Kasutusmugavus ja sihtrühm

II praktikum

Joonas Kessel | VOCO | 2023

Enne kui alustame...

"Tere! Mina olen.. "

Tänane päevakava

- Mis asi on Kasutusmugavuse uuring?
 - Kuhu see asetseb ja MIS see on?
 - o Mida see endas sisaldab?
 - Praktiline ülesanne
- Sihtrühma kirjeldamine ja näited elust
 - Mõned vahvad praktilised ülesanded



Infotehnoloogia ei ole asi iseeneses!

Alati teenib see mingit eesmärki

UX
UI
IXD
SPA

Aasta-aastalt leiame Infotehnoloogiast aina rohkem uusi termineid ja akronüüme ehk lühendeid.

CS

VPN

IA IDE VXD CPU

Kasutajakogemus UX Kasutusmugavus

Ajalugu ...

Kasutaja ja mugavus

- Ergonoomikat ja kasutuse mugavust on rakendatud juba aastatuhandeid - antiikaja Kreeka, tööstusrevolutsioon, II MS järgne Toyota jne.
- 1995 aastal läheb kognitiivteadlane **Don Norman** tööle Apple'isse ja loob uue termini (**U**ser e**X**perience design):
 - "I invented the term because I thought human interface and usability were too narrow: I wanted to cover all aspects of the person's experience with a system, including industrial design, graphics, the interface, the physical interaction, and the manual."

Kuhu asetub tarkvaraarenduses kasutusmugavus?

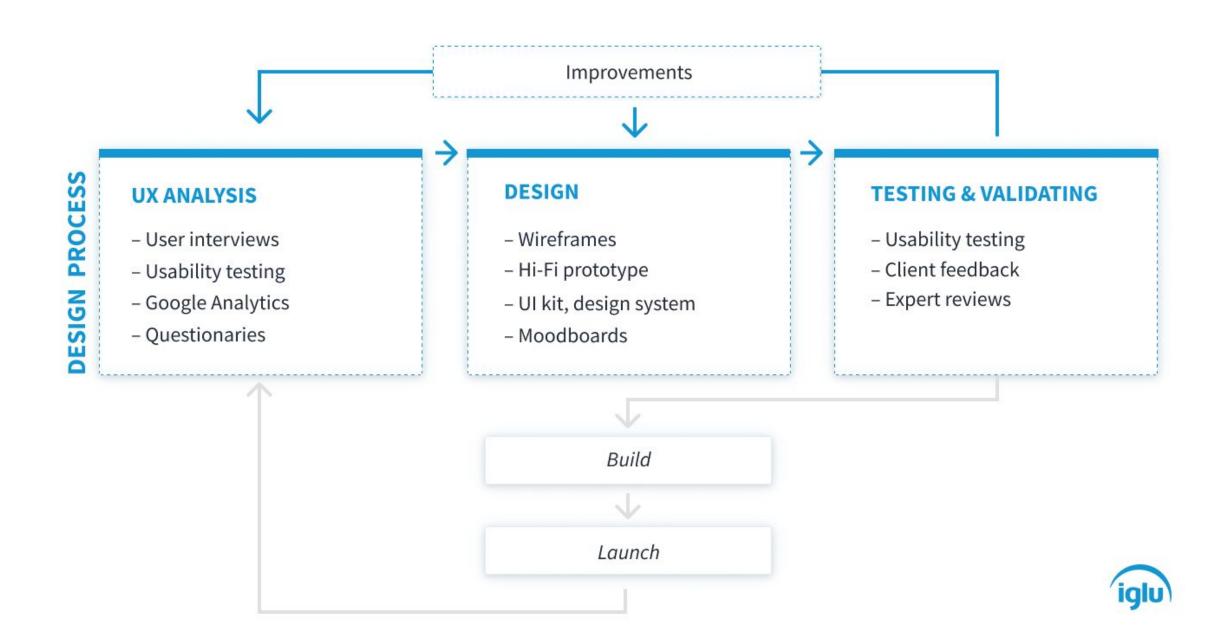
PS: UX -> User Experience -> Kasutajakogemuse disain -> Kasutajakogemuse uuringud

Mitme eri nurga alt ...

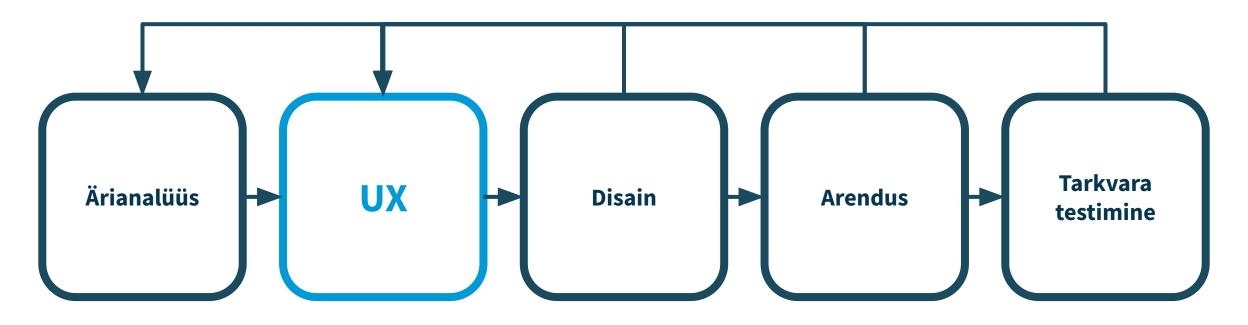
Kuhu asetub tarkvaraarenduses UX iteratsioon v1



