

POPC

wsparcie

PROJEKTOWANIE USŁUG
ZORIENTOWANYCH
NA UŻYTKOWNIKA

Warszawa 11.12.2017

Centralny Ośrodek Informatyki

- Człowiek jest na pierwszym planie
- Wierzymy w państwo usługowe
- Budujemy **usługi**, nie systemy IT



Agenda szkolenia

- Czym jest User Experience
- Na czym polega projektowanie zorientowane na użytkownika
- Przebieg procesu projektowego w etapach
- Ćwiczenie: mapa interesariuszy
- Badania potrzeb
- Ćwiczenie: persony
- Testy użyteczności
- Ćwiczenie: test użyteczności
- Jak wybrać wykonawcę badań i prac UX





Czym jest User Experience?



Jak klient opisał swoje potrzeby



Jak to zrozumiał projektant



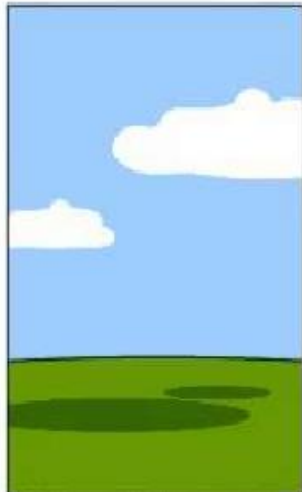
Jak to wymodelował analityk



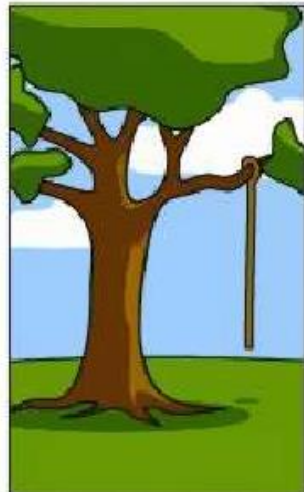
Jak to programista zakodował



Jak to marketer przedstawił



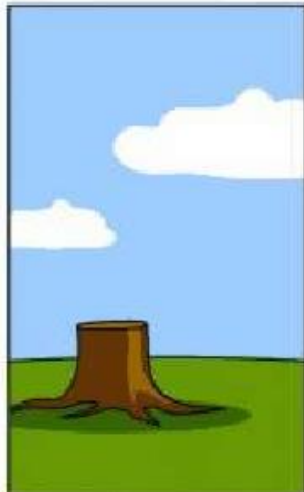
Jak to zostało opisane w dokumentacji



Jakie funkcje zostały przewidziane



Za co zapłacił klient



Czego dotyczy pomoc techniczna



Czego klient naprawdę potrzebował



Place your order in PLN

Sign in

Proceed to checkout (1 item)

 Add to Cart



 Buy now with 1-Click[®]

- UX to nie interfejs użytkownika, to sposób, w jaki ludzie wchodzą w interakcję z rozwiązaniem.
- UX dotyczy **wszystkich** aspektów interakcji użytkownika z państwem, jego produktami i usługami.

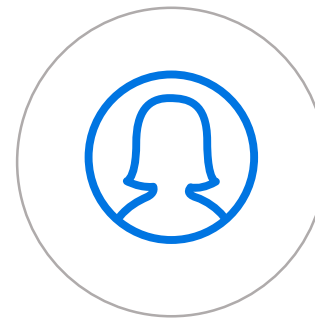


User Experience to...

PRODUKT LUB USŁUGA
przydatna, użyteczna, estetyczna



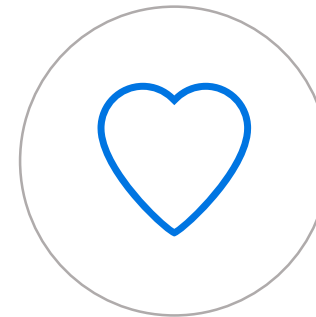
PRODUKT LUB USŁUGA
przydatna, użyteczna, estetyczna



