

# Потребителско изживяване

Магдалена Петрова



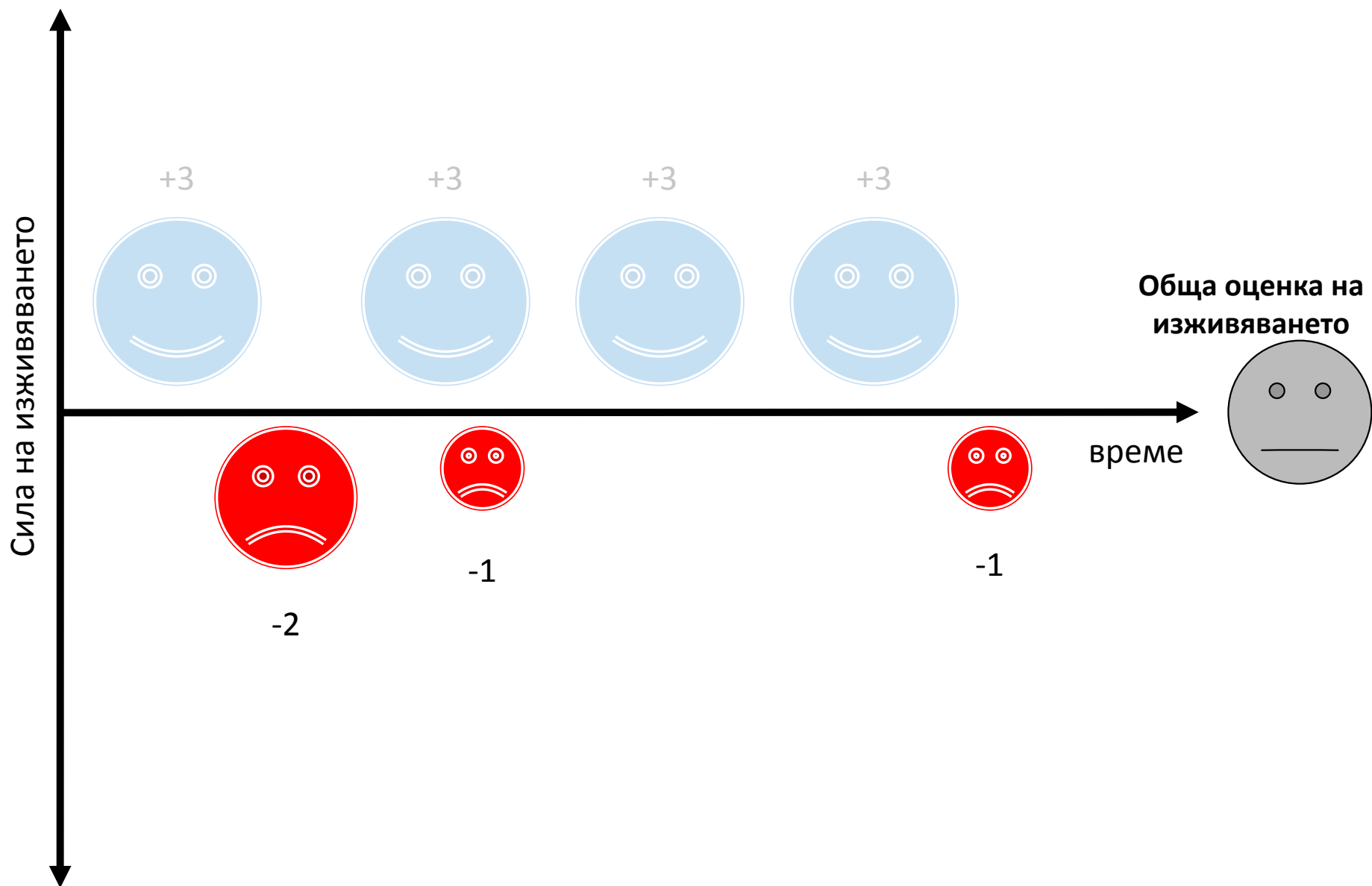


# Чувството...

Wikipedia: “Потребителско изживяване е как човек се чувства, когато използва продукта, системата или услугата.”



