renderspace

Kako zagotoviti čim boljšo uporabniško izkušnjo

Miha Ceglar

renderspace

Uporabniška izkušnja …

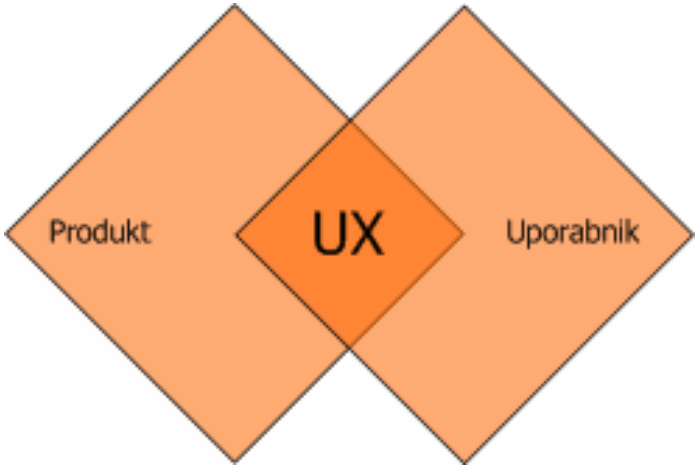
User experience, often abbreviated **UX**[2], is a term used to describe all aspects of the user's experience when interacting with the product, service, environment or facility.

http://en.wikipedia.org/wiki/User_experience

renderspace

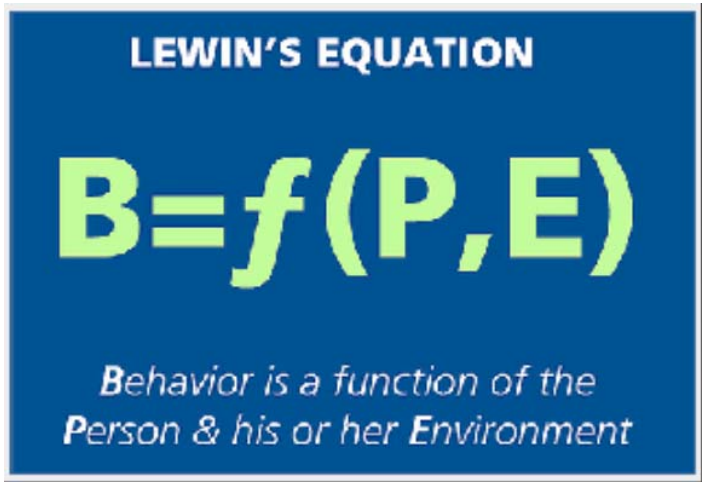
Uporabniška izkušnja …

- Lastnost, kakovost produkta
- Dobra / slaba
- Percepcija uporabnika
- Subjektivna ocena



renderspace

Lewinova enačba:



Doseči želimo želeno vedenje.

Nad osebo nimamo nadzora, lahko pa z informacijsko arhitekturo, interaktivnim dizajnom in dizajnom vmesnika spreminjamo okolje