Kuhu asetub tarkvaraarenduses *UX* iteratsioon v2

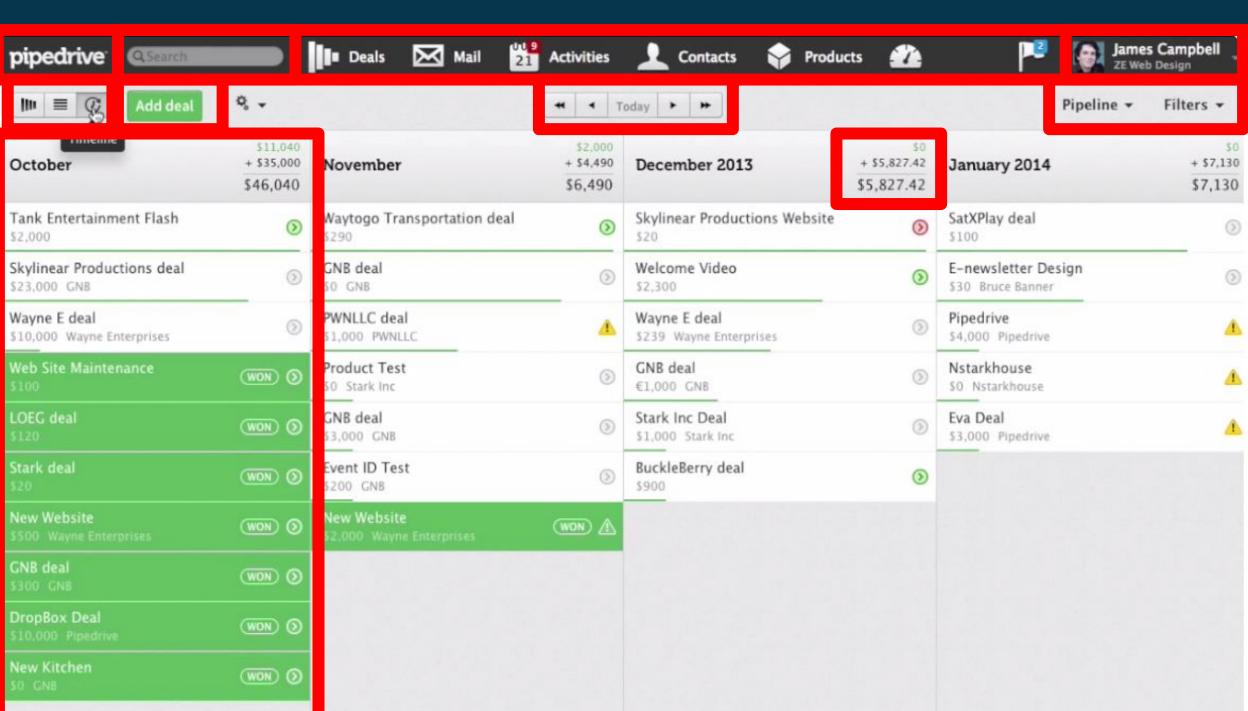


Kuhu asetub tarkvaraarenduses *UX* iteratsioon v3

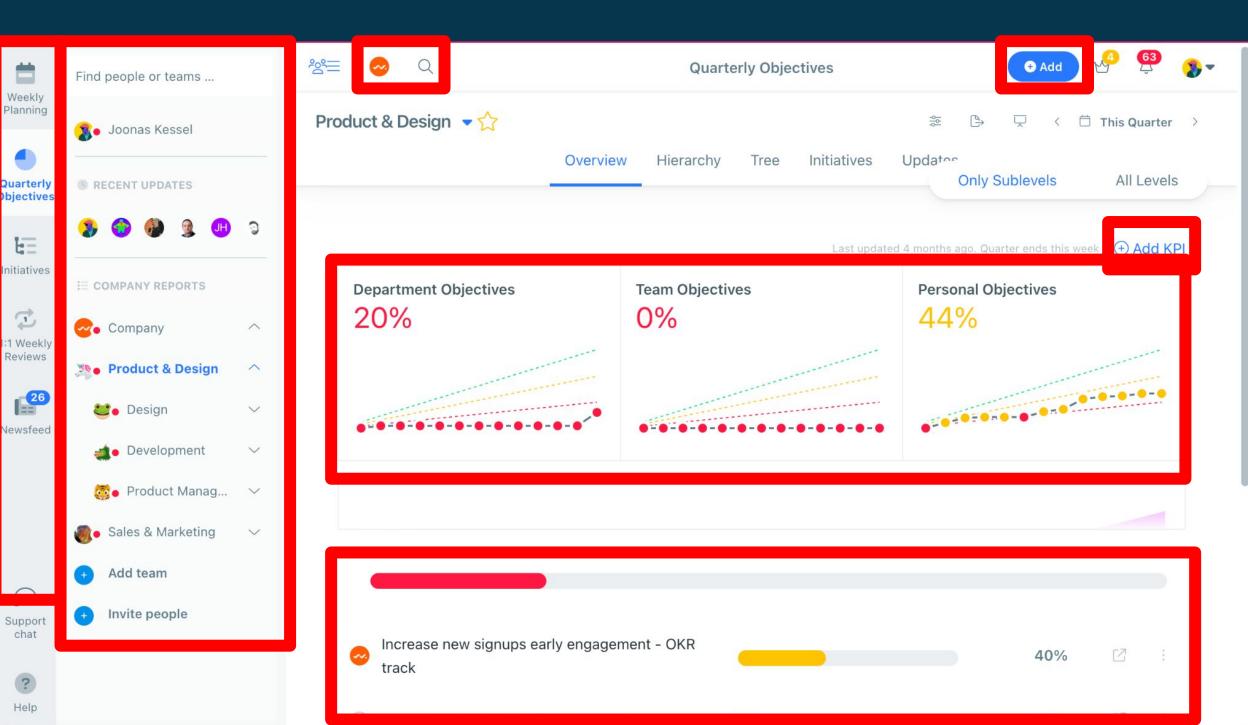


Kas kasutusmugavus = kasutajaliidese disain?

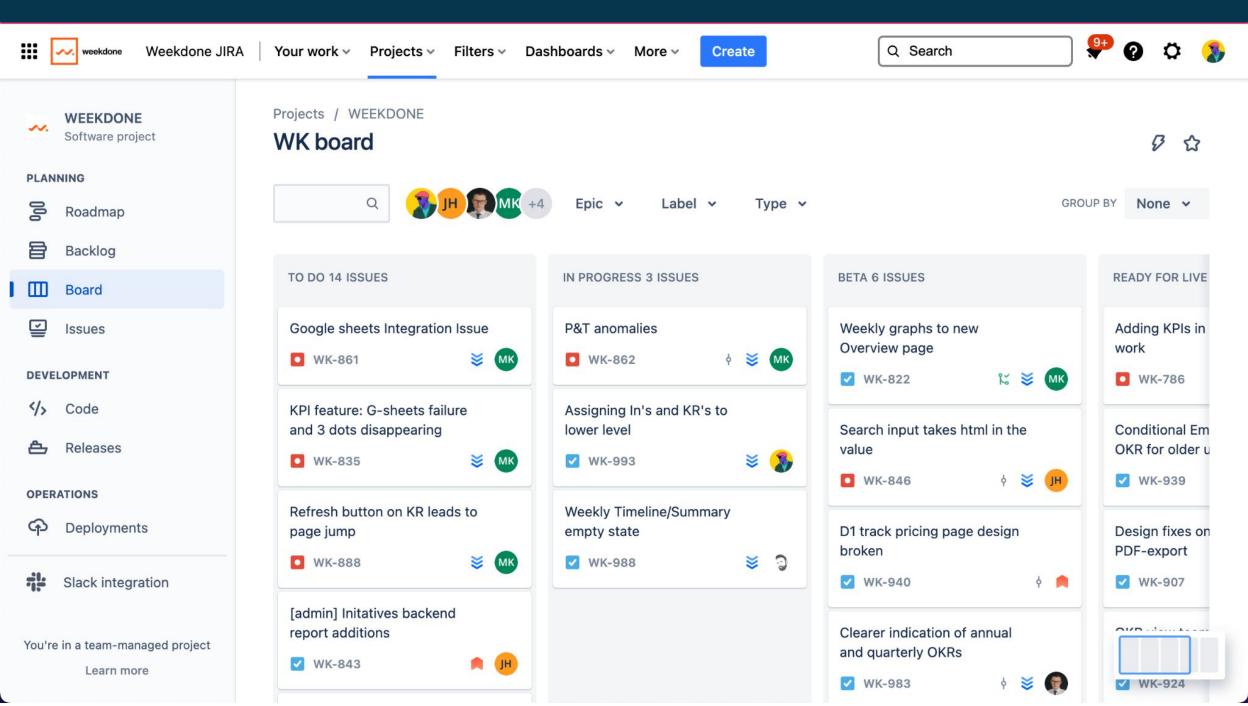
Pipedrive kasutajaliides



Weekdone kasutajaliides



JIRA kasutajaliides



Kas kasutuskogemus = kasutatavus e. usability?

