus arenguestlusele peaks olema suurem. Töötajale kuvatavad sammud on järgmised:

- **Määra arenguestluse toimumisaeg** (ingl *Schedule 1-on-1*) – nii sina kui ka sinu mänedžer saate arenguestluse graafikusse kanda. Teisele osapoolle antakse see teada (ingl *You or your reviewer can schedule a date for 1-on-1. The other side gets notified*).
- **Mine valmistu** (ingl *Go prepare*) – käi läbi kõrghetked, madalhetked, eesmärgid ning tunnusta nii ennast kui ka oma mänedžeri. Privaatsed märkmed salvestuvad ning on igal hetkel muudetavad (ingl *Go through highs, lows, goals and give praise. Private notes are saved and can be edited anytime you need*).
- **Arenguestlus** (ingl *1-on-1*) – näost näkku, võta kaasa oma sülearvuti. Käi kõik arenguestluse sammud läbi koos teise poolega (ingl *Face to face. Bring your computer. Go through the same flow with your partner*).

3.6 Elektronkirjad

Elektronkirjad on erinevad vastavalt kasutajarollidele ning ka kasutajate käitumisele. Paljud e-kirjad on otseselt seotud kasutajate sisseelamise toetamisega, aga on ka elektronkirju, mis on osa tootest ning laekuvad kasutaja e-posti ka siis, kui ta on toodet pikka aega kasutanud ja tootesse sisse elanud. Sellised on näiteks meeldetuletused, mis värsketele kasutajale igapäevast postitamist meelde tuletavad. Allolevasse tabelisse (vt Tabel 1) on kokku koondatud erinevad

elektronkirjad, mida Clanbeati poolt saadetakse. Iga e-kiri saadetakse mingi kindla sündmuse peale ja kõikides e-kirjades on CTA nupp, mis suunab kasutaja kirja sisuga seotud tegevusele.

Tabel 1. Clanbeati elektronkirjad

Saaja	E-kiri
Administraator	Tervitus
Administraator	Kutse vastuvõetud
Administraator	Kutse ootel
Administraator, töötaja, mänedžer	Igapäevane meeldetuletus
Administraator	Proovimisperiood on lõppemas
Administraator	Proovimisperiood on lõppenud
Administraator, mänedžer	Arenguvestlus läbiviijana on graafikusse kantud
Administraator, töötaja, mänedžer	Arenguvestlus töötajana on graafikusse kantud
Administraator, mänedžer	Homme on arenguestlus läbiviijana
Administraator, töötaja, mänedžer	Homme on arenguestlus töötajana
Administraator, töötaja, mänedžer	Igakuine ülevaade
Administraator, töötaja, mänedžer	Kuidas arenguestlusi teha?
Administraator, töötaja, mänedžer	Tooteuendused
Töötaja	Kutse

Administraatori esimene elektronkiri on tervituskiri. Tervituskiri saadetakse Clanbeati konto registreerimise peale ning see teavitab, et registreerimine oli edukas ja loetleb üles Clanbeati eelised ja võimalused. CTA nupp kutsub kasutaja tootesse postitama. Kui keegi administraatori kutsunud inimestest võtab kutse vastu ning liitub tiimiga, kuhu ta kutsuti, saab administraator sellest teavitava e-kirja. Kirjas olev CTA nupp suunab administraatori Clanbeati tiimi vaatesse. Kui administraatori poolt kutsunud inimene ei ole nädala aja jooksul kutset vastu võtnud, saab administraator sellest informeeriva e-kirja. Kirja sisus soovitatakse üle kontrollida, kas e-posti aadress sai õigesti sisestatud ning kutse uuesti saata. CTA nupp suunab administraatori Clanbeati tiimi vaatesse.

Kui Clanbeati proovimisperioodi lõpuni on jäänud nädal aega ning administraator ei ole selleks ajaks sisestanud tootesse krediitkaardi andmeid, saadetakse kiri meeldetuletusega

krediitkaardi info sisestada, et mitte kaotada võimalust Clanbeati edaspidi kasutada. Kirjas on veel hinnakiri ja CTA nupp, mis viib Clanbeatis arvete vaatesse. Kui krediitkaardi info on selleks ajaks aga sisestatud, saadetakse paar päeva enne proovimisperioodi lõppu proovimisperioodi lõppemise kohta teavitav kiri. Proovimisperioodi lõpus saadetakse sarnase sisuga kirjad – krediitkaardi puudumisel soovitatakse krediitkaardi andmed sisestada ning sisestatud krediitkaardi info korral teavitatakse tasulise perioodi algusest.

Töötaja esimene elektronkiri on tiimiga ühinemise kutse, mille on saatnud administraator. Kirjas on info selle kohta, kes on kutse saatnud ja mis on tiimi nimi. Töötajale ei tule peale kutsemeili eraldi tervitusmeili, seega tutvustatakse Clanbeati ja selle võimalusi samuti kutsekirjas, mis on väga oluline. Suure tõenäosusega on see e-kiri töötaja esimene kokkupuude Clanbeat tarkvaraga ning tal võiks enne konto loomist olla tarkvaraga mingil määral tuttav.

