

UX Design, lektion 1

Introduktion Usability & UX

Tina Øvad
STTUX





EMERGENCY ALERTS



Emergency Alert

BALLISTIC MISSILE THREAT INBOUND TO HAWAII. SEEK IMMEDIATE SHELTER. THIS IS NOT A DRILL.

Settings

BMD False Alarm

Amber Alert (CAE) - Kauai County Only

Amber Alert (CAE) Statewide

1. TEST Message

→ PACOM (CDW) - STATE ONLY

Tsunami Warning (CEM) - STATE ONLY

→ DRILL - PACOM (CDW) - STATE ONLY

Landslide - Hana Road Closure

Amber Alert DEMO TEST

High Surf Warning North Shores

h e j

RADIOMETER 

IT UNIVERSITY OF CPH

Nykredit

BANG & OLUFSEN

Engineering Psychologist, PhD

CXO at **preely.**

External Lecturer at Aarhus University

tinaoe@ece.au.dk



TINA ØVAD

Agenda

- Introduktion til kurset
 - Overblik over kursusgange
 - Læringsmål
 - Format & eksamensafleveringer
- Introduktion til proces - Design Thinking
- Introduktion til usability og UX
- Hvorfor arbejde med usability og UX?
- Introduktion til cases
- Gruppedannelse



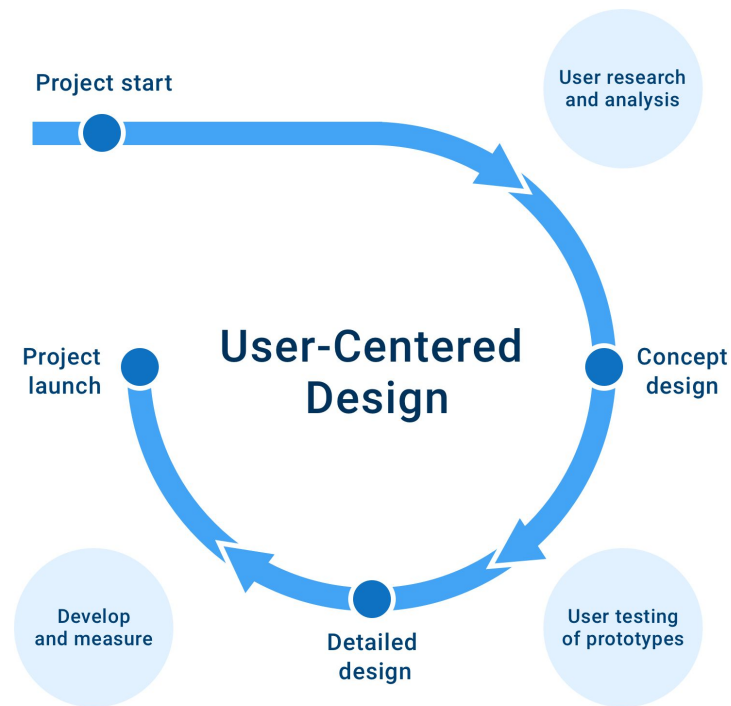
Introduktion til kurset

Overblik over kursusgange

| # | Date | Titel | Type |
|------------|-----------------|--|---------------------|
| 1 | Aug. 31 | Intro. til usability, UX & Design Thinking | In-person |
| 2 | Sep. 7 | User-centred design processer, personas & user need statements | In-person |
| 3 | Sep. 14 | User-centred design metoder & praktikaliteter | In-person |
| 4 | Sep. 21 | Design- og udviklingsprocesser | In-person |
| 5 | Sep 28 | Designpsykologi & mentale modeller | In-person |
| 6 | Okt. 5 | Feltstudie (ingen undervisning) | Field study |
| 7 | Okt. 12 | Menneskelige færdigheder og ideation metoder | In-person |
| - | Okt. 19 | Efterårsferie | - |
| 8 | Oct. 26 | Designprincipper og prototyping | In-person |
| 9 | Nov. 2 | Gæsteforelæsning | In-person (guest) |
| 10 | Nov. 9 | Measuring UX | In-person |
| 11 | Nov. 16 | Informationsarkitektur og navigationsdesign + evaluering | In-person |
| 12 | Nov. 23 | Brugertest (ingen undervisning) | Field study |
| 13 | Nov. 30 | Brugs-sikkerhed og risikostyring | In-person |
| 14 | Dec. 7 | Recap | In-person |
| Aflevering | Dec. 21, kl. 12 | Grupperapport + individuel video | Via Digital Eksamen |

Når efteråret går på hæld kan I...

- **Sammenligne** brugercentrerede evalueringsmetoder på et niveau, der gør det muligt at **udvælge** hvilke af dem, der er anvendelige og egnede til bestemte evalueringer
- **Analysere** målgruppens behov og **definere** brugerkrav
- **Konstruere** en testbar prototype **udledt** af brugernes krav
- **Anvende** og **evaluere** brugercentrerede evalueringsmetoder
- **Anvende** iterative designprocesser
- **Resumere** aspekterne ved risikovurderinger, menneskelige færdigheder og evner, samt designpsykologi principper ved design af produkter



Kursus format

Læsning:

- Online materiale

Lektionerne:

- Teori
- Diskussioner
- Gruppearbejde og forberedelse

Hands-on:

- Feltarbejde og brugertests

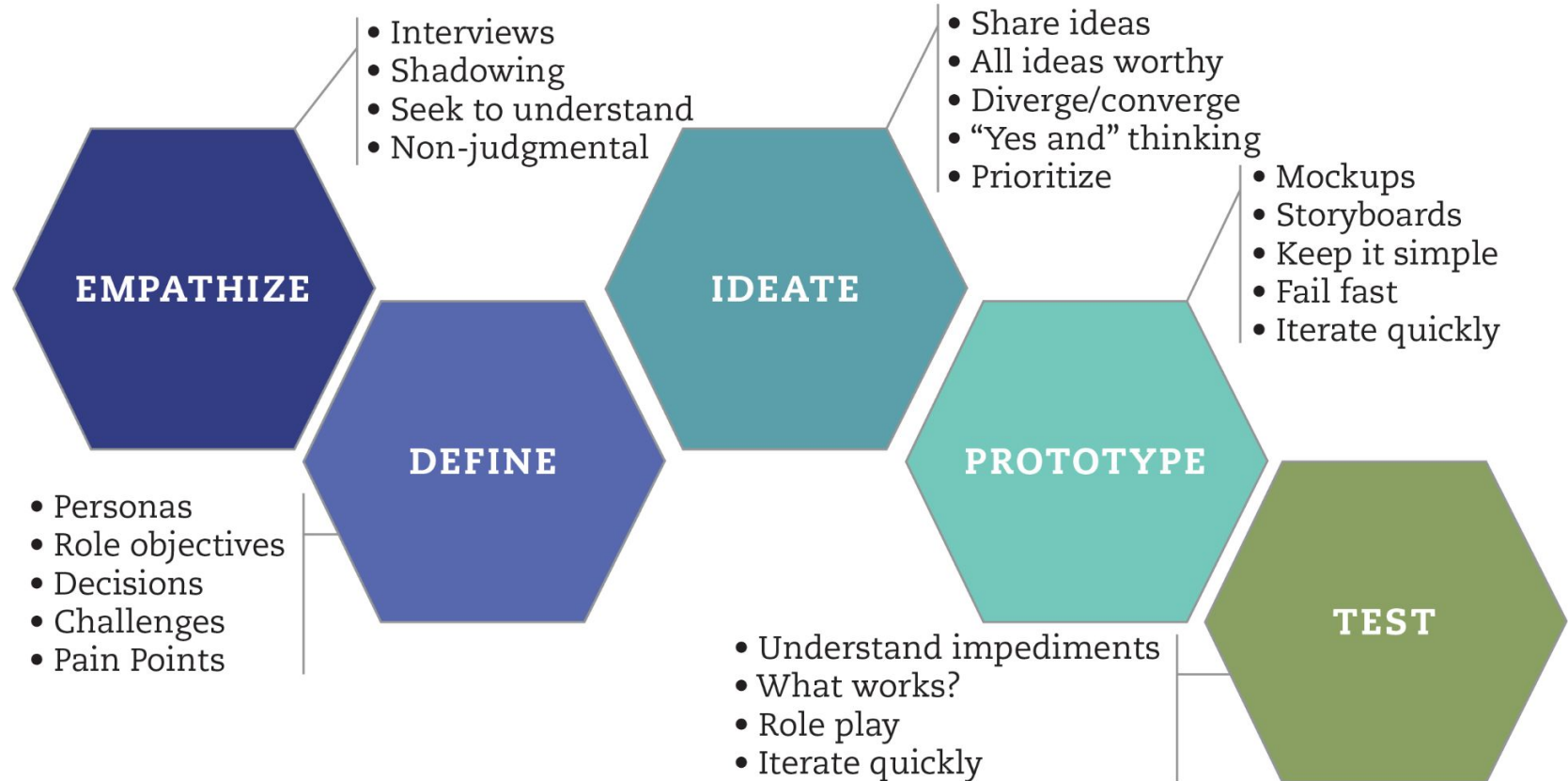
Lektionerne:

- 2 x 45 min teori
- 2 x 45 min gruppearbejde og forberedelse

Eksamensaflevering:

- Grupperapport
- Individuel video

Design Thinking

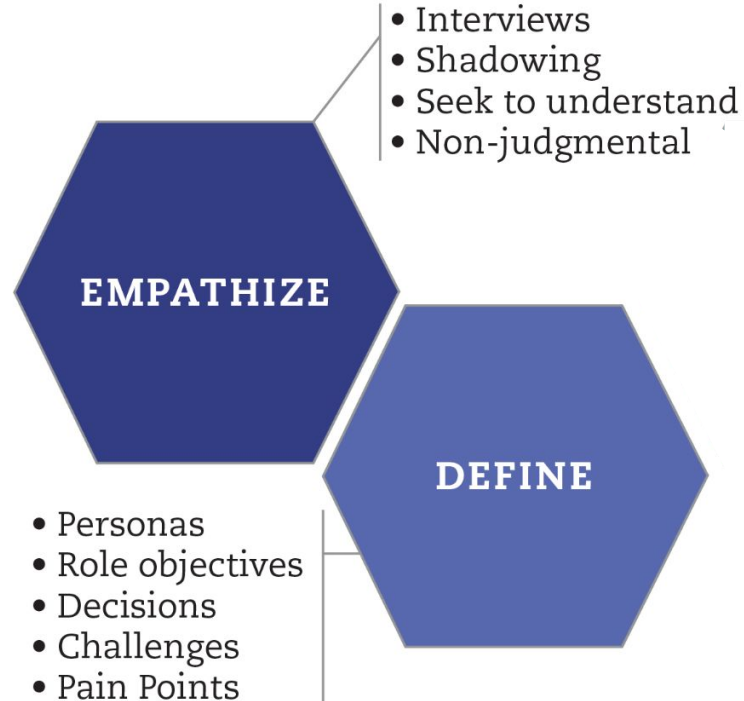


Design Thinking

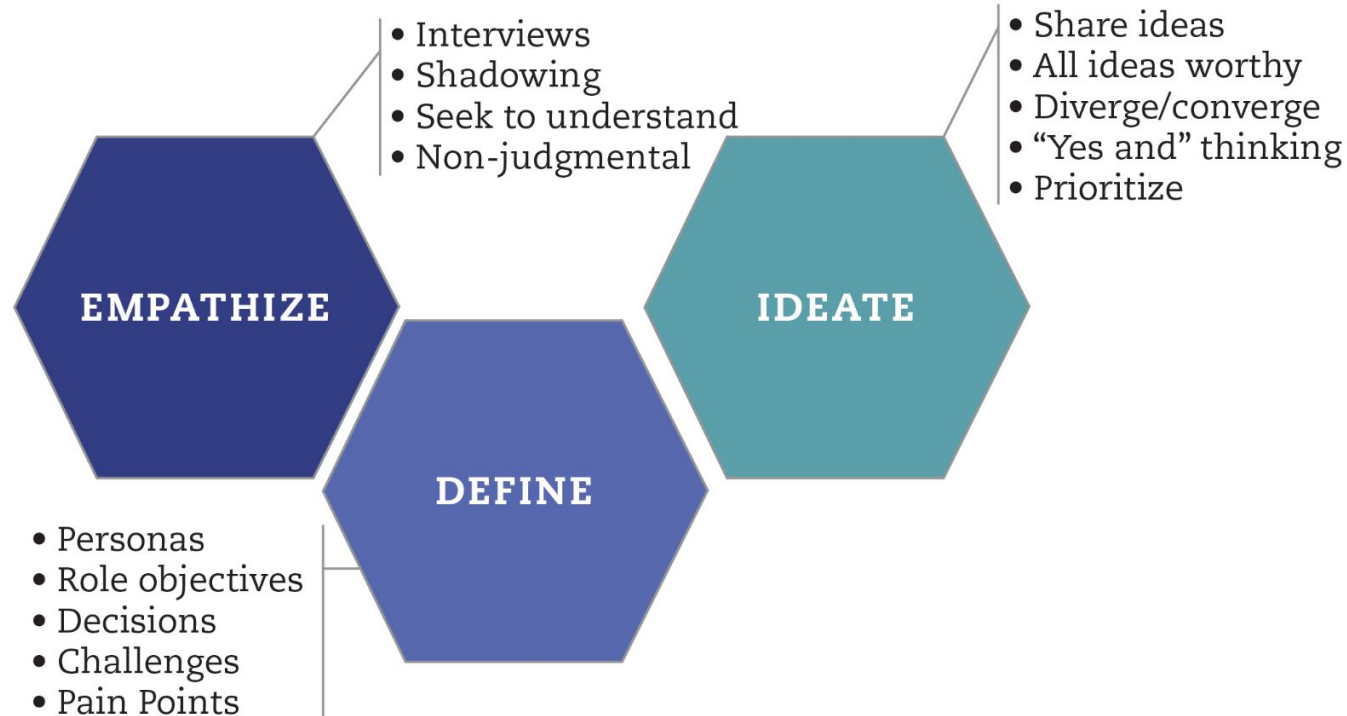


- Interviews
- Shadowing
- Seek to understand
- Non-judgmental

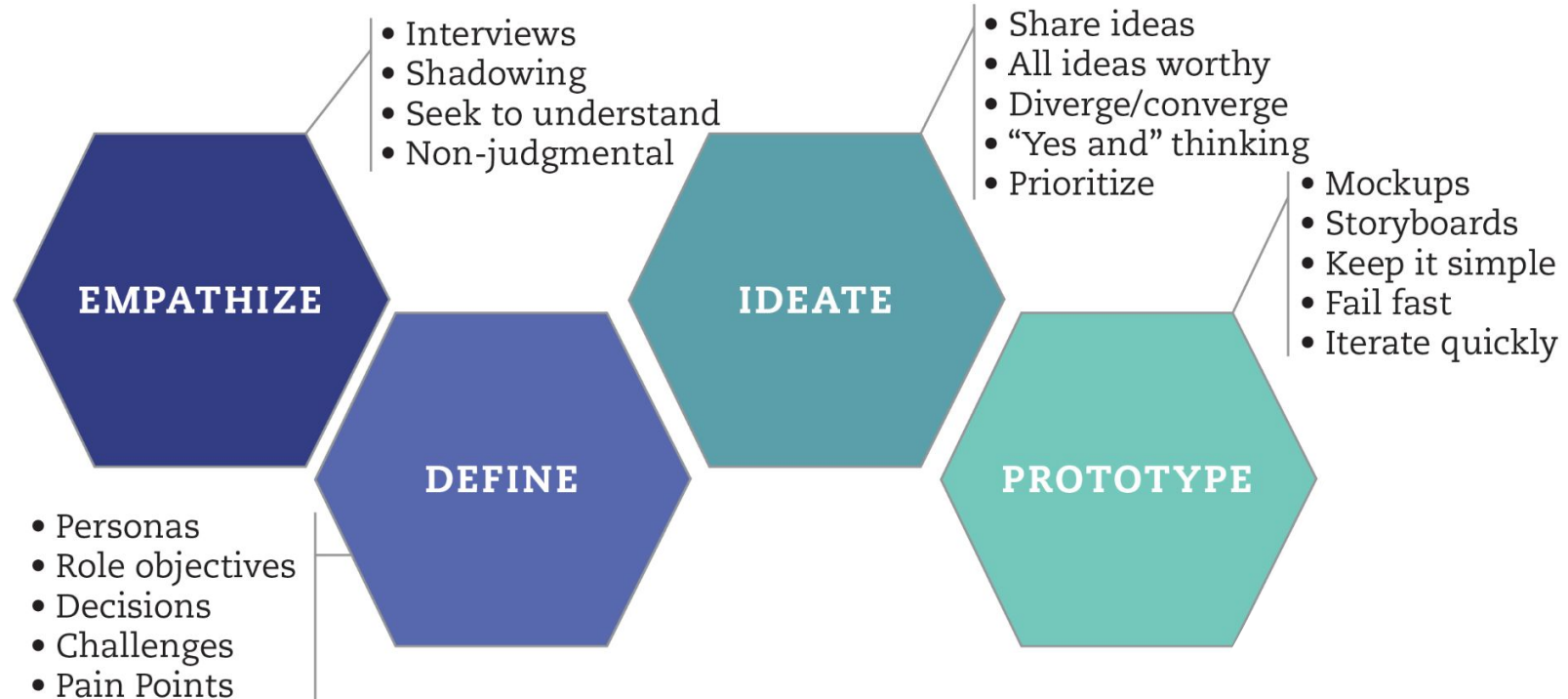
Design Thinking



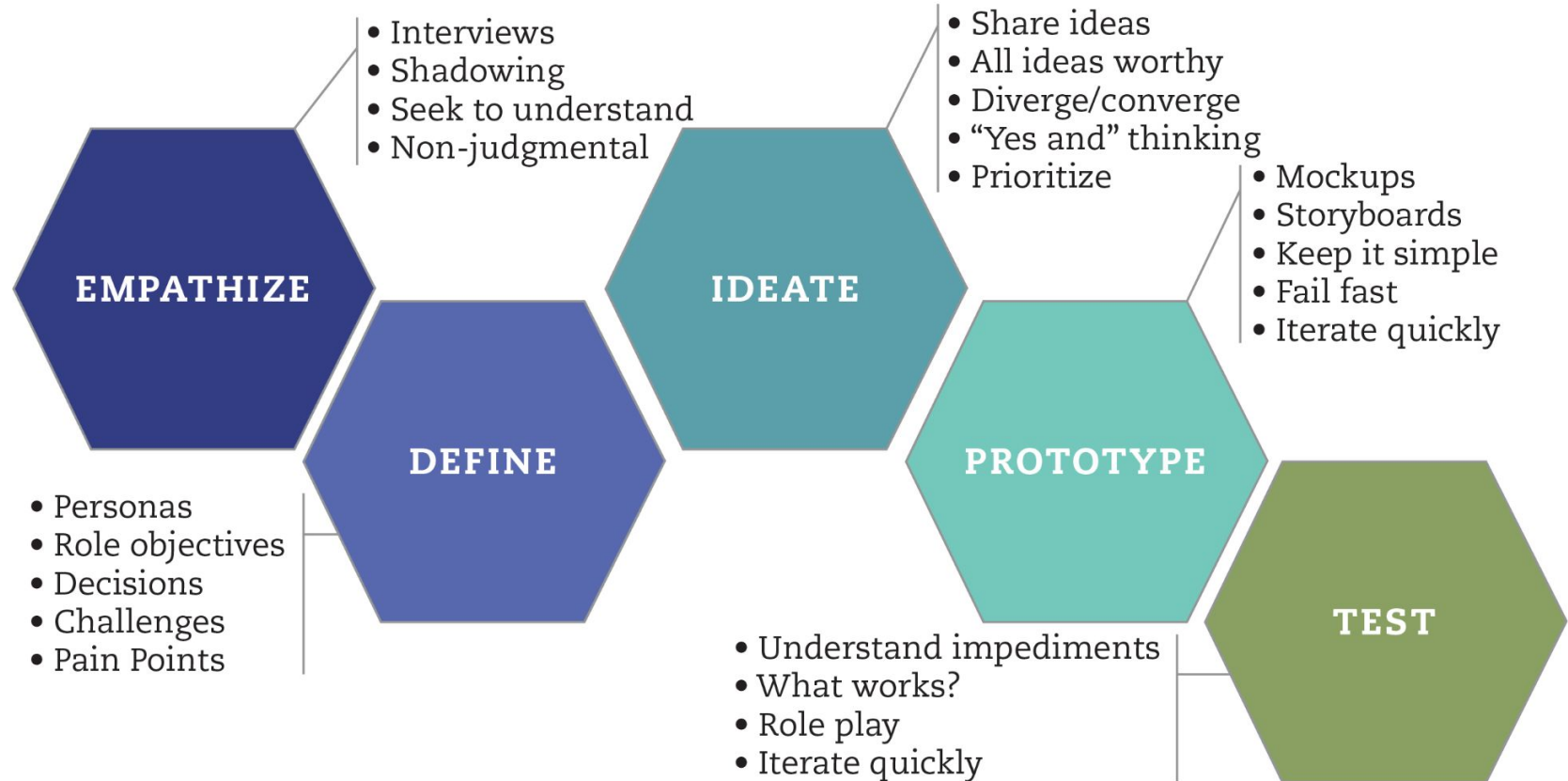
Design Thinking



Design Thinking

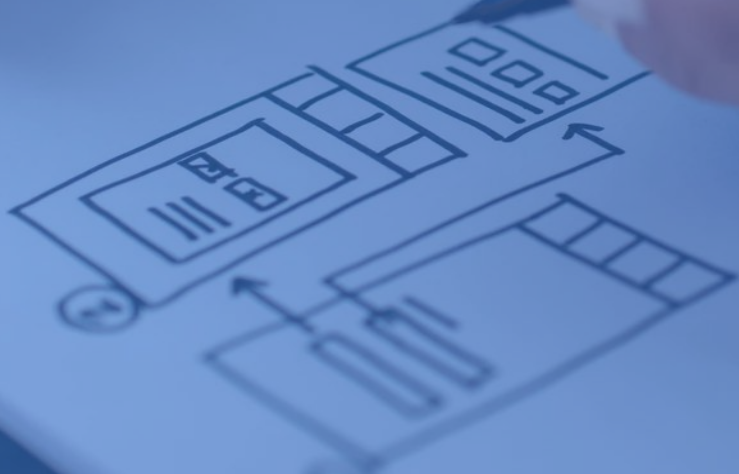


Design Thinking



Pause

Introduktion til usability & UX

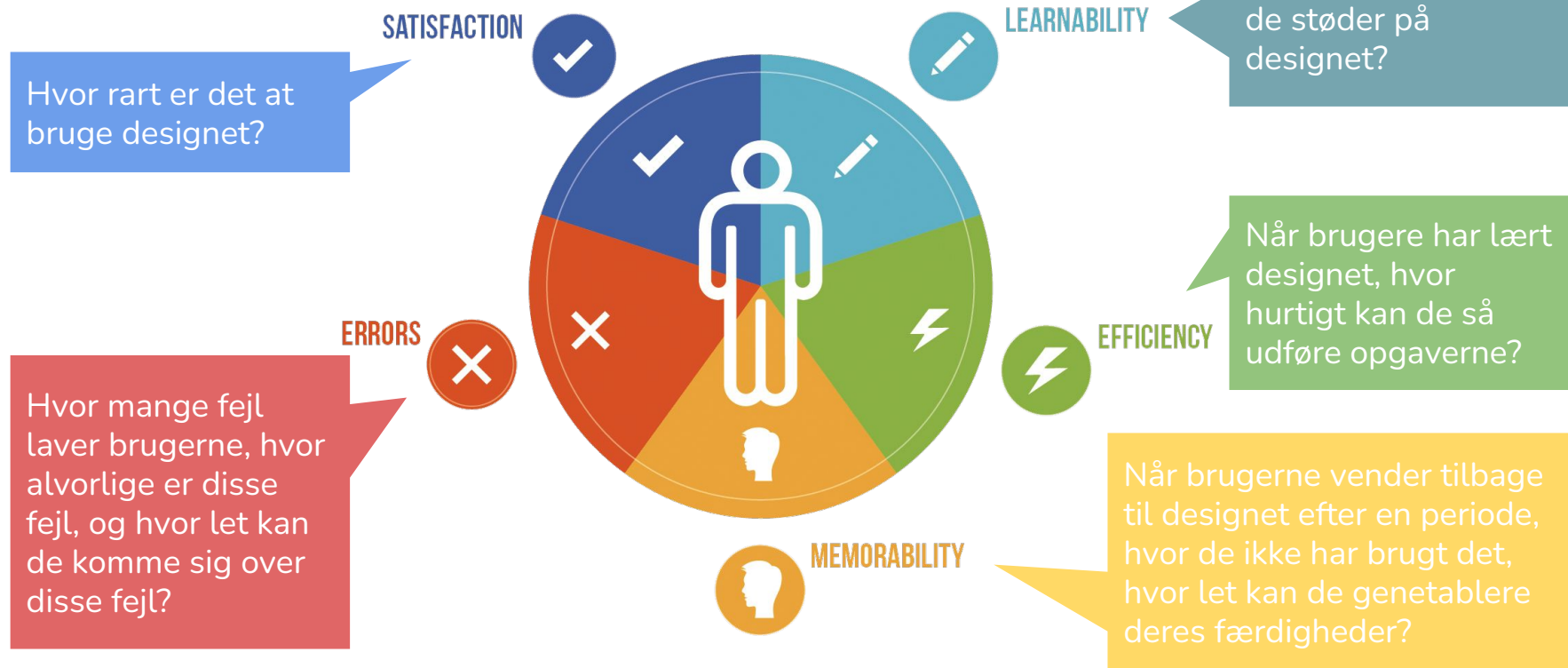


Usability

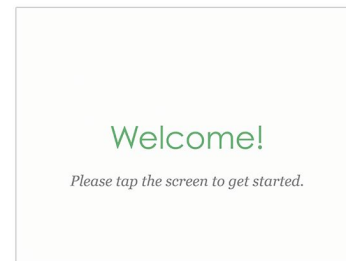
ISO 9241-11:2018 definition of usability:

"The extent to which a product can be used by specified users to achieve specific goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use."

Usability



Dårlig vs. god usability



User Experience Design

ISO 9241-210:2019 definition of UX:

“A person’s perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service.”

Definition of UX