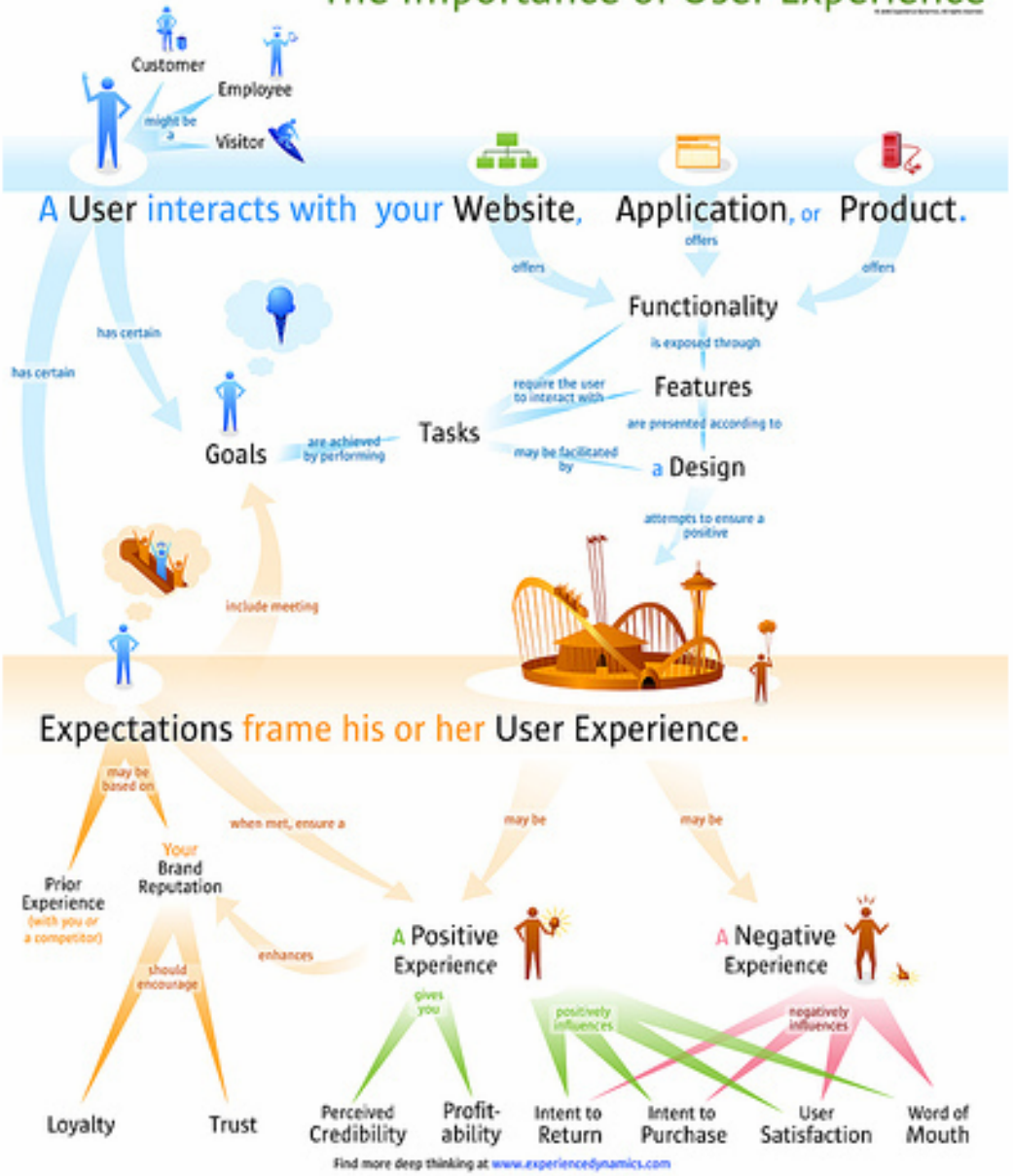
Okolje prilagajamo uporabniku.

renderspace

Zakaj je uporabniška izkušnja pomembna

→ Velika slika

The Importance of User Experience



renderspace

Na kratko …

- Izkušnja = produkt
- Uporabnik si bo produkt zapomnil (ali pa tudi ne) po tem, kakšno izkušnjo je doživel ob interakciji s produktom, blagovno znamko itd.
- Pomembna je vsaka interakcija → vsak element produkta (tudi / predvsem detajli)
- Pomembne pozitivne izkušnje (The Long Wow)

renderspace

UX za poslovneže…

- Od uporabniške izkušnje je odvisen uspeh produkta (Google, Apple)
- Dobra uporabniška izkušnja je (lahko) konkurenčna prednost
- Dobra uporabniška izkušnja povečuje vrednost znamke, lojalnost uporabnikov, dobiček