Kui töötaja õigustega kasutaja valib administraatori või mäenedžeri õigustega kasutaja arenguestluse läbiviijaks, valib arenguestluse toimumise kuupäeva ja kinnitab selle, saab administraator või mäenedžer graafikusse kantud arenguestluse kohta teavitava e-kirja. Kui arenguestluseeni on jäänud üks päev, saadetakse meeldetuletus. Mõlemas kirjas öeldakse ka kellega arenguestlus toimub ning CTA nupp suunab arenguestlust ette valmistama. Samamoodi toimitakse ka vastupidises olukorras, kus administraatori või mäenedžeri õigustega kasutaja paneb paika arenguestluse toimumisaja ning teine pool on arenguestluses töötaja rollis. Juhul, kui tiimis on vähemalt kaks kasutajat, kellel on õigused arenguestluse läbiviimiseks, võib see juhtuda iga kasutajarolliga.

Kõik kasutajarollid saavad igapäevaseid meeldetuletusi postitamise kohta (vt Joonis 14). Meeldetuletus saadetakse juhul, kui tööpäeva jooksul pole ühtegi positiivset või negatiivset postitust Clanbeat tarkvarasse sisestatud. Vaikimisi saadetakse meeldetuletus igal argipäeva pärastlõunal, kuid kasutajatel on võimalik rakenduses ise valida, millistel päevadel nad soovivad meeldetuletust saada ning võivad need üldse välja lülitada, mis on mõistlik näiteks puhkusel olles. Igapäevase meeldetuletuse elektronkiri kutsub üles kasutajat postitama ning CTA nupp suunab ta rakenduse avalehele.



What happened in your day?

Post everyday to keep your streak going.

We noticed that you haven't posted any highs or lows today. Don't forget to do it. Actually, why not do it now?

Post now

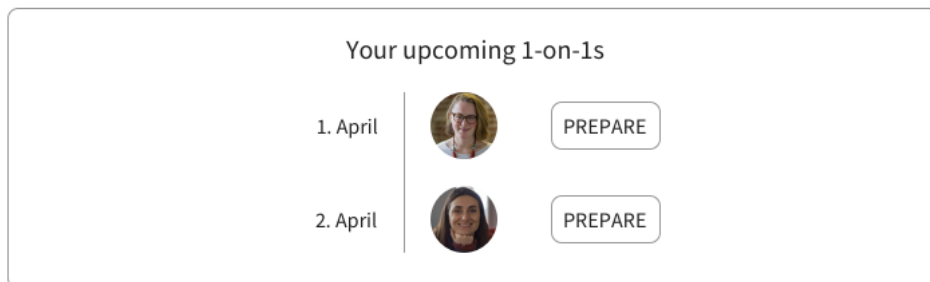
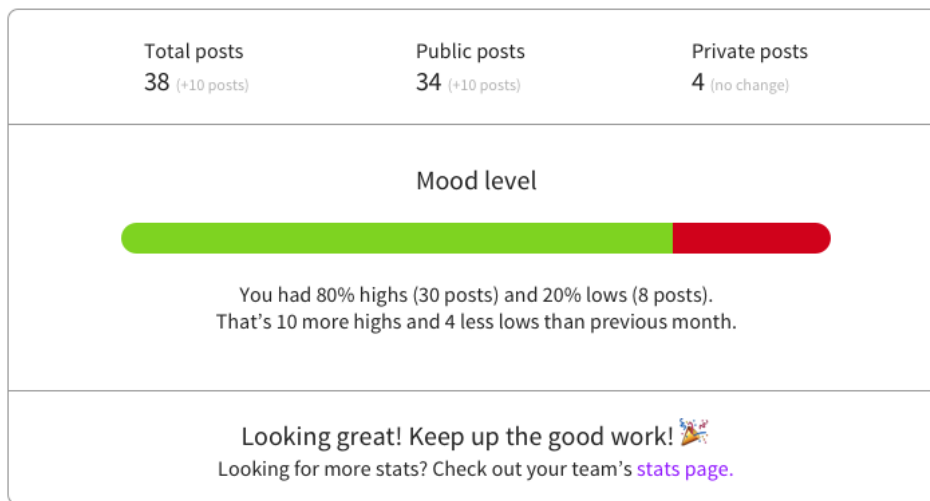
You can manage your daily reminder settings from Clanbeat [settings page](#).
If you no longer wish to receive reminders, [unsubscribe here](#)

Joonis 14. Clanbeati igapäevane meeldetuletuse elektronkiri

Kõik kasutajarollid saavad e-kirju ka tooteuenduste kohta. Clanbeat rakendus täieneb tihti ning kasutajaid teavitatakse uutest võimalustest ja suunatakse uuendusi proovima. Kui uue kasutajaga, olenemata tema kasutajarollist, pole kahe nädala jooksul arenguestlust kokku lepitud või ta pole seda ise kellegagi teinud, saadetakse talle e-kiri, mis juhendab arenguestlusi tegema. CTA nupp kirjas suunab arenguestluste vaatele. Lisaks iga kuu lõpus saavad kõik kasutajarollid kuu ülevaate (vt Joonis 15).