LUDZIE
wiedza, potrzeby, motywacje



KONTEKST UŻYCIA
sytuacja, mobilność



EMOCJE
zaufanie, intuicyjność, zaangażowanie

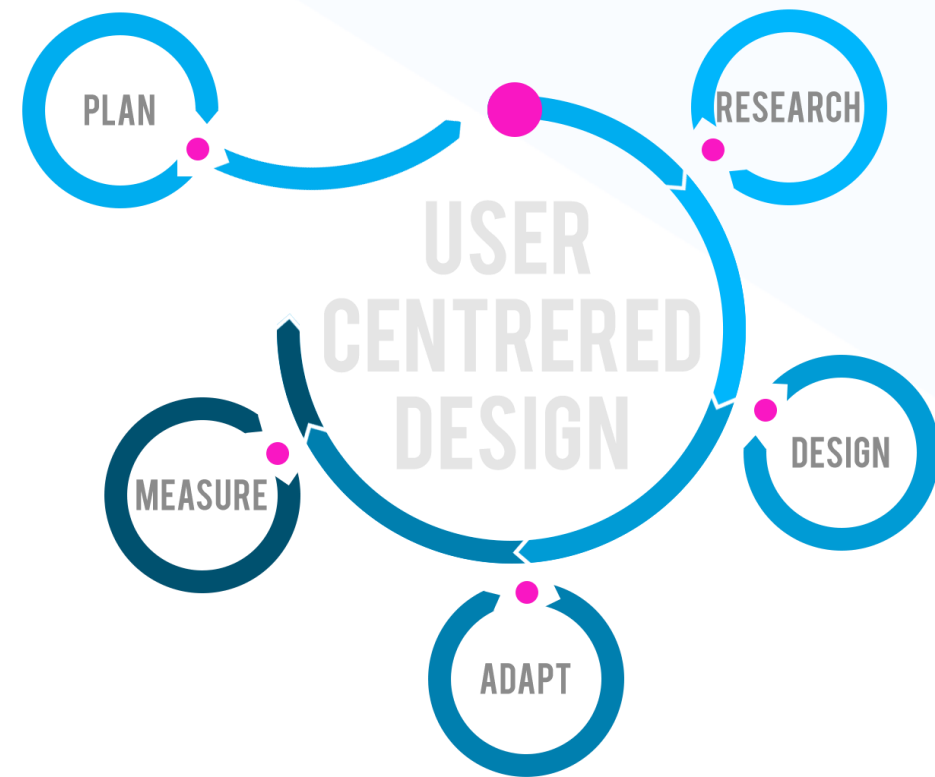


Projektowanie zorientowane na użytkownika **(User Centered Design)**

User Centered Design

Metoda pracy.

Iteracyjny (powtarzalny) proces wytwarzania produktów i usług oparty na weryfikacji potrzeb użytkowników.



User Centered Design

6 założeń według normy ISO 9241-210

- Projekt opiera się na dogłębnym zrozumieniu użytkowników, ich zachowań, przyzwyczajzeń i kontekstów użycia.
- Użytkownicy są angażowani w projektowanie oraz na etapie wdrożenia.
- Projekt powstaje przy regularnej ewaluacji i zaangażowaniu użytkowników.
- Proces projektowy realizowany jest iteracyjnie.
- Projekt odnosi się do ogółu doświadczeń użytkownika.
- Cechą zespołu projektowego jest interdyscyplinarność.

DISCOVER

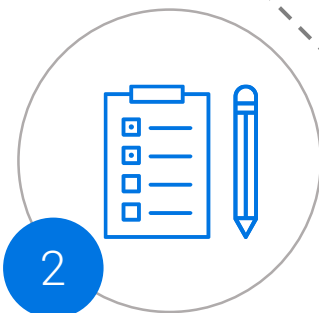
DEFINE

DELIVER

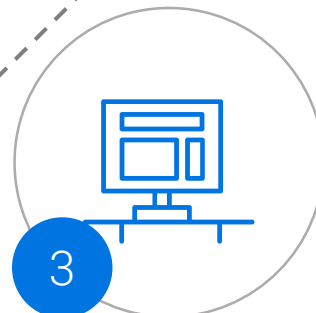
DEVELOP



Określenie potrzeb i kontekstu użycia



Sprecyzowanie wymagań i funkcjonalności



Tworzenie prototypów i ich weryfikacja



Ewaluacja i optymalizacja



Określenie potrzeb i kontekstu użycia



- Badania potrzeb (fokusy - FGI, wywiady - IDI, ankiety online - CAWI...)
- Analiza danych zastanych, tzw desk research
- Analiza ruchu, np. w Google Analytics
- Analiza istniejących rozwiązań, tzw benchmarking
- Warsztat koncepcyjny z udziałem użytkowników