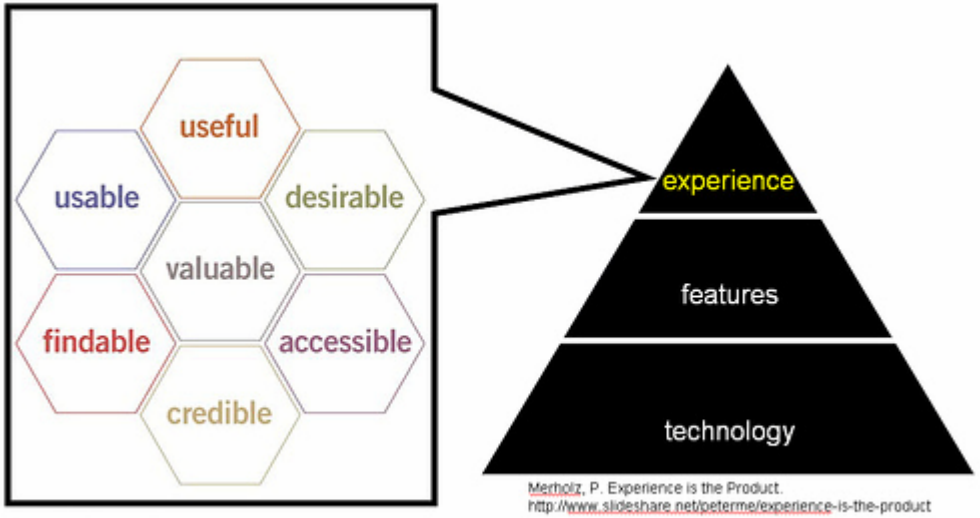
renderspace

UX za programerje…

- Pomembno je, da deluje
- Deluje tako, kot to pričakujejo in razumejo uporabniki

renderspace

Elementi uporabniške izkušnje



Morville, P. The User Experience Honeycomb.
http://semanticstudios.com/publications/semantics/000029.php

Merholz, P. Experience is the Product.
http://www.slideshare.net/peterme/experience-is-the-product

renderspace

1. Valuable (Vredno / dragoceno)

- To kar želimo doseči → vreden proizvod
- Ustvarjalec – uporabnik → win - win

renderspace

2. Useful (koristno)

- Proizvod mora biti koristen
- Ni namenjen sam sebi ali naročniku, temveč uporabnikom

http://technabob.com/blog/wp-content/uploads/2007/01/tech_toilet.jpg

renderspace

3. Usable (uporabno)

•Uporabno v smislu
enostavnosti uporabe (usability)

www.notusable.com

renderspace

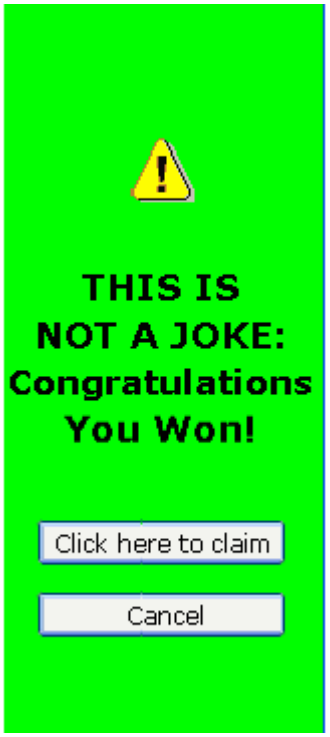
4. Desirable (zaželeno)