Your monthly summary

1. March - 31. March



Joonis 15. Clanbeati igakuine statistika e-kiri

Seal on info sisestatud postituste kohta – mitu postitust kokku, mitu avalikku ja mitu privaatset postitust. Iga numbri taga on ka võrdlus eelnenud kuuga ning on kohe näha kas postitusi oli rohkem või vähem. Lisaks on kirjas öeldud, mitu % oli positiivseid ning mitu % negatiivseid postitusi. Viimasena välja toodud tulevad arenguvestlused ning CTA nupp viib kasutaja arenguvestluste vaatele.

4 Testimine

Clanbeat tarkvara kasutavad igapäevaselt testkliendid, kes annavad pidevalt kasulikke tagasisidet toote mugavuse, puuduste ja eeliste kohta. Et aga testida kasutajate sisseelamise toetamise protsessi, rakendati valjusti mõtlemise (ingl *think aloud*) meetodit inimestega, kes pole rakendusega kunagi kokku puutunud. Valjusti mõtlemise käigus kasutab testija rakendust ning ütleb kõva häälega välja, mida ta arvab ning mis küsimused või ettepanekud tal tekivad. Nii saab ruttu teada, kus kasutajad jäävad hätta ja mis vajaks ümbertegemist. Testijad jagunesid kaheks – need, kes on igapäevatöös pigem juhid ja testisid administraatori kasutajaõigustega rolli ning need, kes alluvad juhtidele ja testisid töötaja kasutajaõigustega rolli. Kahel juhul kolmest edutati töötaja testimise käigus mänedžeriks, sest oma igapäeva töös on nad keskjuhid ja juhivad oma tiimi.

Testijate valimi moodustas seitse esmasesse sihtrühma kuuluvat inimest kuuest erinevast ettevõttest. Tabel 2 annab ülevaate, milliste valdkondade esindajad kuulusid valimisse ning milliste kasutajaõigustega nad protsessi testisid.

Tabel 2. Testimise valim

Nr	Testija	Roll
1	Panga partnersuhete juht	Administraator
2	Panga e-äri juht	Administraator
3	Testimistarkvara arendava idufirma arendusjuht	Töötaja, mänedžer
4	Tarkvaraarendusettevõtte tervishoiuosakonna juht	Administraator
5	Müügijuhtimistarkvara arendava idufirma personalijuht	Administraator
6	Loovagentuuri projektijuht	Töötaja, mänedžer
7	Suhtlemisrakendust arendava idufirma turundus- ja kommunikatsioonijuhi assistent (praktikant)	Töötaja

Iga testsessiooni läbiviimisel osales kolm inimest: testija, käesoleva töö autor, kes testijate käitumist jälgis ja kõike dokumenteeris ning Clanbeati tootejuht, kes testijatega suhtles ja neile testülesandeid jagas. Kõik testijad kasutasid oma isiklikku sülearvutit, mis ühendati suure ekraaniga ning kõik testsessioonis osalejad said toimuvat ekraanilt jälgida. Administraatori rolli testijate testsessioon algas ülesandega beetatootesse registreerida, mis

hõlmas endas ka uue tiimi loomist. Töötaja rolli testijate testsessioon algas Clanbeat tarkvaralt e-kirja saamisega, milles kutsuti testija oma tiimiga ühinema. Edasine olenes suuresti testijate käitumisest, kuid esialgu lasti neil kasutajate sisseelamise toetamise protsess läbida ning seejärel esitati konkreetsed testülesanded, et mõista, kas protsessist oli kasu ja kas nad saavad nende ülesannete täitmisega hakkama. Administraatori rolli testijatel oli ülesanneteks kutsuda oma tiimi üks testi läbiviijatest, postitada oma päeva tipp- ja madalhetk, panna paika arenguevestluse aeg oletatava töötajaga ja selleks valmistuda ning läbi viia, muuta oletatava töötaja kasutajaõigusi. Töötaja rolli testijatel oli ülesanneteks tootesse positiivsete ja negatiivsete postituste tegemine, oletatava juhiga arenguevestluse aja paika panemine, arenguevestluseks valmistumine, arenguevestluses osalemine. Testijaid, keda edutati mäenedžeriks pidid ka arenguevestluse läbiviijana oletatava arenguevestluse graafikusse kandma, selleks valmistuma ning läbi viima.

Testist sai teha järeldusi konto registreerimise, progressiriba, õpetuse ning interaktiivsete elementide kohta. Elektronkirju ei saa ühe testsessiooni käigus testida, sest nende abil kasutajate sisseelamise toetamine toimub pikema aja vältel. Lisaks ilmnes ka üldiseid puudusi, mida saab kas kasutajate sisseelamise toetamise protsessi või hoopiski toodet muutes lahendada, kuid mis on olulised kasutajate sisseelamise faasis. Tabel 3 annab ülevaate olulisematest tähelepanekutest, mis testsessioonidel ilmnesid.