Sprecyzowanie
wymagań i
funkcjonalności



- Warsztaty projektowe z udziałem użytkowników, tzw. co-creation
- Scenariusze użycia
- Projekt przebiegu usługi, np. user journey map, service blueprint



Tworzenie prototypów
i ich weryfikacja



- Tworzenie prototypów usług, np. w postaci makiet
- Testowanie prototypów usług z użytkownikami
- Badanie z udziałem osób z niepełnosprawnościami
- Audyt dostępności, WCAG



Ewaluacja i
optymalizacja

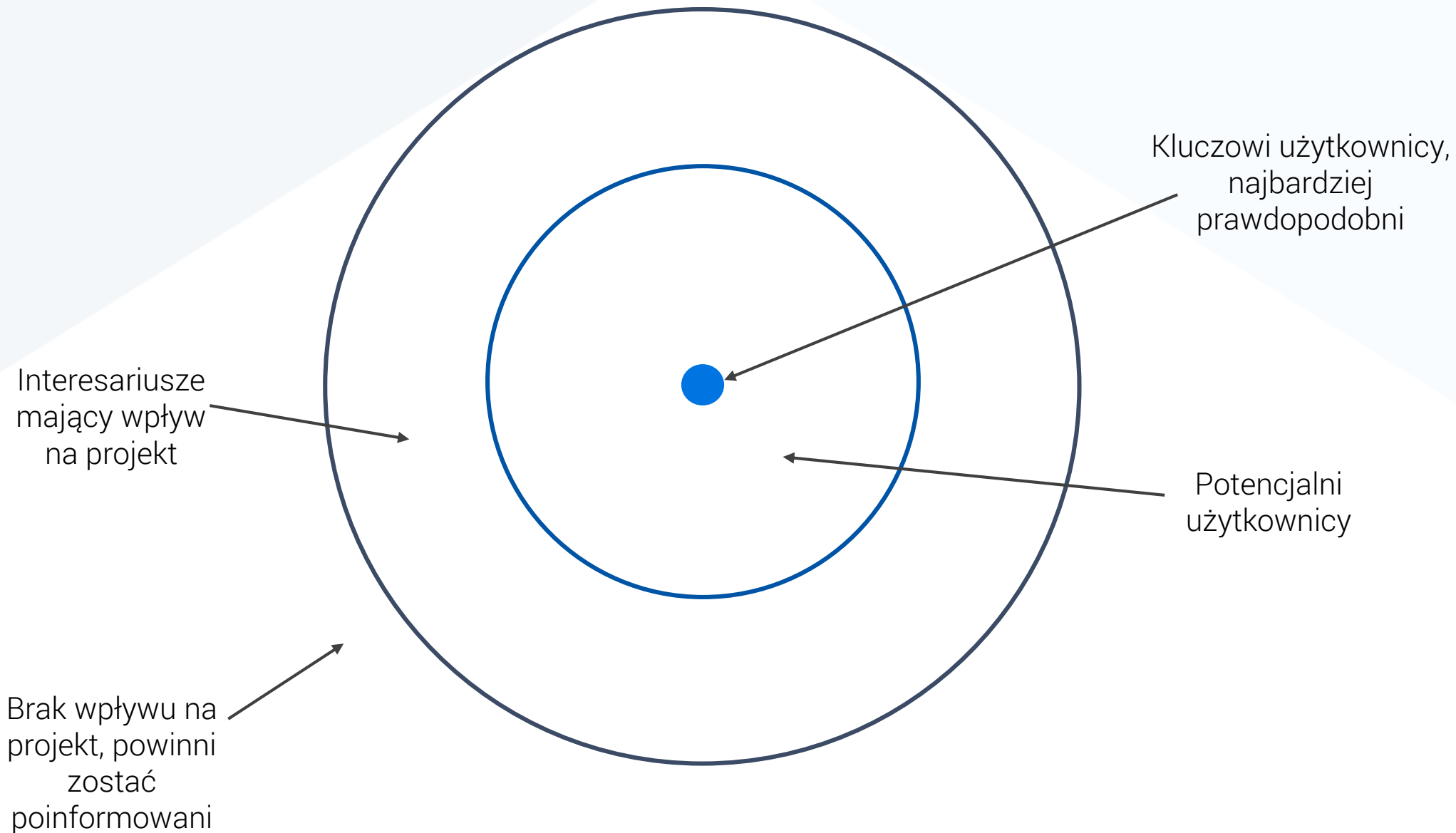


- Pomiar KPI i zadowolenia użytkowników, np. ankieta satysfakcji
- Analiza „feedback” od użytkowników
- Analiza ruchu, np. w Google Analytics

Przerwa – 15 minut



Mapa interesariuszy

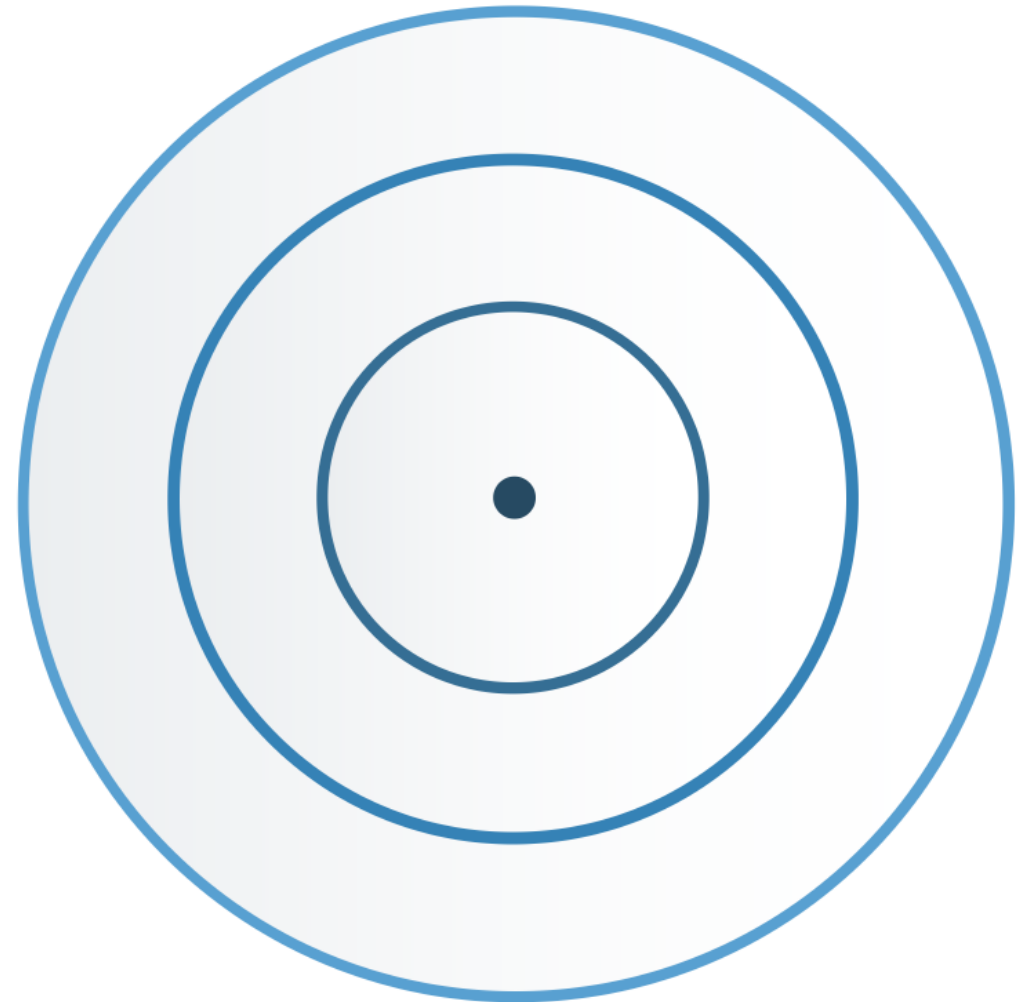


Ćwiczenie – mapa interesariuszy

Zadanie realizowane w podziale na grupy.