Kasutatavus e. usability

ISO 9241-11: ".. the extent to which a product can be used by **specified users** to achieve **specified goals** with effectiveness, efficiency and satisfaction in a **specified context** of use"

Kasutatavus e. usability

- Tõhusus (Effectiveness & efficiency)
- Õpitavus (Learnability)
- Vigade vältimine (Error prevention)
- Meeldejäävus (Memorability)
- Intuitiivsus (Intuitiveness)
- Rahulolu (Satisfaction)



- Uurime kasutajaid
- Analüüsime tulemusi
- Loome prototüüpe
- Valideerime, et kas sai ikka õigesti
- Visuaalne disain
- Informatsiooni arhitektuur ehk paigutus
- Kasutatavus
- Sisu strateegia
- (Micro)copy ehk tekstid

Knowledge = Power e.

Teadmistes peitub jõud!

User Experience ehk **Kasutajakogemus**

MIKS? KUIDAS?

MIKS?

Miks on kasutaja motiveeritud seda kasutama? MIDA?

Mida ta sellega teha saab?

KUIDAS?

Kasutatavus ja ligipääsetavus ning esteetika

User Experience ehk Kasutajakogemus

Saa aru kontekstist

- Kes on kasutajad:
 - Arstid
 - Puuetega inimesed
 - Raamatupidajad
 - Õpilased
 - Õpetajad
 - Äritarkvara kasutajad
- Kus kasutatakse?
- Millega kasutatakse?

User Experience ehk Kasutajakogemus

Defineeri kasutaja vajadused

- Kas vajavad:
 - Patsiendi raviks
 - Suhtluseks
 - Arvete haldus
 - Õppematerjalideks
 - Tunniplaaniks

- Kas peab tingimata olema ainult laua-arvuti versioon?
- Mis saab mobiilist?

Mis on sihtgrupp ja milleks seda vaja on?

Mis on sihtgrupp?

Sihtrühmaks nimetatakse inimeste rühma sihtturust, kellele on suunatud toode või toote turundussõnum.

-Kotler, 2000



Milleks sihtrühma vaja on?

Sihtrühmani jõudmine Efektiivne ressursi kasutus

Suunatud kommunikatsioon

Asjakohase disainisuuna valimine

- Tehnoloogia valik
- Tehniliste nõudmiste kirjapanek
- Task Analysis ja prioritiseerimine jne



Päris elu probleem nr 1 Teooria

Me tunneme oma sihtrühma.

Meil on konspektid, loodud persoonad ja *emphaty map* ning olemas kasutajate statistika





Klient

UX Disainer

Päris elu probleem nr 1 Päriselu

Me tunneme oma sihtrühma.

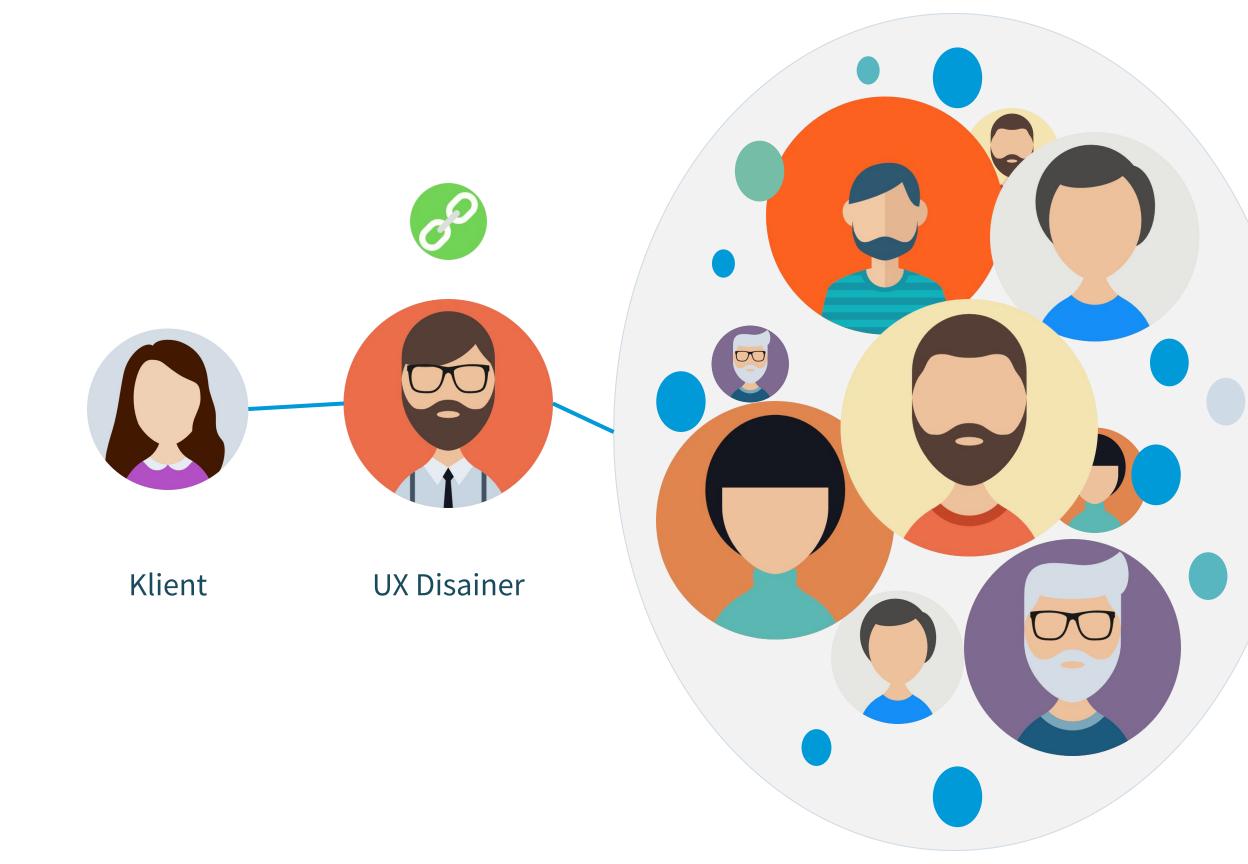
Kõik 18-60 eluaastased, kellel on arvuti ja interneti kasutamise võimalus.





Klient

UX Disainer

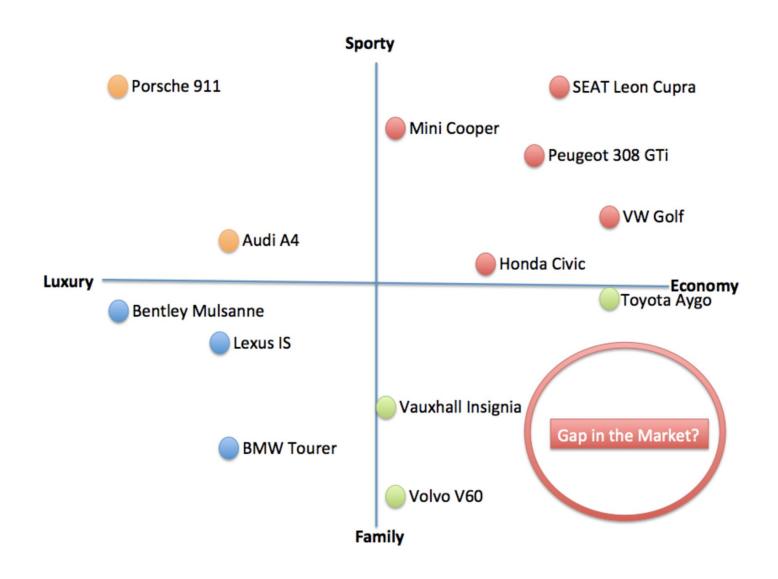


Mille põhjal sihtrühma kaardistatakse?