# Отрицателните изживявания са по-значими



# Що е то ползваем продукт?

**Ползваемите** продукти не оставят спомени.  
Те са невидими.

Потребителя мисли за задачите, които върши,  
а не за средствата с които ги върши.

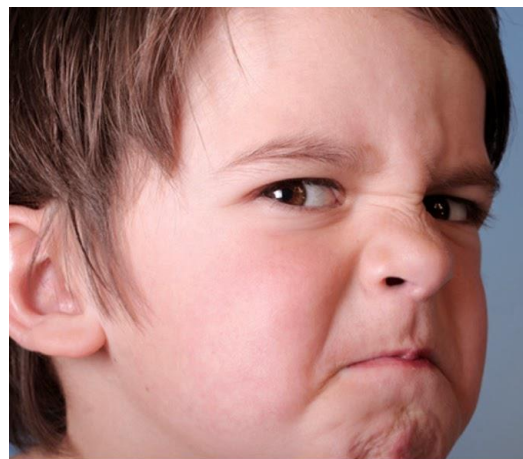
**Потребителят просто си върши работата.**



## **Неползваемите**

продукти могат да доведат до  
трайно запомнящо се неприятно  
потребителско изживяване.

**Потребителят не успява да  
си свърши работата.**



# Процес на проектиране на потребителско изживяване

**Проучване** на потребителските потребности и изисквания

Създаване на **дизайн (проектиране)**, базиран на резултата от проучването на потребителските потребности (създаване на прототипи)

**Създаване** на продукт

**Оценка** (тестване за ползваемост, евристична оценка)

# Проектирането не е просто гримиране...

Не правете просто екраните красиви.



Ако сложите червило на прасе в края на деня то ще бъде отново прасе.

Разберете от какво се нуждае потребителя.

Колкото **повече знаем** за бъдещия потребител и колкото повече се интересуваме от него, толкова **по-добър продукт** ще проектираме.



# Не се фокусирайте върху всичко - направете го ПРОСТО



Да направим всичко видимо е подходящо  
когато имаме 20 неща, но когато имаме  
20 000 това само води до объркване.  
Дон Норман

# Заложете съответствие с реалния свят





## Борете се за последователност и сходство

- Потребителите се нуждаят от постоянство и сходство
- Сходството прави по-лесно юразпознаването  
(езици, елементите на потребителският интерфейс, оформление, визуална обработка )



## Направете нещата очевидни

Къде трябва да пуна монетата  
за да си взема вода?



Тук е очевидно къде се поставя чашата.



## Защо ползавмостта е важна?

- Ако потребителя не може да намери функциоанлността , то тя не съществува за него .
- Ако е много трудно за използване , потребителите го оставят ...
- Ако потребителите не могат да намерят продукта, то те няма да го купят ...





# Прототипиране

**Може да го поправите сега на чертожната дъска, с гумичка, или може да го поправите по-късно на строителната площадка, с големият чук.**

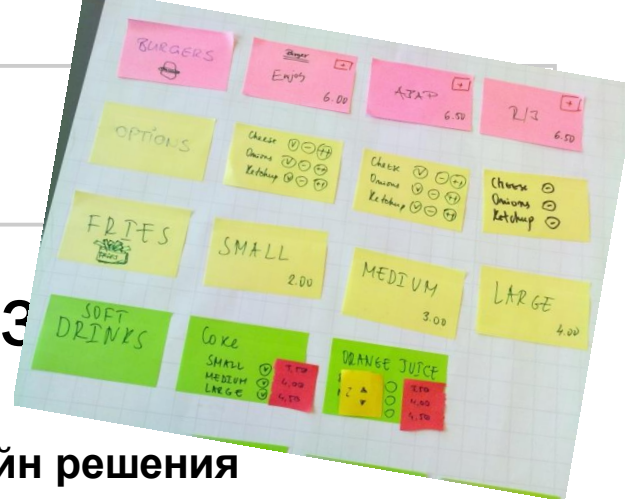
*(Frank Lloyd Wright - American architect, interior designer)*

# Типове прототипи на интерфейси

## Прототипи с ниска прецизност

(Low-fidelity prototypes)

- Тестват бързо и евтино алтернативни дизайн решения
  - Пример: хартиени прототипи



## Прототипи с висока прецизност

(High-fidelity prototypes)

- По-добра визуална идентичност
- Симулира интерактивен потребителски интерфейс
  - Пример: Visio прототип

Име\* :

Фамилия\* :

Заглавие на проекта\* :

Брой на студенти в групата

1

2

3

4

Избери дата и час за изпит в интервала от 07 Февруари до 9 Февруари 2016, като изпита е с продължителност 1 час и е в следните слотове:  
Сутрин от 9 до 11 и след обед от 15 до 18 часа.