“The term user experience is often used as a synonym for usability, user interface, interaction experience, interaction design, customer experience, website appeal, emotion, ‘wow effect’, general experience, or as an umbrella term incorporating all or many of these concepts.”

- Roto et al. (2013)

Definition of UX

“An encounter with a system that has a beginning and an end. It refers to an overall designation on how people have experienced a period of encountering a system.”

- Roto et al. (2013)

Definition of UX

“A consequence of a user’s internal state (predispositions, expectations, needs, motivation, mood, etc.), the characteristics of the designed system (e.g. complexity, purpose, usability, functionality, etc.) and the context (or the environment) within which the interaction occurs (e.g. organisational/social setting, meaningfulness of the activity, voluntariness of use, etc.).”

- Hassenzahl & Tractinsky (2006)

Definition of UX

“All the aspects of how people use an interactive product: the way it feels in their hands, how well they understand how it works, how they feel about it while they’re using it, how well it serves their purposes, and how well it fits into the entire context in which they are using it.”

- Alben (1996)

UX består af fire faktorer

1. Kontekst
2. Bruger
3. System
4. Tid



1. Kontekst

UX kan ændre sig hvis konteksten ændrer sig.

Kontekst inden for UX domænet henviser til en blanding af:

- Social sammenhænge
- Fysisk kontekst
- Opgave kontekst
- Teknisk- og informations kontekst



2. Bruger

Der er forskel på brugere - f.eks. hvad der er god UX for en teenager er måske ikke god UX for en folkepensionist.

En bruger kan være dynamisk, derfor er UX også dynamisk!

Vi skal f.eks. tage højde for:

- Personens motivation til at bruge produktet
- Deres humør
- Nuværende mentale og fysiske ressourcer
- Forventninger



3. System

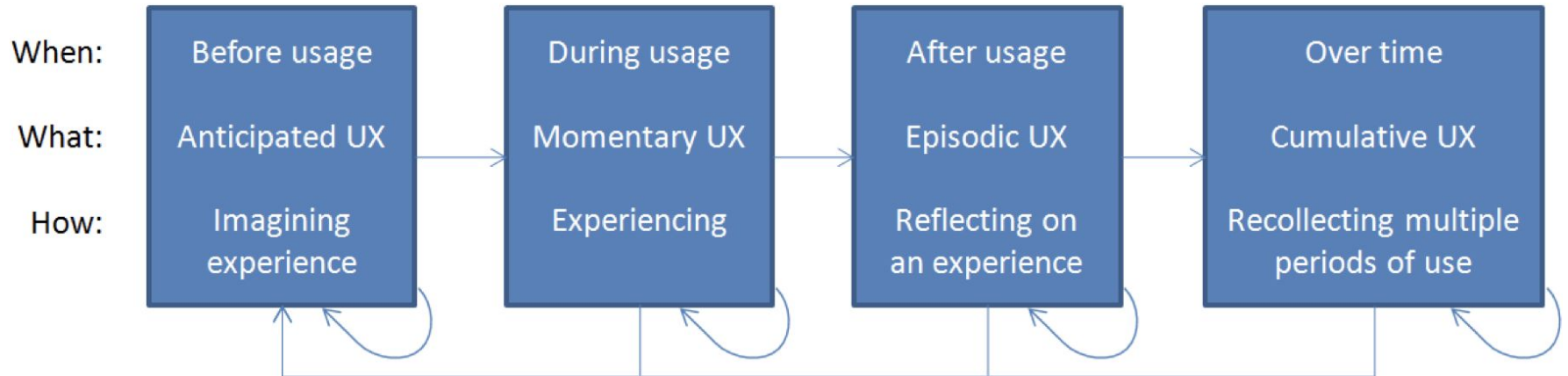
En brugers opfattelse af systemets egenskaber påvirker brugeroplevelsen, det kan være:

- UX 'egenskaberne', der er designet ind i et produkt er vigtige
- De egenskaber, som brugeren har tilføjet eller ændret i systemet eller de følgeskader brug har medført
- Produkt brand eller image