- Kliendi sisend
- Kasutaja intervjuud
- Fookus grupid
- Küsimustikud
- Konkurendi analüüs ja toote positsioneerimise maatriks

• • •

Toote positsioneerimise maatriks



Sihtrühma kaardistamine

Demograafilised tunnused

Detailsemad tunnused Väga spetsiifilised tunnused Sihtrühma dokumenteerimine Demograafilised tunnused

Detailsemad tunnused

Väga spetsiifilised tunnused Sihtrühma dokumenteerimine





Demograafilised tunnused

Detailsemad tunnused

Väga spetsiifilised tunnused Sihtrühma dokumenteerimine

jne



Demograafilised tunnused

Detailsemad tunnused

Väga spetsiifilised tunnused Sihtrühma dokumenteerimine

• jne

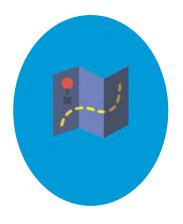


Sihtrühma dokumenteerimine





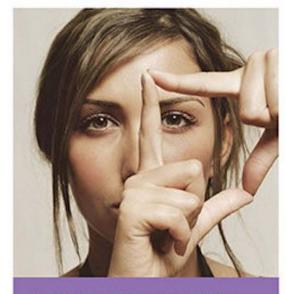




Dokumenteerimise eesmärk

- → Soosib empaatiat
- → Ühtne arusaam toote strateegiast
- → Projekti üleandmisel ei lähe midagi kaduma
- → Toetab tööd

PERSONA PROFILE



"I want to get as many of my images out there to make a name for myself in this creative industry."



Jade The Emerging Creative

Age: 29

Occupation: Commercial Photographer

Location: Chicago, IL

With three years of experience in commercial photography, most experts would consider Jade a fresh face in the industry. She's tired of the label and wants her work to be more recognized.

Jade's been building her portfolio with unique and edgy photoshoots with marketing appeal that she sends to clients and Corbis Images. She does it all on the creative side, from creating the concept, working with the models, and editing photos. Jade enjoys the post production work the most, as she is able to utilize the latest technology, from touching up subjects to incorporating computer generated elements to her photos. While Jade enjoys the aristic aspect, she dislikes dealing with administrative tasks such as model releases. Jade wants her clients to trust that her creative photography can help sell their product, but that trust comes with building a reputable name in the industry.

Jade's Questions

- I am looking to diversify my portfolio. How can I learn about the latest trends in creative photography?
- How can I portray the message of my images to those who view and purchase my work?
- · How can I efficiently communicate with my editor to generate ideas?
- What is a simple way to complete administrative tasks such as model releases?

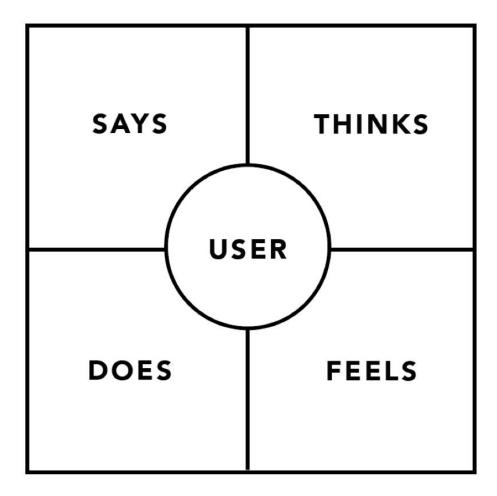
Jade's Goals

- I want to make a name for myself in the creative industry. I am looking to develop my prestige and reputation.
- There are many steps to a successful photo shoot and I would rather not deal with the complicated administrative tasks. I want something that can streamline these tasks into my workflow.
- I enjoy thinking outside of the box and having someone to generate ideas with.

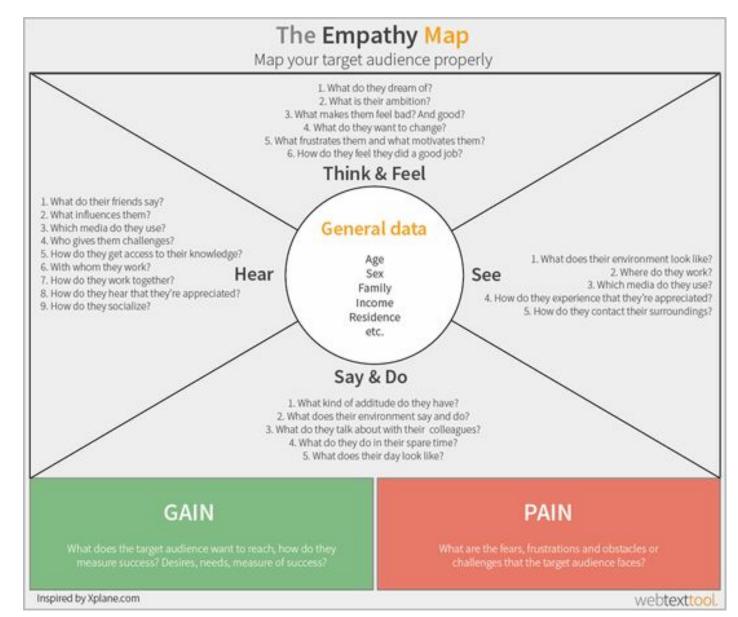
	LOW	MID	HIGH
NEEDS	Speed		
	Adaptability		
	Editor		
TASKS	Upload		
T.	Input Info		
	Royalties		
	Communication		
KNOWLEDGE	Technology		
	Trends		
	Contracts		
	Image Editing		

Persoona

EMPATHY MAP



NNGROUP.COM NN/g



Task Analysis & prioritiseerimine

User Journey

Disaini suund

Tehnoloogia valik

Tehnilised nõudmised

Prototypes

jne

Sihtrühma kaardistamine & valideerimine Sihtrühma dokumenteerimine Vahepala - kas mobiil on ikka oluline?

	D	Device Category ?	Acquisition		Behaviour			
:N	Device Category		Users ? ↓	New Users (?)	Sessions ?	Bounce Rate ?	Pages/Session ?	
			9.34% • 167,845 vs 153,503	8.19% a 160,743 vs 148,575	5.17% • 226,241 vs 215,114	10.63% • 53.57% vs 48.42%	4.29% • 1.67 vs 1.75	
	1.	mobile		12				
		01-Jun-2021 - 30-Sep-2021	107,520 (64.37%)	105,163 (65.42%)	134,909 (59.63%)	62.32%	1.48	
		30-Jan-2021 - 31-May-2021	84,834 (55.32%)	83,488 (56.19%)	106,422 (49.47%)	57.39%	1.57	
		% Change	26.74%	25.96%	26.77%	8.59%	-5.59%	
	2.	desktop						
		01-Jun-2021 - 30-Sep-2021	57,373 (34.35%)	53,478 (33.27%)	88,686 (39.20%)	40.12%	1.97	
		30-Jan-2021 - 31-May-2021	66,416 (43.31%)	63,038 (42.43%)	105,910 (49.23%)	39.27%	1.93	
		% Change	-13.62%	-15.17%	-16.26%	2.18%	1.97%	
	3.	tablet						
		01-Jun-2021 - 30-Sep-2021	2,154 (1.29%)	2,102 (1.31%)	2,646 (1.17%)	57.63%	1.51	
		30-Jan-2021 - 31-May-2021	2,108 (1.37%)	2,049 (1.38%)	2,782 (1.29%)	53.52%	1.62	
		% Change	2.18%	2.59%	-4.89%	7.68%	-6.90%	