Дата\* :

Час\* :

Въведи текста от изображението \*:



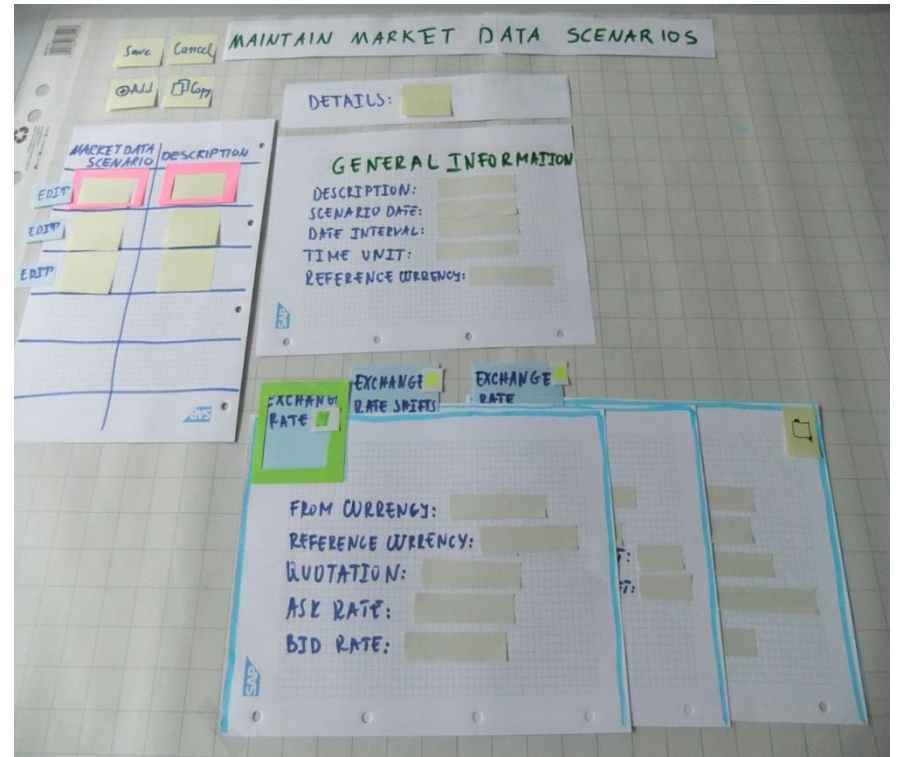
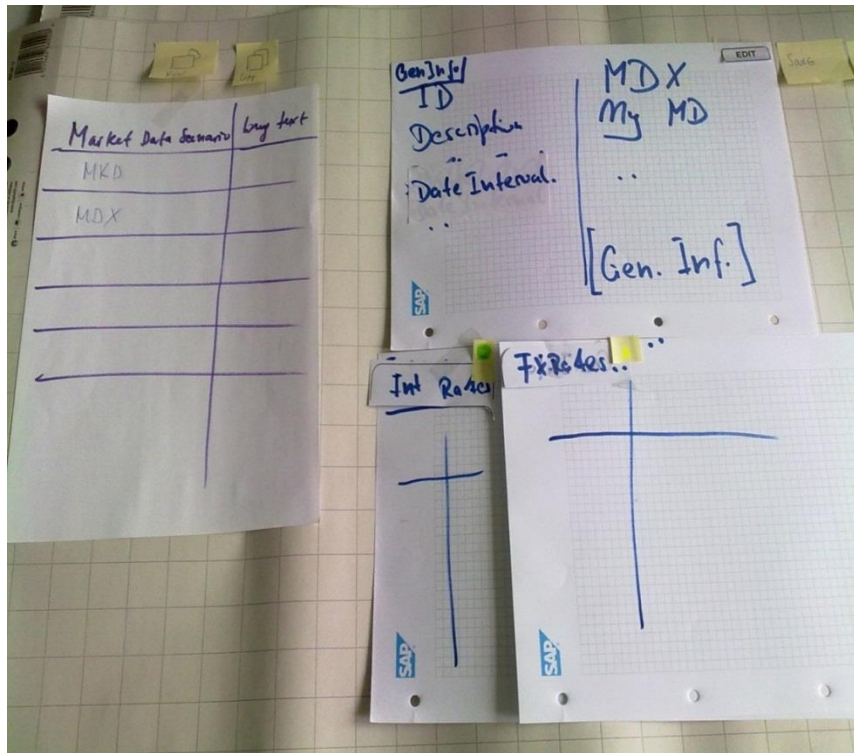
Запиши