•Vzpodbuja željo po uporabi, posesti

renderspace

5. Credible (verodostojno)

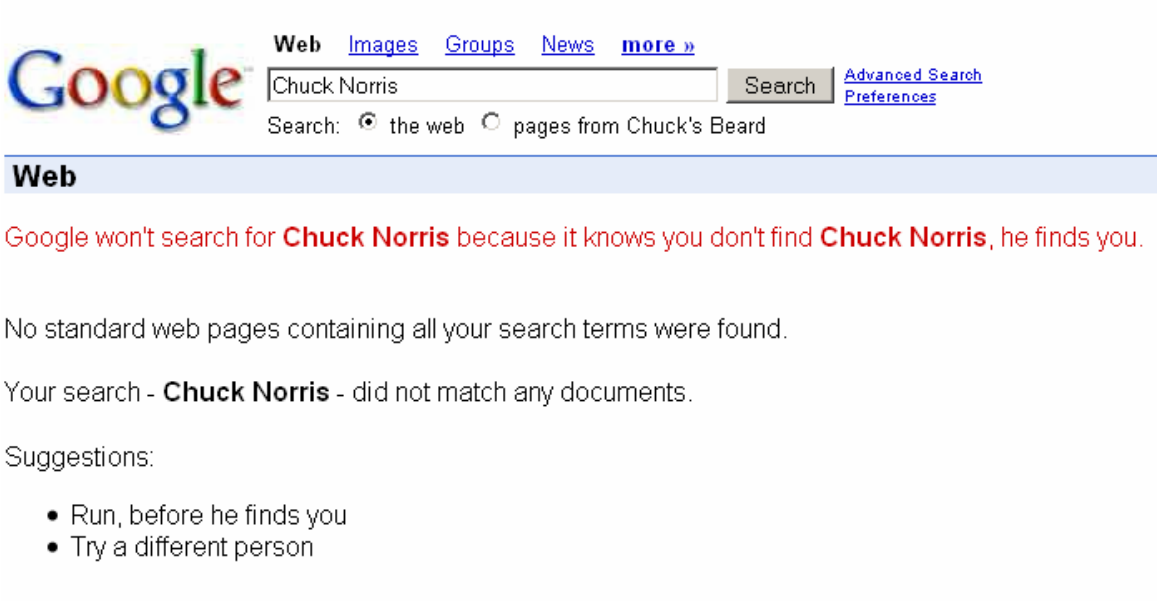
•Deluje verodostojno



renderspace

6. Findable (najdljivo)

•Česar ne moremo najti, ne moremo uporabiti



renderspace

7. Accessible (dostopno)

•Dostopno do tudi uporabnikom
s posebnimi potrebami / napravami

renderspace

Kako zagotoviti dobro uporabniško izkušnjo?

renderspace

1. Uporabnik je v središču

- Večino spletnih mest in aplikacij razvijamo za to, da jih nekdo dejansko uporablja
- Proizvodi morajo biti narejeni po meri uporabnikov
- Že mogoče, da so uporabniki “neumni”, vendar jim ne prodajamo pameti, temveč nekaj drugega

renderspace

2. Zavedanje pomena uporabniške izkušnje v ekipi

- Zakaj si sploh razbijati glavo z uporabniško izkušnjo?
- Vsi, ki sodelujemo na projektu, dejansko vplivamo na uporabniško izkušnjo
- Vsak se mora zavedati svojega vpliva na končni rezultat ter si prizadevati da ga naredi čim bolje za uporabnika

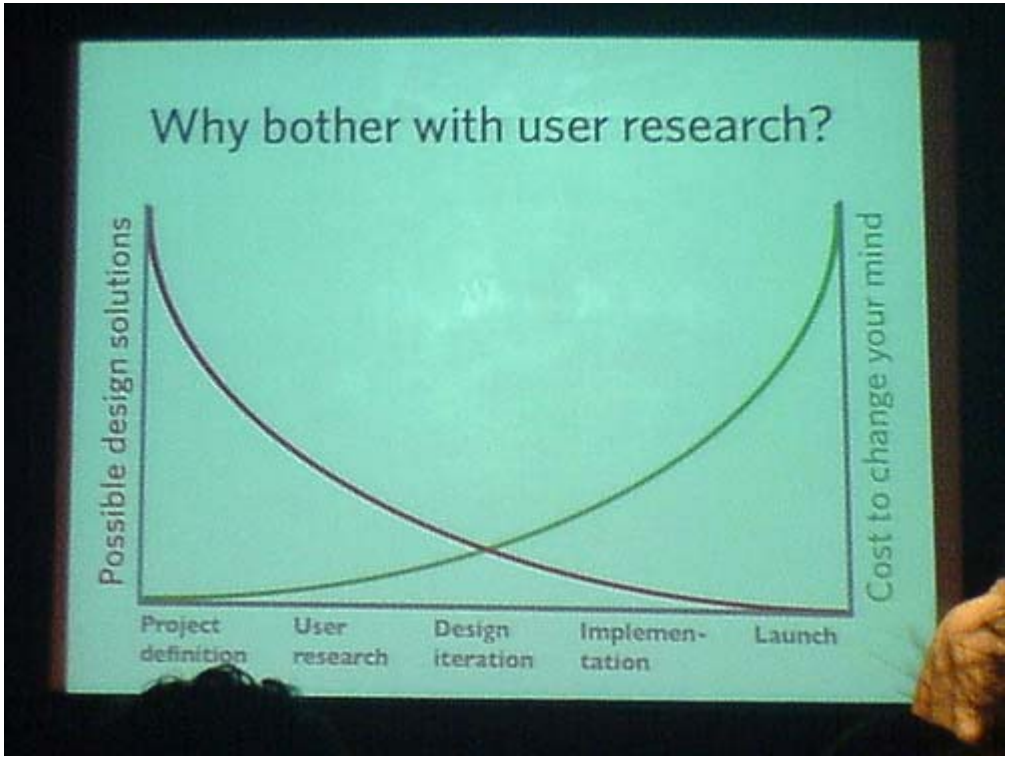
renderspace

3. Empatija

- Zmožnost vživljanja v potrebe uporabnikov
- Niso neumni uporabniki, temveč uporabniški vmesniki