		Users ? ↓	New Users ?	Sessions ?	Bounce Rate	Pages/Session	Avg. Session Duration	(Goal 1 Conversion Rate)
		15.74% • 389,498 vs 462,232	15.78% • 379,498 vs 450,622	21.77% • 844,632 vs 1,079,712	4.56% • 42.42% vs 44.44%	10.26% ▼ 3.45 vs 3.84	6.01% • 00:07:44 vs 00:08:13	10.77% • 2.64% vs 2.96%
1.	desktop							
	01-Jan-2022 - 26-Sep-2022	333,572 (86.47%)	327,688 (86.35%)	779,751 (92.32%)	40.85%	3.58	00:08:12	2.40%
	01-Jan-2021 - 26-Sep-2021	402,465 (86.19%)	386,556 (85.78%)	1,002,092 (92.81%)	42.15%	4.00	00:08:43	2.85%
	% Change	-17.12%	-15.23%	-22.19%	-3.08%	-10.53%	-6.05%	-15.67%
2.	mobile							
	01-Jan-2022 - 26-Sep-2022	50,009 (12.96%)	49,633 (13.08%)	61,834 (7.32%)	61.48%	1.81	00:02:03	5.58%
	01-Jan-2021 - 26-Sep-2021	61,489 (13.17%)	61,118 (13.56%)	73,290 (6.79%)	74.93%	1.70	00:01:43	4.41%
	% Change	-18.67%	-18.79%	-15.63%	-17.95%	6.41%	20.41%	26.67%
3.	tablet							
	01-Jan-2022 - 26-Sep-2022	2,196 (0.57%)	2,177 (0.57%)	3,047 (0.36%)	55.76%	2.51	00:04:17	4.69%
	01-Jan-2021 - 26-Sep-2021	3,005 (0.64%)	2,948 (0.65%)	4,330 (0.40%)	59.15%	2.88	00:03:36	4.83%
	% Change	-26.92%	-26.15%	-29.63%	-5.72%	-12.90%	19.43%	-2.77%

User Experience ehk kasutajakogemus

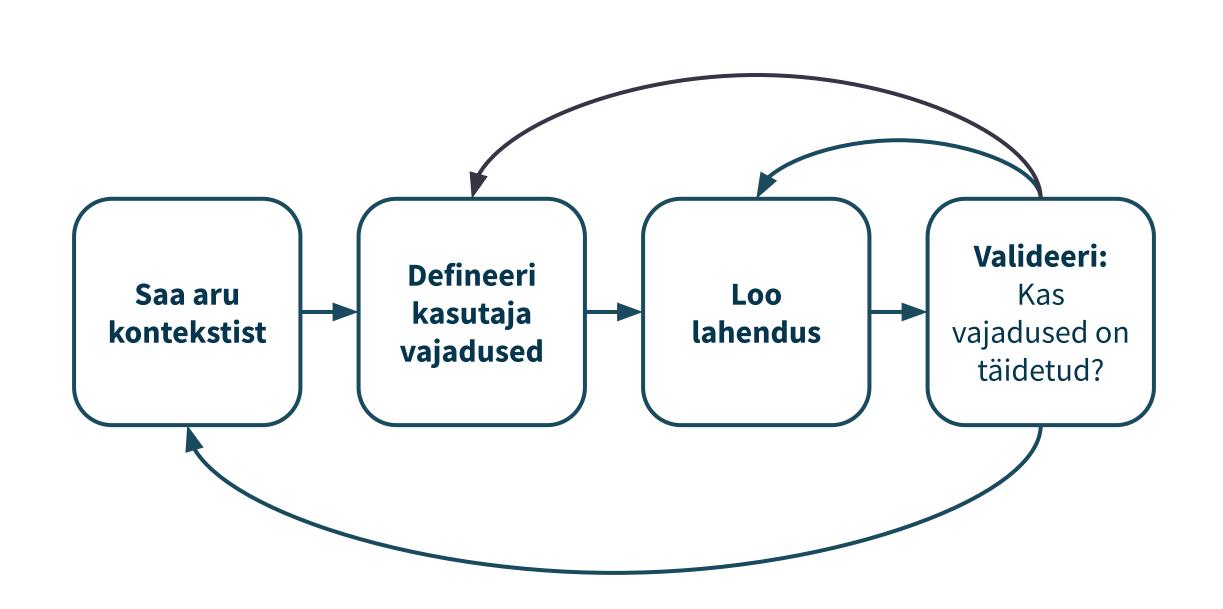
Loo esmane lahendus, et testida

FAIL FAST!

User Experience ehk kasutajakogemus

Valideeri seda kasutaja peal

User Experience ehk kasutajakogemus



Miks me seda siis koguaeg ei tee?

Tunnihind = 50 €



50 * 8 (1 tööpäev) = 400 €

400 * 5 (1 nädal) = 2000 €



Arenduse kogumaht = 1100 h



UX kogumaht = 100 h

9 % = ca 5000€



Märksõnad

- 1. Inclusive design
- 2. Responsiveness design
- 3. Human Computer Interaction
- 4. Artificial Intelligence AI user experience
- 5. User Experience
- 6. User Centric Design
- 7. Virtual Reality
- 8. Augmented Reality
- 9. Accessibility Mobile Devices
- 10. Infinite Scroll Social Media
- 11. Aesthetics usability
- 12. Gamification
- 13. Feminist design user experience
- 14. Wearable technology design
- 15. Medical software usability user experience

20 min iseseisvalt

2-3 minutit esitleme/räägime/arutleme

- Scholar.google.com
- Sisestage oma märksõna(d)
- Otsige 3 artiklit
 - Kirjeldage 1-2 lausega artikli sisu (Abstract/Conclusion/Summary)
 - Hinda 1-5 skaalal selle olulisust just SINULE!

Praktiline ülesanne

Võtke välja oma sülearvutid/nutitelefonid

Oletame, et meie poole pöördus klient:

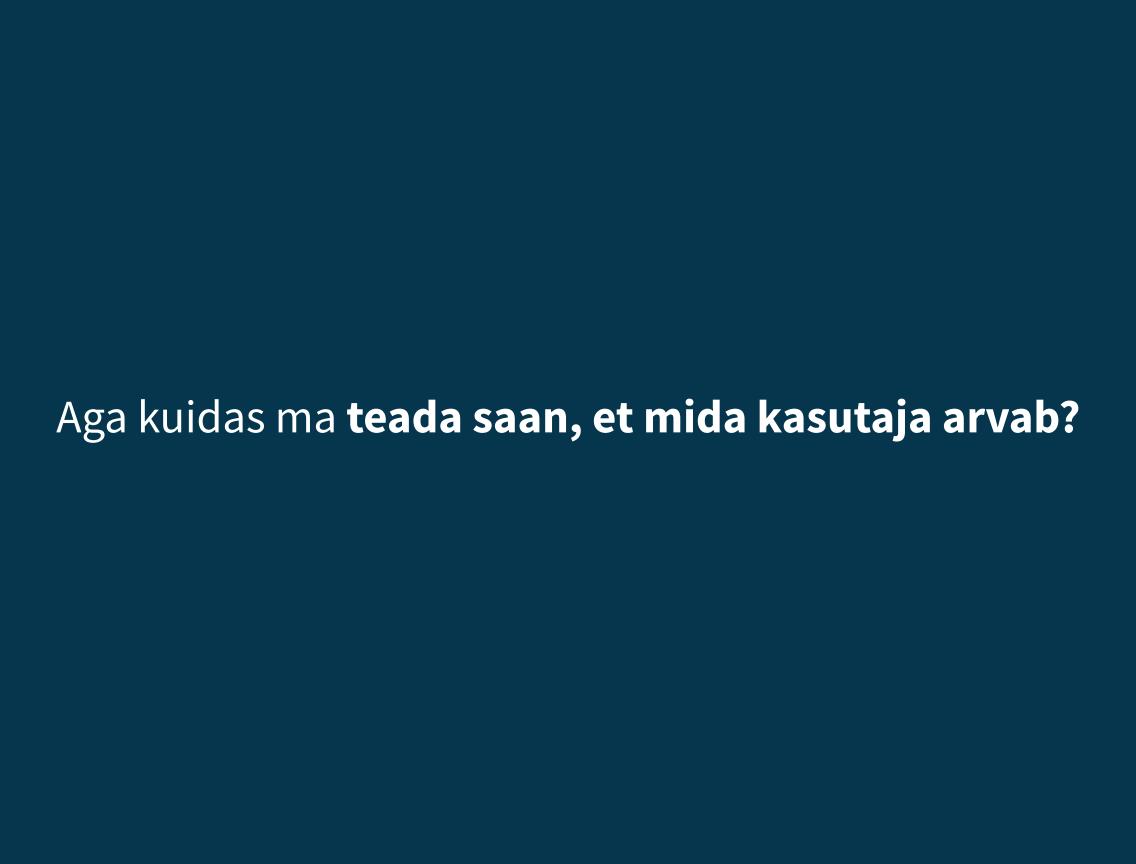
"Uuendame meie kino veebilehte ja tahame pakkuda kasutajale kiiret piletiostu protsessi"

Aga pange tähele...

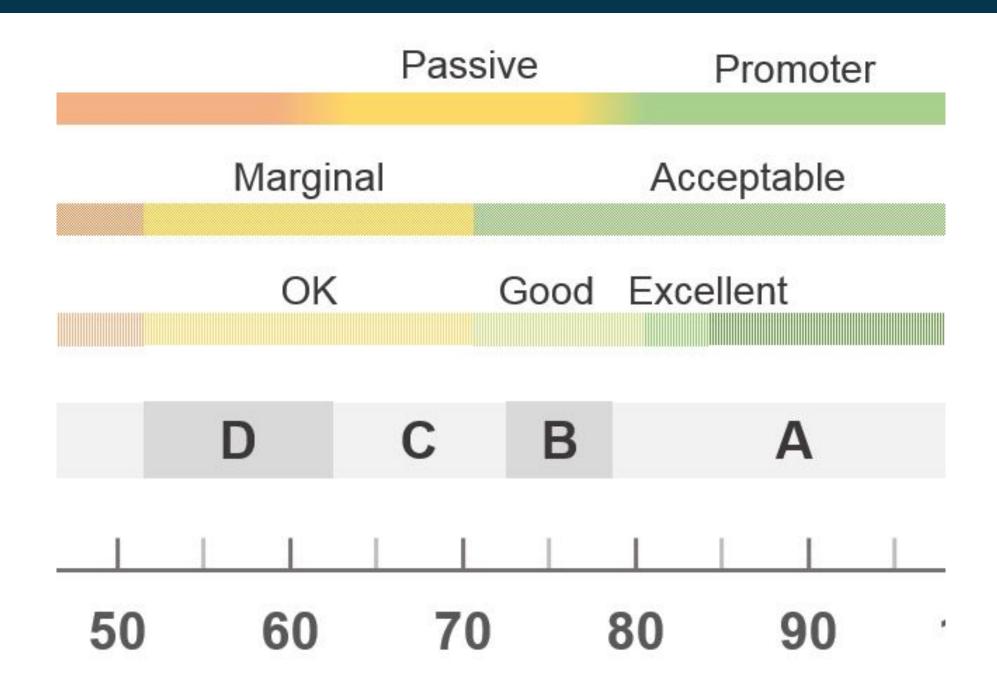
Minge lehele: www.apollokino.ee

Valige pilet ja kohad "Kuulsuse narrid" filmile, homsele vabalt valitud kellaajale, Tartus.

Eksperiment lõpeb kui oled sammus "Tasumine" ja vaja on sisestada oma e-maili aadress



ANALÜÜSIME



Kordame veel, et mis as on SUS!

- Mudel mis mõõdab <u>kasutatavust</u>
 (System Usability Scale)
- Täitmine ei võta kaua aega
- Andmekorje on lihtne
- Annab kvantitatiivse tulemi
- Saab võrrelda

Loe rohkem:

https://usabilitygeek.com/how-to-use-the-system-usability-scal e-sus-to-evaluate-the-usability-of-your-website/ Aga mis asi see **kasutatavus** üldse on?

Kas see mis on ilus (esteetiline) = kasutatav?

Kuskohast peaksid tulema UX-disainerid?

Empaatia

Ikka ja jälle see sama?

"Users spend most of their time on other sites. This means that users prefer your site to work the same way as all the other sites they already know."

-Jakob Nielsen

"It took businesses a while to shift their focus from being business-centric to being user-centric. We are now quickly approaching a new era where the companies that win are the ones who can shift from user-centric to society-centric — from singular to plural."





Eeluuringute metoodikad

Joonas Kessel | EKA veebidisain | 2022





Me kogume 2 sorti andmeid

Kvalitatiivne:

See mida kasutaja ütleb

Kvantitatiivne:

See mida kasutaja tegelikult teeb

Fookusgrupid - (üldjuhul kvalitatiivne)

Positiivne:

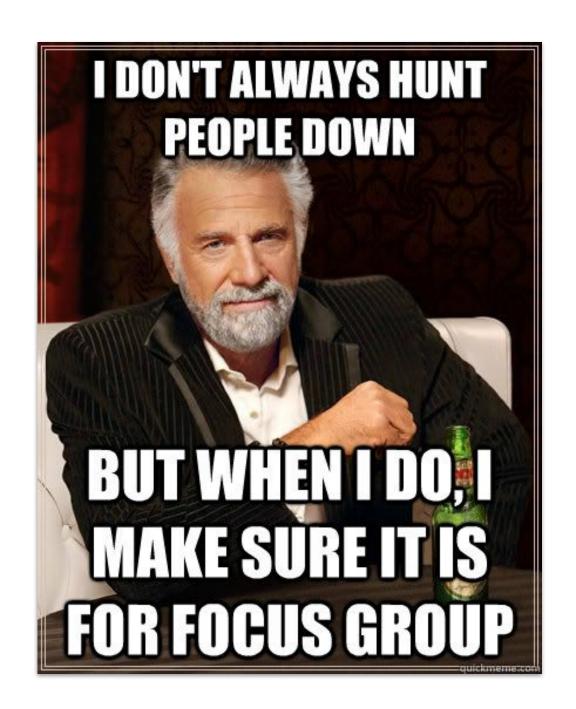
- 3 n osalejat (soovitavalt kuni 6, võib laadaks minna)
- Modereeritud läbiviija poolt
- Arutelude tekkimine

Negatiivne:

- Introvertsemad inimesed ei pruugi tahta osaleda
- Ekstraverdid pruugivad domineerida
- Vajab tugevat modereerimist



- Inimesed kedategelikult ka huvitab
- Introverdid võivad vajada rohkem tähelepanu
- Teema olgu täiesti selge
- Moderaator hoidku skoopi
- Dokumenteerige!
- Ainult fookusgrupist ei piisa