Tabel 3. Testsessioonide olulisemad tulemused, N näitab mitmes sessioonis leid esines

Oluline leid	N	Näited
Postitamine tekitab raskusi	6	Püüdis enteriga sisestada; ei saanud aru, et skaala tuleb valida; skaala ebaselge
1-on-1 õpetus ei täida oma eesmärki	6	Vajutas kalendriga pildi peale; vajutas sõna schedule peale; kerib üle ja ei süvene
Kasutajarollid on segased	5	Tegi oletatava töötaja mäenedžeriks, samas ei olnud kindel, kas see oli õige asi
Kellaaega sooviti valida arenguevestlust paika pannes	4	Kasutaja küsis: "Mis kell?"; küsiti: "Kellaaega?"
Ei saada aru, mida tähendab public ja private postitust sisestades	4	Kasutaja ütles: "Selline tunne, et kogu internet näeb seda"
Tiimi loomine administraatori konto loomise juures on segane	3	Sisestas kasti enda nime

Oluline leid	N	Näited
Progressiribaga modaalaknad ei ole piisavalt arusaadavad	3	Klõpsis mullikese peale; ei pannud Next nuppu tähele; keris üle
Profiililt soovitakse arenguestlust paika panna	3	Läks inimese profiilile 1-on-1-i otsima
Tiimiliikmete kutsumine administraatori konto loomise juures segane	2	Sisestas enda e-posti aadressi sinna, kuhu oleks pidanud kellegi teise oma sisestama
Administraatorid ja mänedžerid ei saa aru, kas nad panevad arenguestluste aega läbiviija või osalejana paika	2	Ei teinud kahel Schedule nupul vahet; küsis: "Mis on kahe 1-on-1 vahe?"

Kõige probleemsem oli igapäevaste postituste sisestamine. Postitused on Clanbeat tarkvaras kõige alustala ja seega on see suur murekoht. Võimalik, et ülesanne oli keeruline seetõttu, et modaalaknas suunatakse kasutajad postitama, kuid ei täpsustata, kuidas postitada. Samas peaks postitamine olema nii lihtne kui võimalik ja pigem tuleb toodet lihtsustada. Lisaks tekitas mitmel juhul postitades arusaamatusi võimalus postitada privaatset või avalikult. Ka privaatsussätete kohta puudub hetkel kasutajate sisseelamise toetamise protsessis info, seega tuleks see sinna lisada ning erinevus lahti seletada.

Ilmnes, et arenguestluste läbiviimise õpetus ei täida oma eesmärki. Kasutajad arvasid, et õpetuse pealt saab otse arenguestlusti paika panna, mis tegelikult ei ole võimalik. Esialgu katsetatakse õpetust visuaalselt muuta, sest hetkel näeb ta välja nagu osa tootest, mitte nagu juhend, mida vajadusel avada ja sulgeda. Neli kasutajat soovisid arenguestluste kellaega valida, kuid ei saanud seda teha. See puudus oli tegelikult Clanbeat tiimile juba varem teada ning kellaaja valimine ja arenguestluste kandmine kalenderrakendustesse (nt Google Calendar¹²) on lähiajal plaanis.

Administraatoritel esines registreerimisel probleeme tiimi loomisega. Tõenäoliselt on kasutajad harjunud peale registreerimist täitma ankeete isikliku informatsiooniga, sest tiimi nime asemel sisestati oma nimi ning tiimiliikmete kutsumisel sisestati töökaaslaste e-posti aadresside asemel isiklik e-posti aadress. Siin aitaks toote sõnastuse muutmine ning tiimi loomisele rõhutamine.

Väga palju arusaamatust tekitasid kasutajarollide nimetused. Töötaja roll on pigem arusaadav, kuid arusaamatu on administraatori ja mänedžeri vahe. Kuna administraator määrab tiimiliikmetele rolle, peaks ta nende erinevusest aru saama. Siin aitaks, kui tiimilehele

¹² <https://www.google.com/calendar/about/>

lisatakse sarnane õpetus nagu on arenguestluste läbiviimise kohta. Arvesse tuleb aga võtta olemasoleva õpetuse eelnimetatud puudused ning nad üheskoos arusaadavaks disainida. Üks testija tõi välja ka teise võimaluse – administraatorile võiks rolle määrates avanevas rippmenüüs lisaks rollinimeledele ka nende seletused olla.

Administraatorid ja mäenedžerid saavad arenguestlustes osaleda nii töötaja kui ka läbiviijana. Tootes ei saanud nad erinevusest aru ning seda tuleb visuaalselt paremini eristada. See on keeruline probleem ning vajab suure tõenäosusega täitsa uut lähenemist ja rohkem katsetamist ning testimist. Lisaks prooviti arenguestluste graafikusse kanda nende inimeste profiililt, kellega arenguestlust läbi viia sooviti. See võimalus võiks tootes olemas olla.