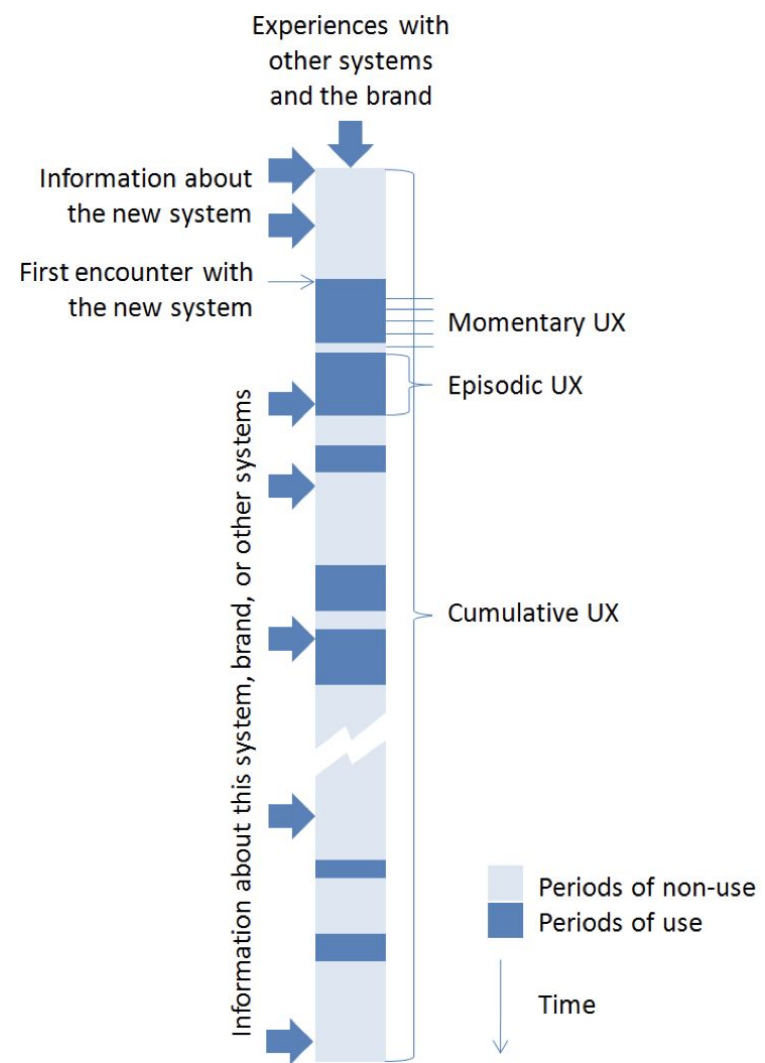
4. Tid

Hvilket UX aspekt er man interesseret i?



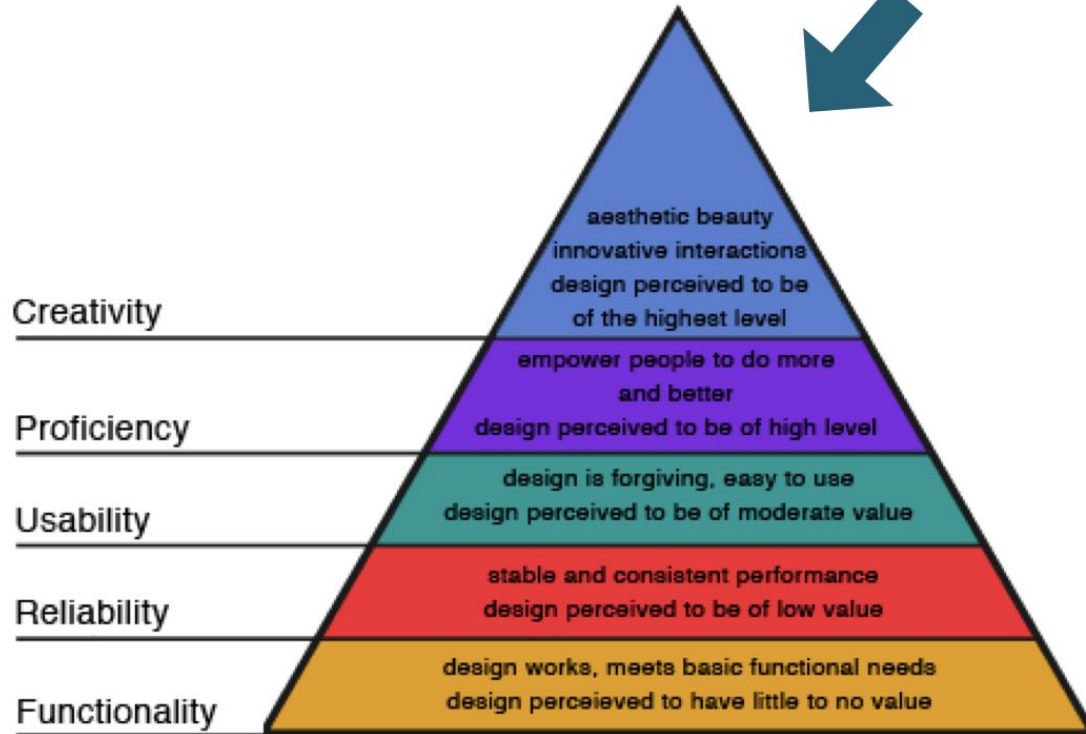
4. Tid (fortsat)

UX tager et produkts hele livscyklus i betragtning.