- Grupa 1: punkty karne
- Grupa 2: obywatel – Rodzina 500+
- Grupa 3: mDokumenty
- Grupa 4: Profil Zaufany/
niepełnosprawny lub senior

Mapa Interesariuszy





Badania potrzeb



“

Podjęcie zakłada tworzenie rozwiązań w oparciu o **realne potrzeby użytkowników**, szybkie **testowanie** wypracowanych **konceptów z użytkownikami**, budowanie funkcjonalnych prototypów oraz dopasowanie e-usługi m.in. dla potrzeb osób niepełnosprawnych.

”

Urzednicy vs respondenci



Kluczowy jest dobór respondentów

Grupa badana powinna odzwierciedlać grupę docelową użytkowników końcowych usługi.

- Kryteria demograficzne (płeć, wiek...)
- Kryteria behawioralne (zachowania)
- Osoby z niepełnosprawnościami, z grup wykluczonych, np. seniorzy.

Wiele typów użytkowników oznacza wiele badanych grup respondentów.

Badanie jest tak dobre, jak respondenci, którzy biorą w nim udział.



Cel dyktuje metodę badania

Metody prowadzenia badań:

- Jakościowe (fokusy, wywiady indywidualne, wywiady kontekstowe, badania etnograficzne, dziennikowe...)
- Ilościowe (analiza statystyczna, pomiary ruchu internetowego, ankiety, w tym ankiety online)

Kontekst usługi, cel badania, poszukiwane informacje wpływają na wybór metody badawczej.

Najlepsze efekty daje triangulacja (łączenie) metod badawczych.



Co zrobić z wynikami?

- Zdecydować, które potrzeby zaspokajać, które problemy chcemy/możemy rozwiązywać.
- Wymyślić nowe usługi zgodnie ze zdefiniowanymi potrzebami.
- Przeprojektować istniejące usługi, usprawnić je aby zaspokajały potrzeby.
- W Studium Wykonalności opisać wpływ badań na projekt usługi, kluczowe wyniki i jak je wykorzystano w projekcie.
- Szczegóły realizacji badania i pełne wyniki dodać jako załącznik do SW.
- W trakcie realizacji wracać do badań upewniając się, że projekt zmierza we właściwym kierunku.



Persona

Archetyp użytkownika usługi.

Przedstawiony w postaci „uczłowieczonego” opisu cech, umiejętności, potrzeb, celów (zarówno życiowych jak i realizowanych przy użyciu usługi).

Bazą do budowy person powinny być informacje z badań UX, analiz ruchu użytkowników, danych statystycznych.

Ułatwiają podjęcie kluczowych decyzji związanych z koncepcją, funkcjonalnościami projektu czy grafiką.



*Wpatruj się w niebo i śpiewaj z radości,
gdyż słońce otula cię ciepłem
i opromienia światłem - za darmo.*

Rocznik: **1987 (29 lat)**

Stanowisko: **Starszy projektant**

Miejsce zamieszkania: **Warszawa**

Zarobki: **3.500 netto**

Charakter: **Żywiołowy**

Andżelika

Ważne dla mnie:

- Najważniejsza w życiu jest dla mnie wolność
- Jestem odpowiedzialna za dom
- Chce pracować zdalnie
- Lubię nowe przygody

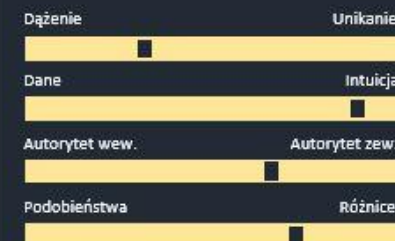
Co mnie frustruje:

- Wolno działające komputery
- Brak oryginalności
- Nie podoba mi się nowy Photoshop
- Oferia.pl i gimbaza robiąca projekty za „wpis do portfolio”

Zainteresowania:

- Grafika komputerowa
- Lubię oglądać filmy o relacjach międzyludzkich
- Podróże
- Taniec nowoczesny

Osobowość:



Preferencje zakupowe:

- Zakupy przez Internet, chyba że ubrania
- Wydaję więcej niż zarabiam
- Głównie płacę kartą
- Wolę mieć coś szybciej niż czekać nawet jak będzie drożej

Ulubione marki:





Testy użyteczności

Czym jest użyteczność?