Записани студенти



# Що е прототип?

Хартиеният прототип е скица – начин за бърза визуализация на твоята идея





# Тестване на прототипи с макети

*"The best way to get a good idea is to get a lot of ideas", Linus Pauling, two-time Nobel Prize winner*



# Тест за ползваемост на хартиен прототип



[http://www.youtube.com/watch?v=GrV2SZuRPv0&feature=player\\_embedded&noredirect=1](http://www.youtube.com/watch?v=GrV2SZuRPv0&feature=player_embedded&noredirect=1)

# Тест на прототип на мобилно приложение



<http://www.youtube.com/watch?v=6TbyXq3XHSc>





# Тестване за ползваемост

# Тестване за ползваемост

Wikipedia:

**“User Usability testing is a technique used in user-centered interaction design to evaluate a product by testing it on users. Usability testing focuses on measuring a human-made product's capacity to meet its intended purpose.**

- Тествайте колкото се може по-рано
- Техники на черната кутия
- Наблюдавайте хората които използват продукта (изпълняващи основните си задачи)
- Открийте грешките и областите, които могат да се подобрят
- Измервания: ефективност, точност, запомняемост емоционална реакция.
  - *Ефективност* - време, стъпки
  - *Точност* – грешките и техният приоритет
  - *Запомняемост* – Колко неща от продукта си спомня човек след като не го е ползвал определено време?
  - *Емоционална реакция* – как се чувства човек - уверен, стресиран, раздразнен.

## Изпълнение на тестове за ползваемост

**Създайте сценарий**

**Човекът изпълнява списък от задачи, с помоща на продукта**

**Наблюдателите гледат и си водят бележки**

**Тестващите могат да бъдат:**

**произволни хора**

**хора, които да тестват дистанционно**

**хора, които са експерти в тази област**

**Колко потребители могат да тесват?**

**Зависи от проекта и етапа.**





# Достъпност ( Accessibility )

## Опеделение за достъпност ( от "Уикипедия" )

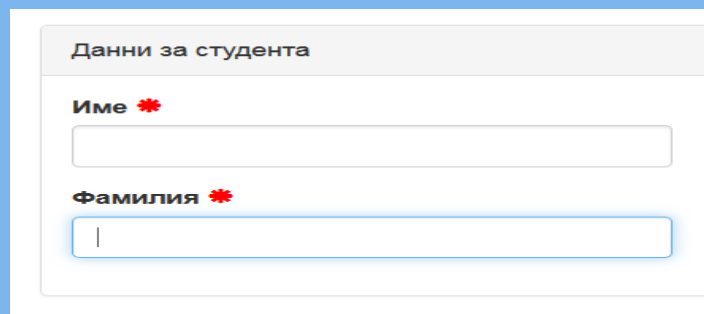
- Достъпност (на английски: accessibility) е термин, използван за описване на степента, в която дадена система е използвана от възможно най-много хора, без да бъде модифицирана. Особено значение се отдава на потребители с алтернативни приспособления . Терминът не трябва да се бърка с „ползваемост“, който описва колко лесно нещо може да бъде използвано от всякакъв тип потребители. Едно от значенията на „достъпност“ специално се отнася до хора с увреждания , но терминът има и други значения.

Достъпност най-често се използва за описание на средства или удобства, помагачи на хора с увреждания, например достъпност за хора в инвалидни колички, брайлови означения, звукова сигнализация на пешеходни пътеки, очертания на алеите, уеб-дизайн и др.