Progressiribaga modaalaknad ei mõjunud testsessioonides ootuspäraselt. Progressiriba peaks olema kaasahaarav element ning kasutaja ei tohiks sellelt enne tähelepanu pöörata, kui progress on läbitud. Osad testijad aga käitusid nagu seda ei olekski seal. Kuna hetkel on progress visuaalselt välja toodud kolme ringiga, mis tähistavad kolme sammu, peaks seda muutma konkreetsemaks ja progressi rohkem rõhutama. Kuigi teadlikult on lubatud modaalaknast ka mööda klikkida ja tootes navigeerida, peaks siiski modaalakent rohkem rõhutama, sest hetkel läheb kasutajate fookus mujale.

Kokkuvõte

Käesolev bakalaureusetöö lähtus probleemist, et Clanbeat tarkvaras puudub kasutajate sisseelamise toetamise protsess. Töö eesmärgiks oli disainida ja arendada protsessi prototüüp, testida loodud prototüüpi esmase sihtrühmaga ning tuua välja testsessioonidel esinenud puudused ja ettepanekud täiendusteks.

Eesmärgi täitmiseks anti kõigepealt ülevaade Clanbeat tarkvarast, uuriti erinevaid kasutajate sisseelamise toetamise meetodeid ning koostati nõuded Clanbeat tarkvarale kasutajate sisseelamise toetamise protsessi loomiseks.

Valmis lahenduse teostas käesoleva töö autor koostöös Clanbeat meeskonnaga ja see koosneb kuuest osast:

1. maandumislehest;
2. konto registreerimisest;
3. progressiribaga modaalakendest;
4. interaktiivsetest elementidest;
5. arenguvestluse juhendist;
6. elektronkirjadest.

Valmis lahenduse testimiseks viidi läbi seitse valjusti mõtlemise testsessiooni kuues erinevas ettevõttes. Testsessioonide tulemustest saab välja tuua järgnevad autori arvates olulisemad puudused:

- igapäevaste postituste sisestamine tekitab kasutajatele raskusi;
- arenguvestluse õpetus ei täida oma eesmärki;
- rakenduses esinevad kasutajarollid on segased;
- progressiribaga modaalaknad ei ole piisavalt arusaadavad;
- administraatori ja mänedžeri õigustega kasutajad ei saa aru, millises rollis nad arenguvestlusi graafikusse kannavad.

Testimise käigus ilmnenuid puudustele toodi välja võimalikud lahendused. Edasiste sammudena näeb töö autor Clanbeat rakenduse kasutajate sisseelamise toetamise protsessis puuduste parandamist ja CVI valmimisel ka kasutajaliidese täiustamist.

Kasutatud kirjandus

Alvarez, H. (11. november 2015. a.). *A Guide to User Onboarding Techniques for Mobile Apps*. Allikas: User Testing Blog: <https://www.usertesting.com/blog/2015/11/11/user-onboarding-techniques-for-mobile-apps/>

Capland, A. (22. september 2015. a.). *Onboarding New Users With Video*. Allikas: Wistia: <http://wistia.com/blog/video-for-onboarding>

Clanbeat. (kuupäev puudub). Allikas: Clanbeat: <https://clanbeat.com>

Dholakiya, P. (11. veebruar 2014. a.). *Why People Don't Trust Your Landing Page Testimonials*. Allikas: Unbounce: <http://unbounce.com/landing-pages/why-people-dont-trust-your-landing-page-testimonials/>

First Round Review. (kuupäev puudub). *This Is How You Design Your Mobile App for Maximum Growth*. Allikas: First Round Review: <http://firstround.com/review/this-is-how-you-design-your-app-for-maximum-growth/>

Kalda, K. (6. oktoober 2009. a.). *Mida tähendab "call to action" internetiturunduses?* Allikas: OKIA: <https://www.okia.ee/blog/2009/10/call-to-action/>

Muhammad, F. (18. aprill 2016. a.). *Are Videos or Gifs Better for Landing Page Conversions?* Allikas: Instapage: <https://instapage.com/blog/are-videos-or-gifs-better-for-landing-pages>

Muhammad, F. (21. märts 2016. a.). *User Onboarding Starts with a Good Landing Page*. Allikas: Appcues: <http://www.appcues.com/blog/user-onboarding-starts-with-a-good-landing-page/>

Murphy, L. (2013). *SaaS Free Trial: Require a Credit Card to begin?* Allikas: SaaS Growth Strategies: <http://sixteenventures.com/saas-free-trial-credit-card>

Noel, J. (2. veebruar 2016. a.). *3 Fundamental User Onboarding Lessons from Classic Nintendo Games*. Allikas: Appcues: <http://www.appcues.com/blog/3-fundamental-user-onboarding-lessons-from-classic-nintendo-games/>

Patel, N. (7. oktoober 2014. a.). *12 Essentials of a High Converting Landing Page*. Allikas: The Daily Egg: <https://blog.crazyegg.com/2014/10/07/landing-page-essentials/>

Qualaroo. (kuupäev puudub). *What is Conversion Rate Optimization*. Allikas: Qualaroo:
<https://qualaroo.com/beginners-guide-to-cro/what-is-conversion-rate-optimization/>

Renz, J., Staubitz, T., Pollack, J., & Meinel, C. (2014). Improving the Onboarding User Experience in MOOCs. *EDULEARN14*, (lk 3931-3941.).