renderspace

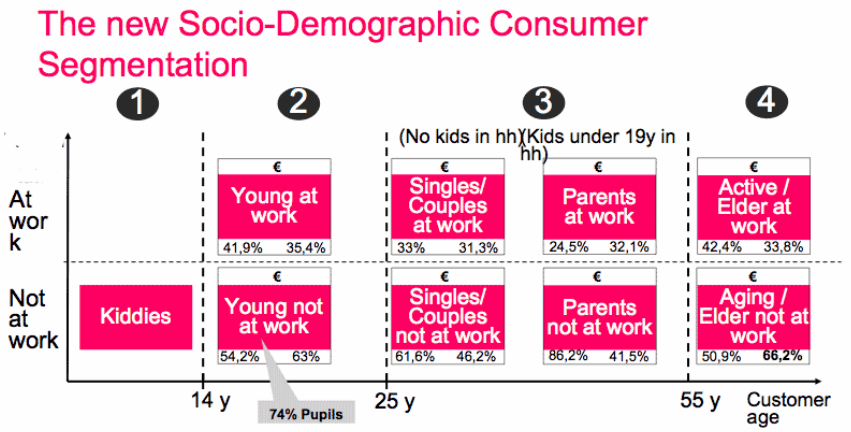
4. Raziskave uporabnikov



renderspace

Ciljne skupine

- Analiza
- Segmentacija
- Prilagodimo strukturo, navigacijo, vsebino



renderspace

Persone

- Ustvarimo persone z demografskim, poklicnim, materialnim ozadjem
- Življenjski slogi
- Scenariji iz vsakodnevnega življenja
- Scenariji uporabe → User flows

Kivio Users

	The researcher	The Sysadmin	The OSS developer	The CS student
Name	Alexander Weiß	Donald M. Berry	Kristian Larsson	Eric Neville
Age	30	30	26	24
Location	Germany	US	Sweden	France
Social Life	Alexander lives with his girl-friend in a flat in Hamburg.	Donald lives with his wife and 1-year old daughter in a house in Portland.	Kristian shares an apartment with two friends in Stockholm. His girl-friend lives in Uppsala. They see each other every weekend.	Eric lives with his parents in a small city close to Lyon. He visits the university there. Often, he stays at his friend's apartment for playing PC games and programming.
Work Life	He works at centre for environmental systems research and designs plans for replacable energies in a EU-funded project.	He is a lead system administrator in a huge network solutions company in Portland.	A software developer with a dayjob in a medium-sized software company. Works on KDE in his spare time.	He is a student of computer science. Besides university, he performs small programming jobs for people in his neighbourhood.

renderspace

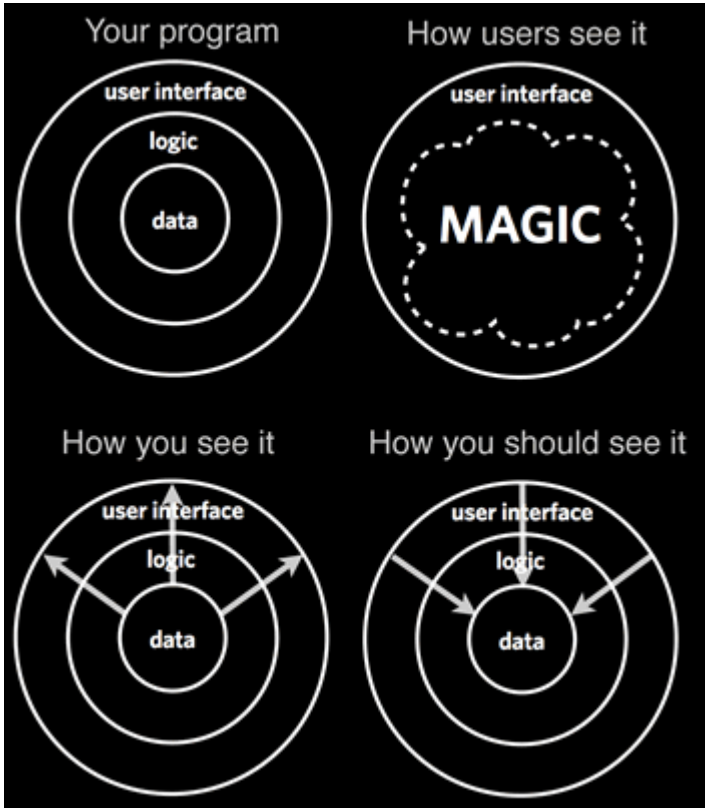
Fokusne skupine

- “Skupinska terapija” za produkte
- Skupina ljudi (4 do 12) v vodenem razgovoru
- Izbrani na podlagi segmentov
- Sprašujemo po odnosu, mnenju, željah glede proizvoda