- **Nauczalność** - jak łatwo jest wykonać zadania przy pierwszym kontakcie z produktem
- **Efektywność** - jak szybko korzystają z produktu użytkownicy, którzy już go znają
- **Zapamiętywalność** - łatwość korzystania z produktu po przerwie
- **Błędy** - jak często są popełniane i jak łatwo się z nich wydobyć
- **Satysfakcja** - jak bardzo produkt przyjemny jest w korzystaniu



Testy użyteczności

- Zderzenie projektu z rzeczywistością, żeby zminimalizować ryzyko porażki.
- Testowanie jak działa usługa przez przedstawicieli grupy docelowej użytkowników.
- Wykonywanie określonych zadań na prototypie usługi.
- Wykrycie obszarów, które utrudniają realizację potrzeb użytkowników oraz wpływają negatywnie na satysfakcję w korzystaniu z usługi.

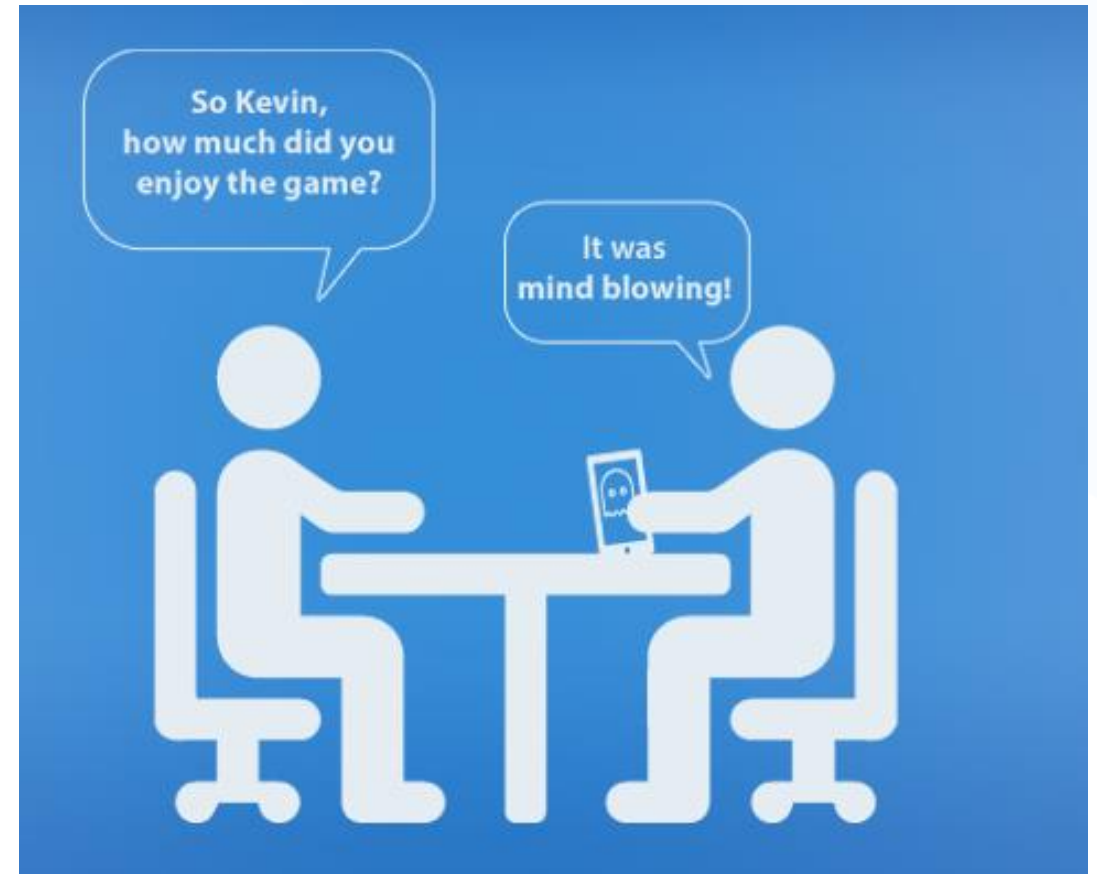


Ćwiczenie – test użyteczności

Zadanie realizowane w podziale na role.