UserOnboard. (kuupäev puudub). *UserOnboard*. Allikas: UserOnboard:
<https://www.useronboard.com>

UX Movement. (7. juuli 2011. a.). *Visual Weight of Primary and Secondary Action Buttons*. Allikas: UX Movement: <http://uxmovement.com/buttons/visual-weight-of-primary-and-secondary-action-buttons/>

W3Schools. (kuupäev puudub). *Browser Statistics*. Allikas: W3Schools:
<http://www.w3schools.com/browsers/>

W3Schools. (kuupäev puudub). *OS Platform Statistics*. Allikas: W3Schools:
http://www.w3schools.com/browsers/browsers_os.asp

Wadowski, C. (20. august 2013. a.). *The Best in User Onboarding*. Allikas: GrowHack:
<http://www.growhack.com/2013/08/20/the-best-in-user-onboarding/>

Summary

Clanbeat.com User Onboarding Process Design and Development

Bachelor's Thesis

This bachelor's thesis focuses on designing and developing user onboarding process for Clanbeat software. Clanbeat is a web based human resource management application that is designed to create good work environments and support team members' personal growth.















































The objective of this bachelor's thesis was to design and develop user onboarding process, to test the usability of the process using think aloud testing method and to bring out deficiencies occurring in the session-based testings to come up with propositions for improvement.

In the first paragraph, the author gave an overview of Clanbeat software and researched existing user onboarding methods. The second paragraph focused on the requirements for developing user onboarding process for Clanbeat software. The third paragraph was aimed at designing and developing user onboarding process prototype. The last paragraph gives an insight of the prototype testing process and potential deficiencies and possibilities.

For future development of the Clanbeat software, the author deems necessary improving deficiencies in the user onboarding process and refinement of the user interface.

Lisad

Lisa 1 Maandumisleht

1	 PRICING SIGN IN SIGN UP FREE								
2	<h3>Happiness tool for teams</h3> <p>Clanbeat is a HR software that tracks your team's highs and lows. Clanbeat is designed to create additively good work environments and support team members' personal growth.</p> <p>TRY IT FOR FREE <small>Free for 30 days. No credit card required.</small></p>								
3	<h4>Why you should use it?</h4> <table><tr><td>Clanbeat helps companies<ul style="list-style-type: none">Keep problems short and smallGrow talent fasterBoost everyone's flowCreate an awesome company cultureMake good people stick around</td><td>Clanbeat helps employees<ul style="list-style-type: none">Understand what makes them happyAvoid problems building upBecome smarter fasterGet more recognition and supportCreate a culture they love</td></tr></table>	Clanbeat helps companies <ul style="list-style-type: none">Keep problems short and smallGrow talent fasterBoost everyone's flowCreate an awesome company cultureMake good people stick around	Clanbeat helps employees <ul style="list-style-type: none">Understand what makes them happyAvoid problems building upBecome smarter fasterGet more recognition and supportCreate a culture they love						
Clanbeat helps companies <ul style="list-style-type: none">Keep problems short and smallGrow talent fasterBoost everyone's flowCreate an awesome company cultureMake good people stick around	Clanbeat helps employees <ul style="list-style-type: none">Understand what makes them happyAvoid problems building upBecome smarter fasterGet more recognition and supportCreate a culture they love								
4	<h4>Our happy customers say...</h4> <table><tr><td><p>"Amazing." Jonathan Castro, Awesome Inc.</p></td><td><p>"Amazing." Gabriella Hicks, Awesome Inc.</p></td><td><p>"Amazing." Felix Fleising, Awesome Inc.</p></td></tr></table>	 <p>"Amazing." Jonathan Castro, Awesome Inc.</p>	 <p>"Amazing." Gabriella Hicks, Awesome Inc.</p>	 <p>"Amazing." Felix Fleising, Awesome Inc.</p>					
 <p>"Amazing." Jonathan Castro, Awesome Inc.</p>	 <p>"Amazing." Gabriella Hicks, Awesome Inc.</p>	 <p>"Amazing." Felix Fleising, Awesome Inc.</p>							
5	<h4>How it works?</h4> <table><tr><td>Post daily<p>Your highs and lows. Good and not so good things. They're both important.</p></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Book 1-on-1<p>Everyone can book 1-on-1s. You can start preparing right after booking.</p></td></tr><tr><td>Have 1-on-1<p>During 1-on-1 you go over highs & lows, last goals and set new goals and praise both parts.</p></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Get it done<p>After 1-on-1 start working on your new goals. Easy to keep track on them!</p></td></tr></table>	Post daily <p>Your highs and lows. Good and not so good things. They're both important.</p>			Book 1-on-1 <p>Everyone can book 1-on-1s. You can start preparing right after booking.</p>	Have 1-on-1 <p>During 1-on-1 you go over highs & lows, last goals and set new goals and praise both parts.</p>			Get it done <p>After 1-on-1 start working on your new goals. Easy to keep track on them!</p>
	Post daily <p>Your highs and lows. Good and not so good things. They're both important.</p>								
		Book 1-on-1 <p>Everyone can book 1-on-1s. You can start preparing right after booking.</p>							
	Have 1-on-1 <p>During 1-on-1 you go over highs & lows, last goals and set new goals and praise both parts.</p>								
	Get it done <p>After 1-on-1 start working on your new goals. Easy to keep track on them!</p>								
6	<h4>The team behind Clanbeat</h4> <table><tr><td><p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p><p></p></td><td><p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p><p></p></td><td><p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p><p></p></td><td><p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p><p></p></td></tr></table>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>				
 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>	 <p>RIKI Chief Happiness Officer Keeps everybody happy, sleeps a lot, listens to all the problems and solves them by wagging his tail.</p> <p></p>						
7	<p>© Clanbeat Inc. All rights reserved</p> <p>Privacy Policy Terms of Service</p>								