The focus group hated it. So he showed it to an out-of-focus group.

renderspace

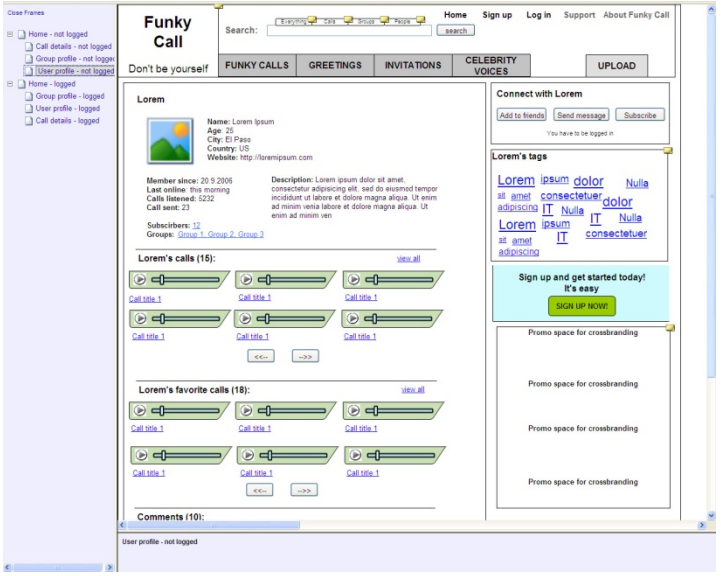
5. Spremenjen način načrtovanja



renderspace

6. Prototipi

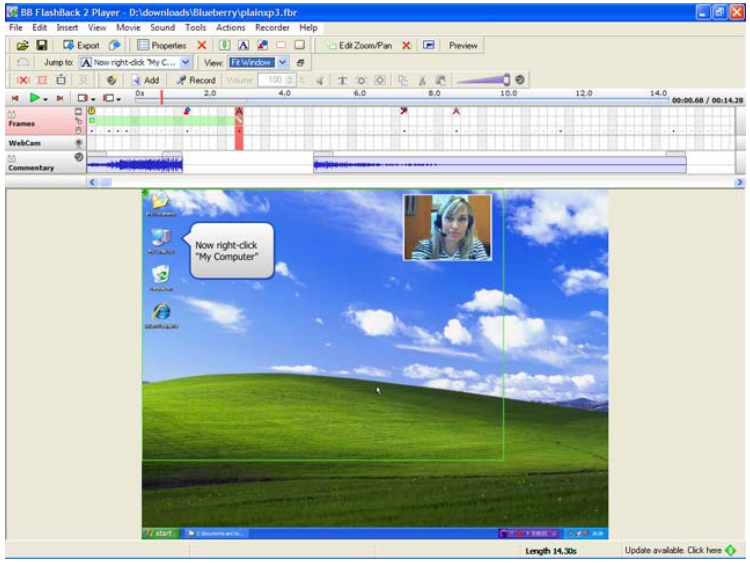
- Papirnati in interaktivni prototipi
- Uporabni za naročnike, razvijalce, oblikovalce, testne uporabnike
- Omogočajo iteracije
- Omogočajo testiranje
- Specifikacije za front-end
- Orodja: Visio, Axure, Kivio



renderspace

7. Testiranje

- Večfazno
  - zatečena aplikacija/spletno mesto
  - informacijska arhitektura
  - prototipi
  - oblikovni osnutki, layouts
- Znotraj hiše: odpravljanje hroščev
- Zunaj hiše: uporabniška izkušnja



renderspace

8. Povratne informacije

- Pritožbe in pohvale
- Odpremo kanale: obrazci, e-pošta
- Odkrite in hitre reakcije

renderspace

Vprašanja in komentarji

renderspace

Hvala

miha.ceglar@renderspace.si