- **Badacz** – moderuje, tzn prowadzi respondentą, wyznacza zadania, dopytuje o odczucia.
- **Respondent** – wykonuje zadania, jak w domu, głośno komentuje.
- **Obserwator** – zapisuje kluczowe zachowania, wyciąga wnioski wspólnie z badaczem.

Testowanie usługi, a nie respondentą.



Zadanie

Wyobraź sobie, że kończy Ci się ważność dowodu osobistego. Złożyłeś już wniosek o nowy dowód 2 tygodnie temu . W urzędzie powiedziano Ci, że możesz sprawdzić w Internecie, kiedy dokument będzie gotowy do odbioru.

Sprawdź online czy nowy dowód jest już gotowy do odebrania.

Twój numer wniosku to: 1465078/2017/5239183/01



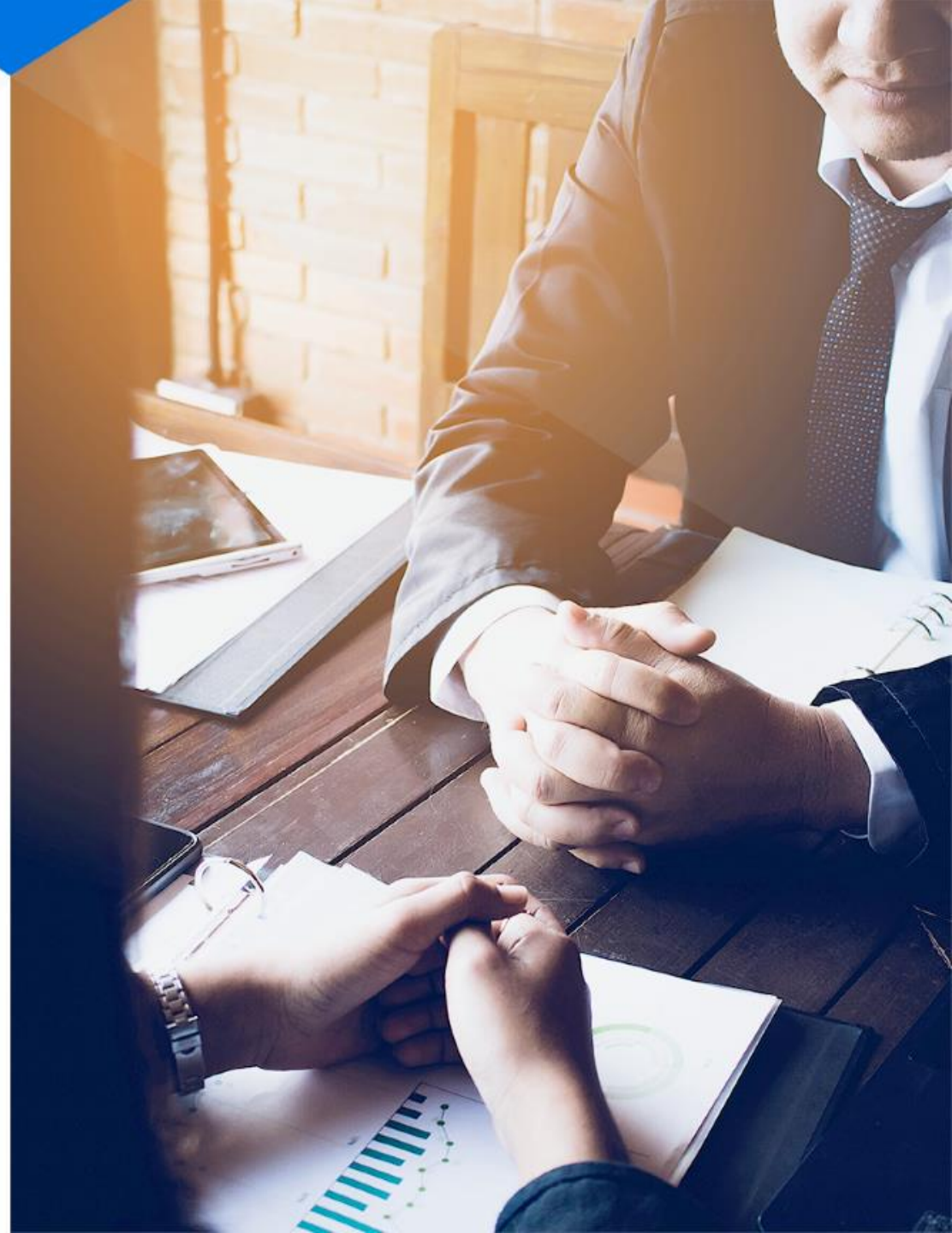
Garść porad na koniec

Koszty UX

Proponowane pozycje do wyceny



- Projektowanie UX (architektura informacji, makiety)
- Redakcja UX (copywriting)
- Grafika, UI (projekt graficzny interfejsu)
- Badania użyteczności (testy zadaniowe)
- Audyt WCAG
- Analiza feedback, badania satysfakcji użytkowników po wdrożeniu usługi
- Web analityka, optymalizacja na podstawie statystyk Google Analytics
- Programowanie front-end (?)



Wybór wykonawcy

Badań i/lub prac UX



- Brief ofertowy: kontekst usługi, cel badania, poszukiwane informacje, budżet, harmonogram
- Doświadczenie w UX: w badaniach UX i/lub w projektowaniu UX
- Różne role w zespole (projektant, grafik, badacz...)





Podsumowanie

Kryteria merytoryczne II stopnia dla działania 2.1

Kryterium 1 - Wysoka dojrzałość i klarowny zakres e-usług

Aspekty oceny:

- a) Czy zdefiniowanie e-usługi jest klarowne i pełne - czy precyzyjnie określono jaką potrzebę zaspokaja e-usługa, jej funkcjonalność i sposób działania oraz grupę odbiorców?