Lisa 2 Valjusti mõtlemise testimise kokkuvõte

Test	Testija käitumine	Märkmed
1	Ei saanud aru, miks kohe vaja Clan luua	Ei saanud aru, et ta loob uut tiimi
1	Clani nime sisestamise kasti arvas, et enda nimi tuleb panna	Ebaselge kast
1	Arvas, et tiimiliikmete kutsumisel pidi isikliku e-posti aadressi sisestama	Ebaselge kast, kuidagi vaja rõhutada, et on kutsumine
1	Ei taha kutsuda kohe tiimiliikmeid	Skip on tegelikult olemas
1	Hakkas esimese tootesisese modaalakna peale kohe tipphetke sisestama	Mis on iseenesest hea, see on teadlikult lubatud
1	Tahtis enteriga sisestada, aga ei saanud	Postitamine on keeruline
1	Ei saanud aru, et skaala peab valima. Lõpuks mõistis, aga ei osanud	Skaala valimine keeruline
1	Skaala oli ebaselge, ei saanud aru kas valis väga hea või hea. Turvalisuse mõttes valis keskmise	Skaala ebaselge
1	Modaalaknas soovis mullidega edasi liikuda, ei pannud Next nuppu tähele	Next peaks primaarne nupp olema
1	Teises modaalaknas tahtis kohe 1-on-1 aja paika panna, sest tekstisees oli sõna here, klikkis nii selle peale kui ka kalendriga mehikese peale, aga midagi ei juhtunud	Modaalaken ei täida eesmärgi päris nii nagu peaks
1	Samamoodi üritas 1-on-1 vaate õpetuskastikeses 1-	Arvas, et õpetus on klikitav

	on-1 paika panna esimese sammu juures. Ei saanud aru, et see on õpetuseks. Ei sulgenud seda ka.	
1	Soovib aega paika pannes kellaaega näha	Kellaaeg on backlogis olemas
1	Ei vajutanud Confirm aega paika pannes	Peaks allapoole automaatselt kerima, et Confirm nupp oleks nähtaval
1	Kuna 1-on-1 lehele ta klikkis kohe modaalakna viitest, sai viimase modaalakna kui avalehele tagasi läks	Teadlikult
1	Ei saanud aru kasutajarollidest	Kasutajarollid segased
1	"Employee rollinimi kuidagi liiga meeh Clanbeati kontekstis, kus muidu on clan"	Kasutajaroll liiga igava nimega
1	"Miks actionite all ei ütle, et postita high ja low?"	Tahab igapäevast meeldetuletust toote sees
2	"Name asemel võiks olla Clan name sisestamine"	Tiimi loomine ebaselge
2	"Meedib, et sai skippida kutsumist"	Skip hea
2	Modaalakendes vaatas kõik 3 vaadet ära, ei tekkinud probleemi Next nupu ülesleidmisega	Tema jaoks ei olnud ebaselge
2	Tahtis enteriga postitada, läks väga kaua aega, et aru saada, mida teha	Positamine keeruline
2	"Sõna public postitamisel tekitas tunde, et kogu internet näeb seda"	Privaatsust peaks seletama
2	1-on-1 lehel õpetusest keris üle ruttu ja ei süvenenud	Õpetus ei täida oma eesmärki

2	Ei saa kasutajarollidest aru. Pakub välja rippmenüüsse administraatorile lisaks rollinimedele ka selgitus alla panna	Kasutajarollid segased
2	Tahab inimese profiililt temaga 1-on-1 paika panna	Profiilile 1-on-1 paikapanemine?
2	Tahab 1-on-1 küsida töötajana, mitte kohe paika panna	Ei soovi töötajana ise paika panna 1-on-1 oma juhiga
3	"Kutse e-kiri tuleb liiga kaua"	Intervall väiksemaks?
3	Ei soovi Googlega ühendada	Mõni teine kontoloomise meetod lisada?
3	Enteriga tahtis postitust sisestada	Postitamine segane
3	Ei teinud kahel 1-on-1 paikapanemisel vahet	1-on-1 leht segane
3	Kasutajarollidest ei saa aru	kasutajarollid arusaamatud
4	Proovis postitada enteriga	Postitamine segane
4	Ei saa aru, mida public/private tähendavad	Privaatsussätted arusaamatud
4	Eeldas, et teise kasutaja profiililt saab temaga 1-on-1 paika panna	Sooviks profiililt 1-on-1 paika panna
4	1-on-1 õpetuse peal vajutas schedule sõna peale lootes sealt paika panna	1-on-1 õpetus arvas, et on klikitav
4	Sai hakkama tiimiliikme mänedžeriks tegemisega, aga samas ei olnud kindel rollides	Kasutajarollid tekitavad segadust
4	"Mis on kahe minu 1-on-1 vahe? Keeruline aru saada, kus employeena ja kus managerina"	1-on-1 raske eristada, kas töötaja või läbiviija