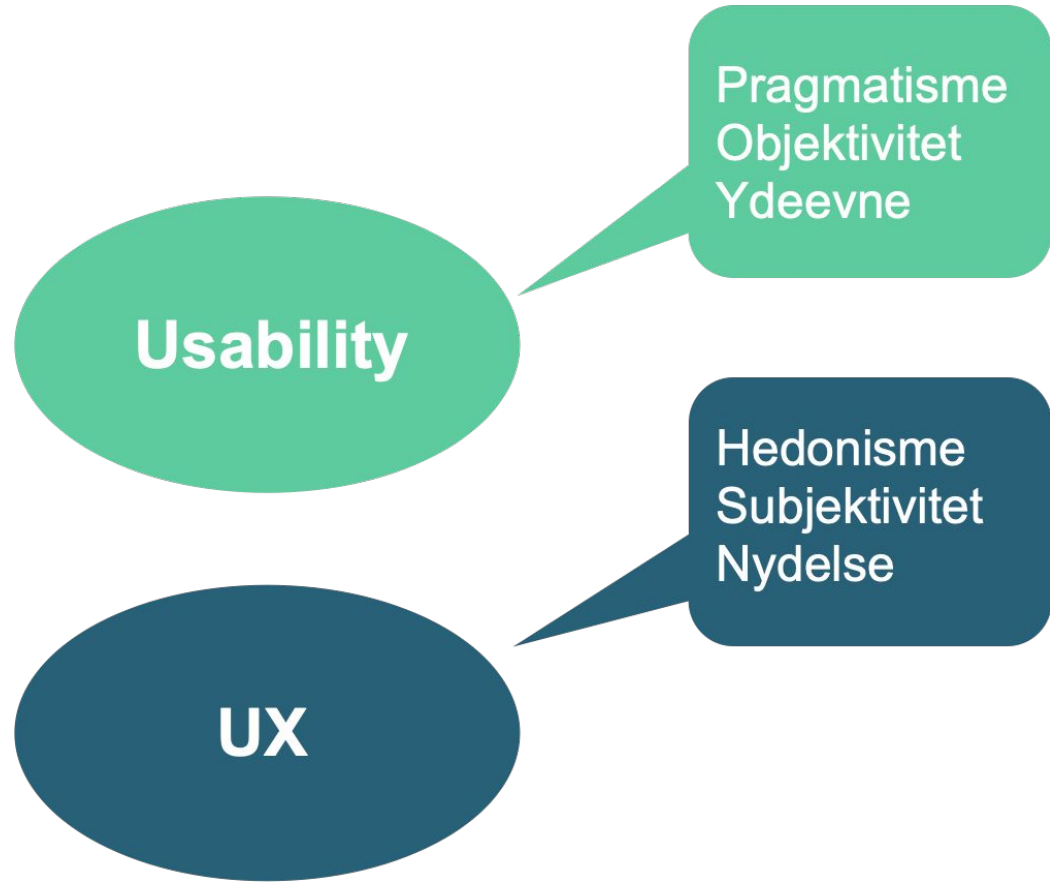
Hierarki af UX behov

User experience

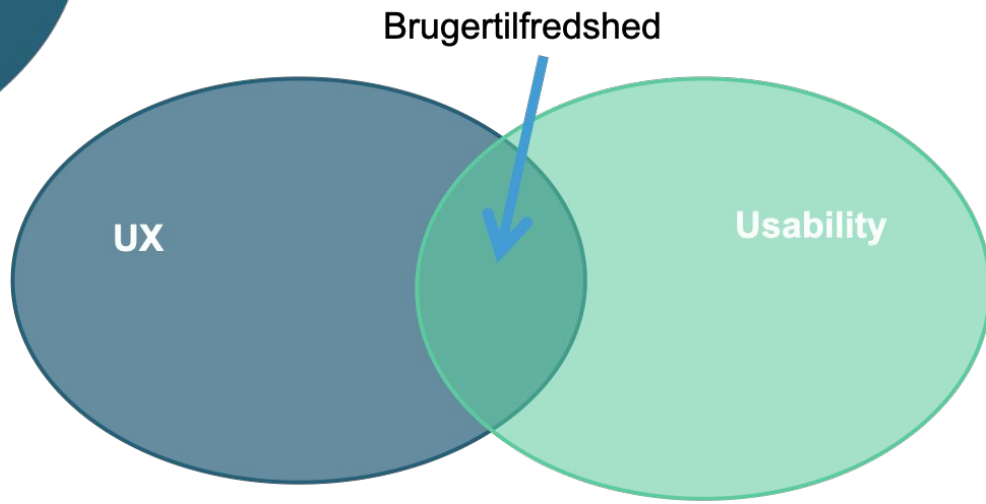
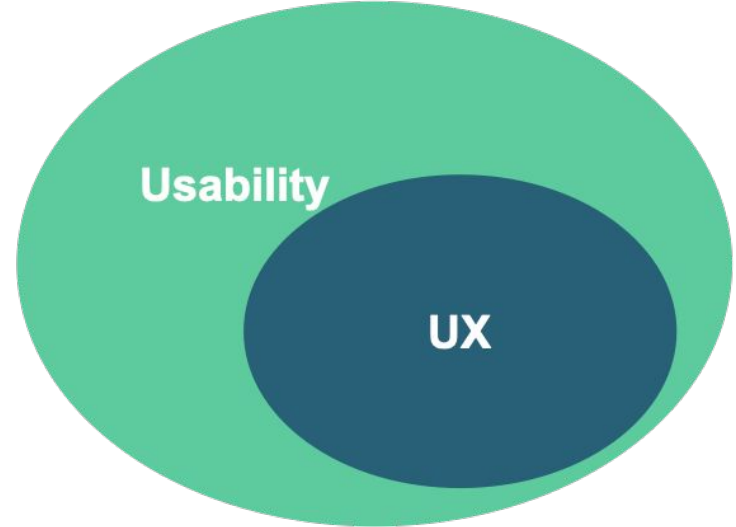
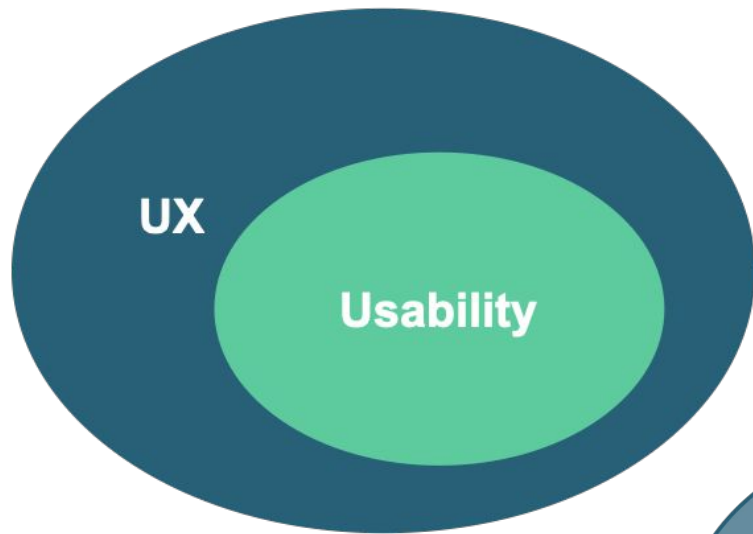


Design Hierarchy of Needs

Opsummering: Usability vs. UX



Tre syn på usability & UX



A hand with a black smartwatch is pointing at a mobile app prototype pinned to a wall. The prototype shows a map interface with a blue header bar containing the text 'Elegir puntos' and a 'MAPA' button. The map displays various locations with blue circular markers numbered 1 through 10. The background is a wall with several other prototypes pinned to it, all under a blue overlay.

Hvorfor arbejde med usability og UX?

Kvalitetssikring

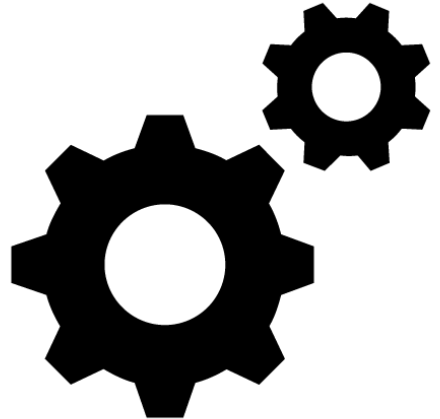
- Er der et marked for produktidéen?
- Udvikler vi det slutbrugeren/kunden vil have?
- Kan slutbrugeren finde ud af at bruge produktet?