- b) Czy podany zakres funkcjonalny jest adekwatny do potrzeb?
- c) Czy właściwie określono poziom dojrzałości e-usług i czy e-usługi objęte projektem posiadają co najmniej trzeci poziom e-dojrzałości?
- d) Czy usługi będą wykorzystywane przez znaczącą część społeczeństwa?

Kryterium 2 - Efektywność kosztowa projektu

Aspekty oceny:

a) Czy przedstawione koszty są adekwatne, optymalne w kontekście celów danego projektu i należycie uzasadnione?

W szczególności należy zwrócić uwagę czy przeznaczono odpowiedni budżet na składniki takie jak:

3. Badania użytkowników,
4. Prototyp aplikacji,
5. UX,
6. Grafikę,

Kryterium 5 - Zapewnienie wysokiej użyteczności funkcjonalnej e-usługi

Aspekty oceny:

- a) Czy właściwie zbadano i zdefiniowano potrzeby grupy docelowej e-usługi?
- b) Czy planowane jest zaangażowanie użytkowników końcowych do współpracy przy wymyślaniu rozwiązania problemu, który został zdefiniowany przez Wnioskującego?
- c) Czy, w jaki sposób, i na którym etapie przewidziane jest testowanie funkcjonalne e-usługi z docelowym użytkownikiem?
- d) Czy, w jaki sposób, i na właściwym etapie będzie badane zadowolenie użytkownika z e-usługi?
- e) Czy i w jaki sposób będzie projektowane doświadczenie użytkownika e-usługi? Czy zaplanowano działania w celu optymalizacji UX (user-experience) i zapewnienia ergonomii e-usługi w trakcie realizacji projektu?



C Z Y S Ą

PYTANIA?



POPC

w s p a r c i e

Centralny Ośrodek Informatyki
ul. Suwak 3, 02-676 Warszawa
tel.: +48 22 250 28 83 lub +48 22 250 28 85
e-mail: popcwsparwcie@coi.gov.pl