5	Google'i allow vajutab kohe, ei loe läbi	Ei huvita, millega ta nõustub
5	Clan name pani enda isikliku nime	Tiimi loomine ebaselge
5	Invite others vormi pani iseenda meili	Kutsumine ebaselge
5	Postituse sisestamine, klikib punase ja rohelise vahel mitu korda	Postitamine ebaselge
5	Meeldib, et on valida private ja public vahel, samas küsib, et mis nende vahe on	Privaatsussätted arusaamatud
5	Sisestada proovib enteriga, siis sai aru, et tuleb tundetugevust hinnata ja sai hakkama	Tundetugevuse valimine ebaselge
5	Kuigi ta vaevles postitamisega, ütles peale esmakordset postitamist lihtne	Postitamisega harjub
5	Teiskordsel postitamisel ei esine enam probleeme	Postitamisega harjub
5	Luges läbi 1-on-1 õpetuse	Täitis eesmärgi
5	Klikkis 1-on-1 õpetuse peal schedule sõna peale	Arvas, et õpetus on klikitav
5	"Kellaaega?" soovib määrata kellaaega 1-on-1 paika panemisel	Soovib kellaaega valida
6	Google'i allow kohe, ei loe, mida seal küsitakse	Ei huvita, millega ta nõustub
6	Modaalakende puhul ei pane noolekesi tähele, et need viitavad kusagile. Alles siis märkas, kui viimane modaalaken ees oli ja kasti asukoht muutus. Siis vajutas Back et näha kuhu eelmistel akendel viitas	Modaalaken ei täida eesmärgi päris nii nagu peaks

6	Kontrollis üle, kas on punase või rohelise peal postitades, klikkides nende vahel ja lõpuks rohelise peale seisma jäädes, kui oli veendunud, et see on roheline	Postitamine ebaselge
6	Tahtis enteriga postitada	Positamine keeruline
6	"Misasi?" skaala peale	Skaala tekitab segadust
6	Kui Post nupp ilmus, proovis uuesti enterit, et äkki nüüd on võimalik	Enteriga üritatakse postitada
6	Skaala valimine tundub kaugel, et peab hiirt palju lohistama	Skaala kaugel
6	Postitatud postitust soovib muuta, sest valis vale privaatsussätte	Soovib muuta
6	Ülesande peale paika panna 1-on-1 läheb selle inimese profiilile, kellega ta seda teha soovib	Soovib profiililt 1-on-1 paika panna
6	1-on-1 õpetusele ei süvenenud	Ei täida eesmärki
6	"Mis kell?" soovib kella valida	Soovib kellaega valida
6	1-on-1 õpetuse peale klikkis et 1-on-1 paika panna	Õpetus ei täida oma eesmärki
6	Hammustab kasutajarolle lahti, enamvähem mõistab	Kasutajarollid segased
7	E-kirjaga sisselogimisel e-kirja kutse peale, ei saanud hästi aru, et miks peab e-posti aadressi valima	Google tekitab segadust
7	Modaalaknaid ei pane tähele, hakkab kohe ajajoont alla kerima	Modaalaknad ei täida eesmärki

7	Liigub Next nupuga edasi modaalaknas natukese aja pärast	Tuleb nende juurde tagasi
7	Kirjutas positiivset postitust, valis kohe privaatse, valis tundetugevuse ja postitas. Ei ilmnenud postitamise probleem	Saab postitamisega hakkama
7	Siis kirjutas negatiivse postituse ka ja postitas	Postitas veel
7	Avastas, et unustas negatiivse postituse privaatseks panna ja ei leia kohta, kust seda muuta	Soovib muuta postitust
7	Kui hakkas uuesti postitama, oli automaatselt rohelise peal, aga oskas ise punase valida	Oskas valida negatiivse postituse kirjutamise
7	Public/private tekitab segadust, mis mida tähendab	Privaatsussätteid arusaamatud
7	Ülesande peale paika panna 1-on-1 läks kohe 1-on-1 lehele peale ja hakkas paika panema, kuid otsis kellaega. Muidu sai hakkama ja pani selle teadlikult samale päevale	1-on-1 pani õigesti paika, kuid otsis kellaega
7	1-on-1 õpetust ei vaadanud	Õpetus ei täida oma eesmärki
7	"Clan is like a team?"	Sõna clan tekitab natuke segadust
7	"Everyone from the team?" mõtleb kes näeb public postitust	Saab aru, mida public tähendab
7	"Private ones just me?"	Saab aru, mida private tähendab