Различни държави имат законодателство по отношение на достъпността.

# Примери за проблеми с достъпността

1) Полето "Име" не може да се достъпи при обхождане с "tab" от клавиатурата. Фокуса отива направо на полето "Фамилия"

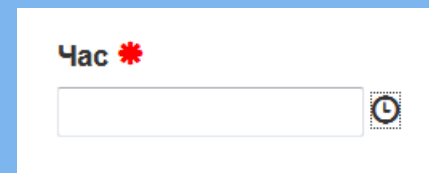


Данни за студента


Име \*

Фамилия \*

2) Бутона с часовника може да се активира само с мишка, няма възможност за активиране с клавиатура.

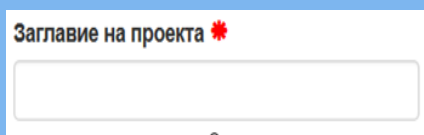


Час \*



3) Четеца на екрана (screen reader ) произнася само "edit , required, type and text", но не е ясно точно за кое поле трябва да се попълни текст . Това се получава, защото липсва връзката между етикета и текстовото поле, която се прави с използване на атрибута "for", за "label".

```
<label >Заглавие на проекта  
</label>  
<input type="text"  
id="projectTitle" required>
```



Заглавие на проекта \*

4) Трябва да се въведе кода от картинката. Незрящ потребител няма никакъв начин да разбере какъв е кода, защото не е добавена възможност за гласово възпроизвеждане на този код.

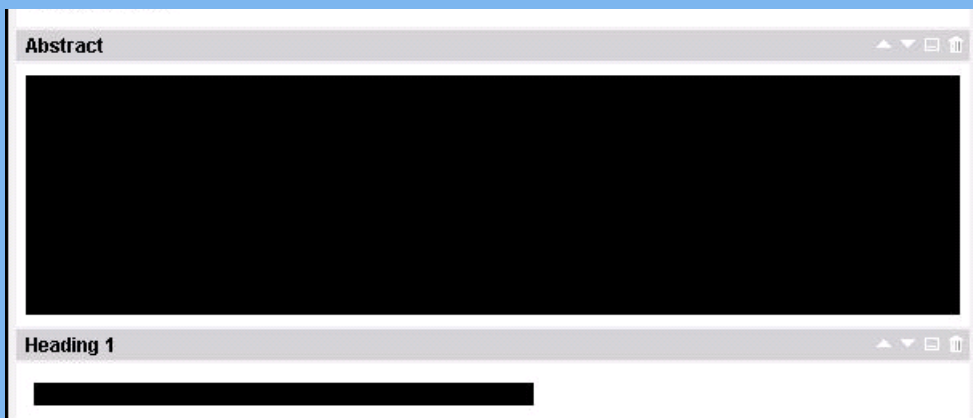


Въведете кода от картинката \*



## Още примери за accessibility проблеми

5) "High Contrast Black" темата за даденото приложение се чупи, защото потребителското приложение не е съобщило, че трябва да се поддържа "High Contrast Black" тема и в него е използван "custom css", който е препокрил черно-белите стиловете предоставяни от UI framework-a



6) Липсват имена на колоните за дадената таблица.

Фотоалбум	2
-----------	---



## Съвети за създаване на достъпни приложения

- Тествайте само с клавиатура дали всички елементи са достъпни, могат да се активират и се обхождат в правилен логически ред.
- Добавяйте „access keys“ във вашето приложение.
- Погрижете се всички елементи във вашето приложение (текстовите полета , таблиците и колоните им , както и всички по – сложни компоненти ) да имат ясни етикети (labels).
- Не забравяйте “for” атрибута за label, както и “alt” за image.
- - Използвайте проста структура на таблиците без сложни вложения на много компоненти.
- Следете дали след мащабирането на браузъра на 200 % (Browser Zooming) приложението е все още лесно четимо.
- Не използвайте само цветове (color coding ) за предаване на информация. Добавяйте подходяща описателна информация , чрез label и/или tooltip.
- Тествайте контраста на вашето приложение и как се държи под High Contrast Black темата.