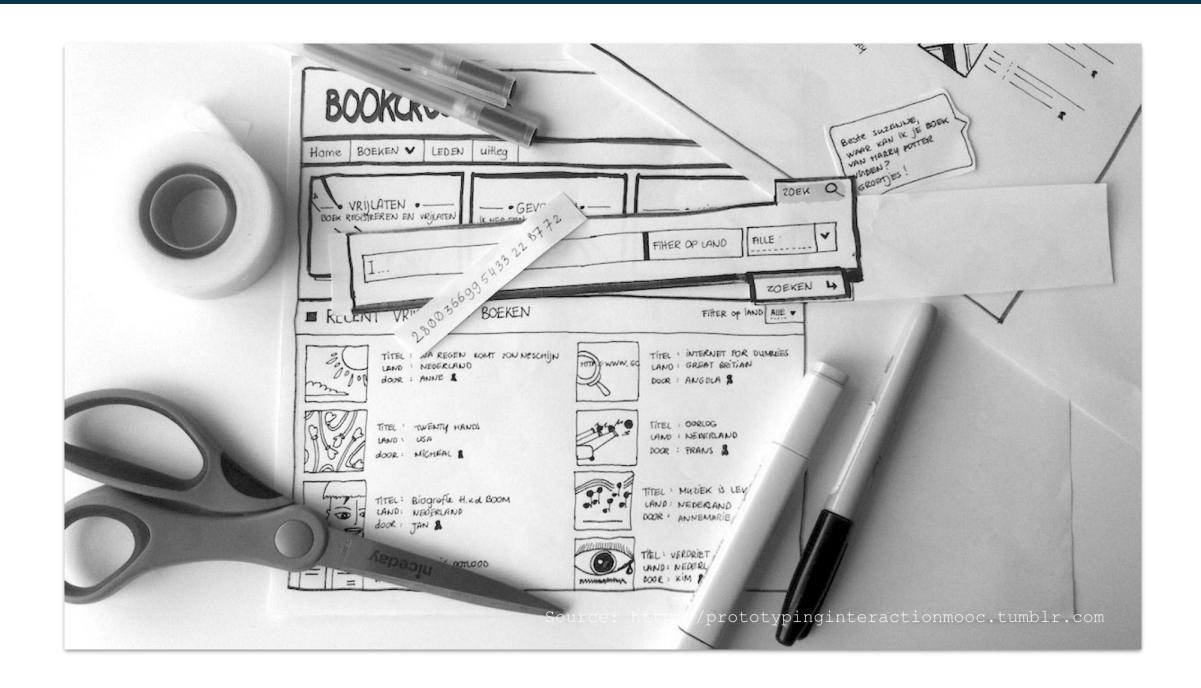


Etnograafilised uuringud - kvalitatiivne/kvantitatiivne

- EKI: ühe rahva kultuuri kirjeldav ja uuriv teadus
- Olustiku uurimine või vaatlemine
- Näiteks:
 - Kuidas käituvad inimesed EKA sööklas?
 - Mis toitu enamjaolt süüakse?
 - Palju käib söömas mehi või naisi?



Paberprototüüpimine



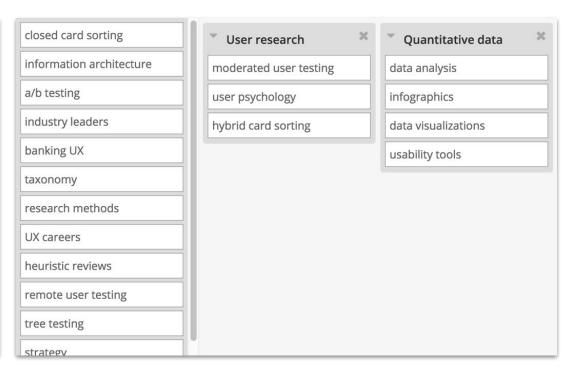
Praktiline ülesanne

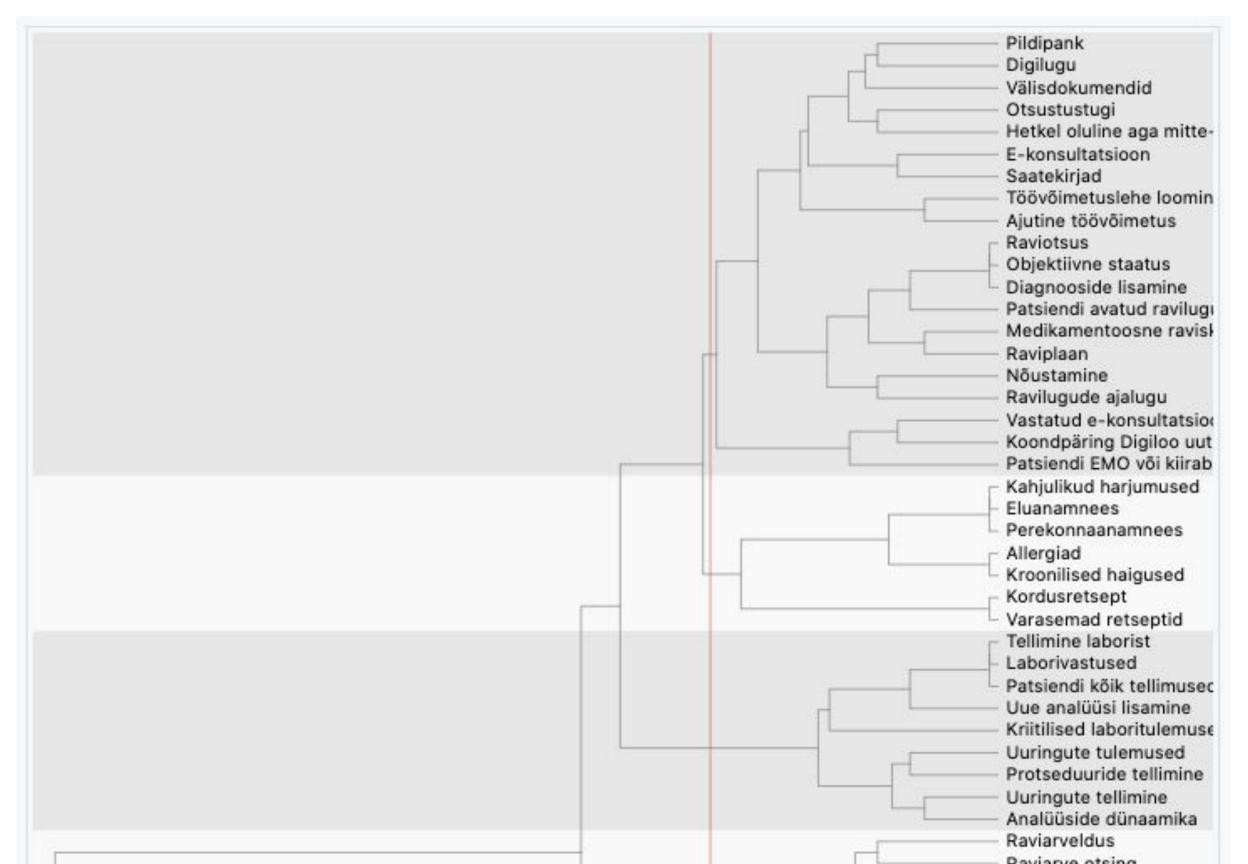
Kaartide sorteerimine - navigatsioon/andmete grupeerimine

Avatud

Peas Cream Leeks Bananas Pears Oranges Apples

Suletud





Küsimustikud - kvalitatiivne (ja kvantitatiivne)

- Väga suure ulatusega
- Statistiliselt hea ülevaade
- Aeg kulub koostamisele, levitamisele ja analüüsile
- Küsimustiku sisu olgu läbimõeldud
- Kasutaja motivatsioon seda täita Liiga pikk?



