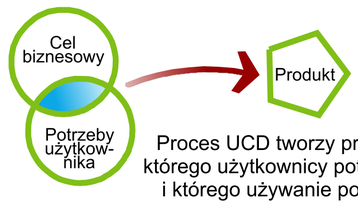
User-Centered Design (UCD) - Projektowanie zorientowane na użytkownika

Cel biznesowy



Proces UCD tworzy produkt, którego użytkownicy potrzebują i którego używanie polubią.

Przegląd rozwiązań pozwala ustalić stosowane przez konkurencję wzorce projektowe, które mogą zostać zastosowane w projekcie. To swego rodzaju uczenie się na błędach konkurencji.

- Przegląd rozwiązań konkuencyjnych
- Analiza konkurencji
- Obserwacja pracy użytkowników
- Analiza kontekstu użytkownika
- Wywiady pogłębione

- Kim są użytkownicy systemu?
- Do czego będzie służył im system?
- Jakie są ich umiejętności?
- Czy system lub użytkownicy napotykać będą na ograniczenia zewnętrzne?

Burze mózgów

Burze mózgów są prowadzone by wygenerować świeże pomysły, koncepcje. Po wygenerowaniu pomysłów są one poddawane krytycznej ocenie ekspertów i użytkowników.

- Ocena ekspercka

Koncepcje

- Ocena ekspercka
- Badania fokusowe

Badania fokusowe a testy z użytkownikami

Testy fokusowe	Testy z użytkownikami
Wykonywane na początku procesu tworzenia produktu. Badane są koncepcje.	Wykonywane w trakcie procesu projektowania produktu. Badane są prototypy produktu.
Niewielka grupa osób. Uczestnicy oceniają i komentują koncepcje i projekty, które im się przedstawia.	Pojedynczy użytkownik. Użytkownik wykonuje zadania testowe posługując się badanym produktem.
Dobre do szybkiego uzyskania próbek opinii i odczuć użytkowników. Nadają się do sprawdzenia oczekiwań odbiorców, określenia ich potrzeb. Pozwalają ocenić pomysł, na bazie którego powstać ma produkt.	Sprawdzenie, czy prototyp lub produkt funkcjonuje poprawnie i określenie na jakie problemy napotyka użytkownik podczas pracy.

Wybór najlepszej koncepcji

- koncepcja

Projektowanie interfejsu (paper prototyping, lo-fidelity, hi-fidelity)

- Pracujemy na bazie wcześniej zgromadzonej wiedzy, burzy mózgów, stworzonych i przetestowanych koncepcji.
- Projektujemy kolejne prototypy interfejsu.
- W kolejnych iteracjach poddajemy je ocenie ekspertów i użytkowników, wnioski z testów nanosimy na prototyp.
- Prototypy systemu tworzone są zarówno w postaci papierowej (paper prototyping) jak i w postaci klikalnych prezentacji Power Point i HTML.
- W ostatecznej fazie prototypowania mogą być używane prototypy graficzne.

Konkurencyjne metody realizacji (prototypy)

- Testy z użytkownikami
- Ocena ekspercka
- Analiza heurystyczna

Analiza heurystyczna

- Ewaluacja heurystyczna pozwala wykryć problemy usability występujące w badanym produkcie. Metoda ta opiera się na analizie wykonywanej przez ekspertów. Eksperci oceniają zgodność testowanego interfejsu z uznanymi regułami usability (heurystykami).
- Jeden badacz nigdy nie będzie w stanie wykryć wszystkich problemów. Dlatego analizę heurystyczną przeprowadzają minimum dwie osoby. Następnie wyniki ewaluacji są scalane do spójnej postaci.
- Posługujemy się uznanymi heurystykami usability, wzbogacając je o własne doświadczenie z już zrealizowanych projektów.

Testy z użytkownikami

Testy z użytkownikami są podstawową i najważ niejszą techniką badania i ulepszania użyteczności produktów.

Badanie użyteczności jest przeprowadzane z udziałem od 3 do 12 osób z ustalonej grupy docelowej.

Proces:

- Ustalenie obszaru badania oraz grup docelowych.
- Analiza serwisu.
- Ustalenie scenariuszy testowych i skonsultowanie ich z klientem.
- Przeprowadzenie badań pilotażowych i ew. adjustacja scenariuszy.
- Rekrutacja użytkowników do testów.
- Przeprowadzenie testów z użytkownikami.
  - Wprowadzenie użytkownika, zapoznanie z przebiegiem testu.
  - Wypełnienie ankiety pre.
  - Realizacja zadania pilotażowego.
  - Realizacja scenariuszy testowych.
  - Elementy wywiadu pogłębionego.
  - Wypełnienie ankiety post.
  - Zamknięcie spraw formalnych, opłata dla użytkownika.
- Opcjonalne nagranie testów (audio, video, ekran) i obróbka materiału.
- Opracowanie zapisu sesji i omówienie ich w gronie obserwator, moderator, klient.
- Opracowanie wniosków i wytycznych projektowych na podstawie wyników testów.

Wyłonienie najlepszych rozwiązań

- Testy z użytkownikami
- Analiza heurystyczna
- Ocena ekspercka

Heurystyki usability opracowane przez Nielsena i Molicha:

- Widoczność stanu systemu.
- Dostosowanie do świata rzeczywistego.
- Kontrola i wolność wyboru.
- Spójność i standardy.
- Zapobieganie błędom.
- Rozpoznawanie a nie przypominanie.
- Elastyczność i efektywność.
- Estetyka i oszczędność.
- Pomoc w rozpoznaniu i radzeniu sobie z błędami.
- Pomoc i dokumentacja.

Ulepszanie

- Testy z użytkownikami
- Analiza heurystyczna
- Ocena ekspercka

Projektowanie graficzne

- Testy z użytkownikami
- Analiza heurystyczna
- Ocena ekspercka

Analiza dostępności

Analiza dostępności serwisu obejmuje analizę ekspercką serwisu (w oparciu o wytyczne W3C) oraz testy z użytkownikami niepełnosprawnymi, którzy zweryfikują praktyczną dostępność serwisu.

Analiza ekspercka obejmuje:

- Zgodność serwisu z zaleceniami W3C.
- Zgodność serwisu z zaleceniami WAI.
- Zgodność serwisu z zaleceniami dyrektywy eEurope 2002.
- Zgodność serwisu z zaleceniami prawa RP.

Testy praktyczne obejmują głównie testy serwisu przez osoby niewidome i niedowidzące oraz testy serwisu na urządzeniach mobilnych.

Wdrażanie

- Testy z użytkownikami
- Analiza heurystyczna
- Ocena ekspercka
- Analiza dostępności

Dalszy rozwój produktu

- Eyetracking
- Analiza statystyk
- Testy z użytkownikami
- Testy A / B
- Badania ankietowe

Gotowy produkt