Usability & UX i udviklingsprocessen

Fordelene ved at have fokus på usability og UX under hele udviklingsforløbet:

- Evnen til at respondere på skiftende krav i projektet
- Intet gætteri mellem udviklingsteamet og kunden, da der er F2F kommunikation og kontinuerlig input fra kunden
- Mindskning af store fejl i produktet, da disse fejl bliver fanget tidligt i processen



A woman with long dark hair and glasses, wearing a white t-shirt, stands in the center of a meeting room. She is pointing her right hand towards a whiteboard covered with numerous colorful sticky notes (pink, yellow, and orange). Several people are seated around a white table in the foreground, looking towards her. The room has large windows on the left, and the overall lighting is bright and airy. The text "Cases & grupper" is overlaid in the center of the image.

Cases & grupper

1 - Ny på campus

Baggrund

Det kan være svært at være ny studerende (eller ansat) og skulle finde rundt på campus. Hvor er auditoriet, hvor er undervisers kontor, etc.? Vi vil derfor gerne have udviklet en løsning, så nye studerende (og ansatte) let kan finde rundt på campus.

Objective

Der ønskes en gennemarbejdet løsning, hvor brugersegmentet har været inddraget fra start. Målet er at der i slutningen af semestret foreligger en (eller flere) bruger-testede løsninger.

Målgruppe

Studerende og ansatte på Aarhus Universitet.

Tidsplan

Følger kursus deadlines.

Leverancer

Følger kursets afleveringer.

2 - Kantinekø

Baggrund

Kender I det - man har en kort frokostpause og køen i kantinen er uhyggelig lang og når I endelig har fået jeres mad, har I ikke tid til at spise den før næste forelæsning. Vi vil gerne have udviklet en løsning, der gør det muligt at undgå køen i kantinen, hvorved ventetiden formindskes.

Objective

Der ønskes en gennemarbejdet løsning, hvor brugersegmentet har været inddraget fra start. Målet er at der i slutningen af semestret foreligger en (eller flere) bruger-testede løsninger.

Målgruppe

Studerende og ansatte på Aarhus Universitet.

Tidsplan

Følger kursus deadlines.

Leverancer

Følger kursets afleveringer.

3 - Kursusmateriale - og kommunikation

Baggrund

Det er rart at have alt materiale og kommunikation for et kursus samlet ét sted, hvor det er lige ved hånden og hvor man får besked, når noget bliver ændret. Vi vil derfor gerne have udviklet en løsning, der gør det nemt for kursisterne på et kurset at tilgå materiale og kommunikation for kurset.

Objective

Der ønskes en gennemarbejdet løsning, hvor brugersegmentet har været inddraget fra start. Målet er at der i slutningen af semestret foreligger en (eller flere) bruger-testede løsninger.

Målgruppe

Studerende på Aarhus Universitet.

Tidsplan

Følger kursus deadlines.

Leverancer

Følger kursets afleveringer.

4 - Hvor er parkeringspladserne?

Baggrund

Man kommer til en ny by i bil og skal finde en parkeringsplads - gerne en, hvor der er mange pladser, så man er rimelig sikker på at kunne finde en ledig. Vi vil derfor gerne have udviklet en løsning, så bilister hurtigt og nemt kan finde en parkeringsplads, uden at køre forgæves.

Objective

Der ønskes en gennemarbejdet løsning, hvor brugersegmentet har været inddraget fra start. Målet er at der i slutningen af semestret foreligger en (eller flere) bruger-testede løsninger.

Målgruppe

Bilister.

Tidsplan

Følger kursus deadlines.

Leverancer

Følger kursets afleveringer.

5 - Kaffe-bestilling

Baggrund

Man har en kort pause og har brug for en god kop kaffe. Men I har ikke tid til at stå i kø for at bestille. Vi vil gerne have udviklet en løsning, der gør det muligt at bestille kaffe på forhånd, hvorved ventetiden formindskes, derudover vil vi gerne have et loyalitetsprogram inkluderet i løsningen.

Objective

Der ønskes en gennemarbejdet løsning, hvor brugersegmentet har været inddraget fra start. Målet er at der i slutningen af semestret foreligger en (eller flere) bruger-testede løsninger.

Målgruppe

Alle.

Tidsplan

Følger kursus deadlines.

Leverancer

Følger kursets afleveringer.

Gruppedannelse



Icebreaker



Navngiv jeres gruppe

Jeg synes I skal lære hinanden lidt bedre at kende - og hvad kan være bedre end at finde på et navn til jeres gruppe?

- I skal derfor finde to ting, I alle har tilfælles i gruppen
- Give jeres gruppe et navn på baggrund af disse to ting

Eksempel: I er alle sammen glade for sommer og hunde. Så kunne jeres navn være The Summer Dogs.

Diskuter i grupper



- Behøver et design at være pålideligt (reliable), for at det kan være brugbar?
- Behøver et design have god usability for at have et godt UX design?
- Kan I evt. komme med eksempler på det modsatte?



TINA ØVAD

Engineering Psychologist, PhD
CXO at **preely.**
External Lecturer at Aarhus University

tinaoe@ece.au.dk

Kilder

- Alben, L., 1996. Quality of Experience: Defining the Criteria for Effective Interaction Design. interactions 3, 11–15.
- Chincholle, D. and Svensson, E.S. 2008: From NordiCHI 2008 Tutorial on "Designing Mobile Experience", Sony Ericsson. Notes by Alexandre Fleury
- Hassenzahl, M., Tractinsky, N., 2006. User experience-a research agenda. Behav. Inf. Technol. 25, 91–97.
- ISO 9241-11:2018
- ISO 9241-210:2019
- Moczarny, I., de Villiers, R., van Biljon, J., 2012. How can usability contribute to user experience? A study in the domain of e-commerce. Presented at the SAICSIT '12, Pretoria, South Africa.
- Roto, V., Law, E., Vermeeren, A., Hoonhout, J., 2011. User Experience White Paper - Bringing clarity to the concept of user experience. Presented at the Dagstuhl Seminar on Demarcating User Experience.
- UX Pyramide: <http://www.smashingmagazine.com/2010/04/designing-for-a-hierarchy-of-needs/>