Küsimustikud - Likert skaala (!)

• Likert skaala

- 0 1-5
- 0 1-7
- o 1-9(!)

Mulle meeldib tööl käia

1

2

3

4

5

Ei nõustu üldse

C

 \bigcirc

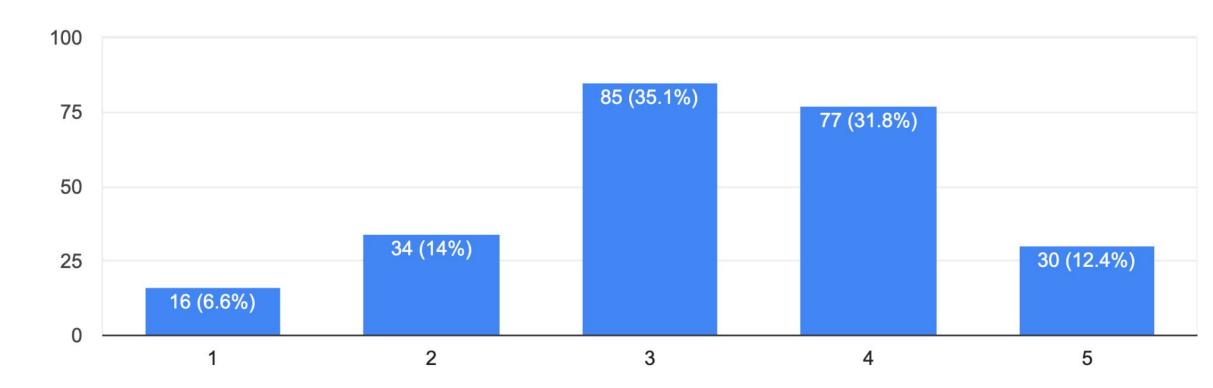
 \bigcirc

 \bigcirc

Nõustun täielikult

NÄIDE päriselust

Perearstitarkvara pakub meditsiiniliste otsuste tegemiseks tuge 242 responses



Küsimustikud - Valikvastused

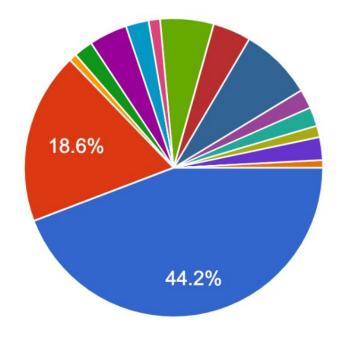
- Valikvastused
 - (Suletud küsimused)
 - JAH/EI

Kas sul on nutitelefon?
O Jah
○ Ei
O Muu:

NÄIDE päriselust

Valige töökohajärgne maakond

242 responses



- Harju maakond
- Tartu maakond
- Valga maakond
- Viljandi maakond
- Võru maakond
- Põlva maakond
- Ida-Viru maakond
- Lääne-Viru maakond



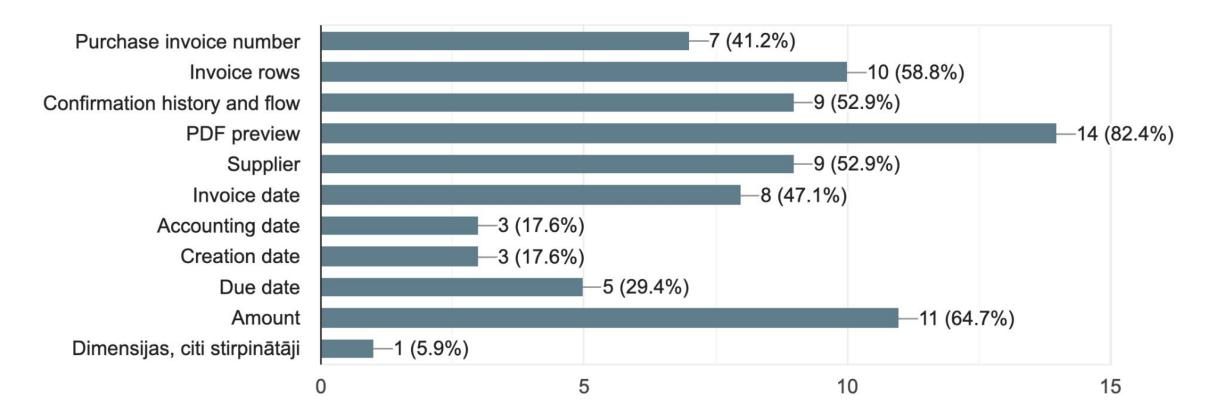
Küsimustikud - Vali mitu

- Valikvastused
 - (Suletud küsimused)
 - Vali mitu

Vali enda lemmik köögiviljad
Tomat
☐ Kurk
Kaalikas
Seller
Kapsas
Porgand

NÄIDE päriselust

What is the main information that you use to confirm a purchase invoice in 17 responses



Küsimustikud - vabatekst

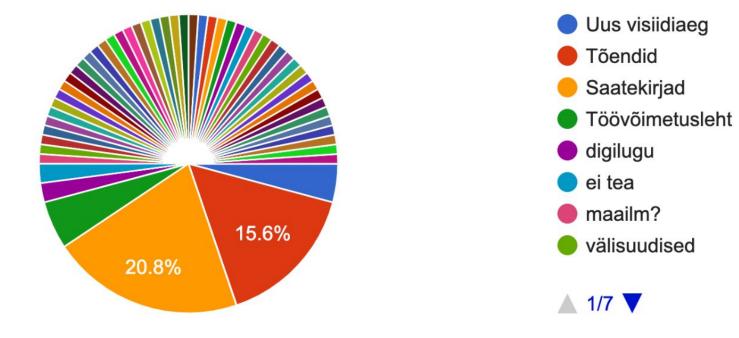
- Sisestusväli vabateksti vastus
 - Avatud küsimused

Kirjelda enda hommiku rutiini

Teie vastus

NÄIDE päriselust ehk miks on oluline vahel jätta ruumi "vabatekstile"

Milline variant kirjeldab järgnevat pilti kõige paremini? 96 responses





Sihtgrupp on pidevas muutumises

Kasulikku ja kasutatavat toodet on keeruline teha.

Spetsialistid ei tööta tihti koostöös



Et teha head kasutusmugavust, ei piisa vaid programmeerimise oskustest

Ärme tee ainult toodet vaid loome inimese ja loodava toote omavahelise suhte

Suuname fookuse varakult kasutajatele ja nende ülesannetele

Toote või teenuse mõõdikud ja vajaduste ümberhindamine

Suurepärased mudelid on olemas - kasutame neid

Pidev itereerimine disainis

Testime, testime ja veelkord ... testime

Aga üks kord on ikka parem kui mitte midagi!



Disaineritel on vaja abi, et mõista

Arendajatel on vaja abi, et mõista

Sul on vaja abi, et mõista

Lugege raamatuid!

- 1. The Design of Everyday Things 2013 Donald A. Norman
- 2. Handbook of Usability Testing Jeffrey Rubin
- 3. Lean UX Jeff Gothelf, Josh Seiden
- 4. HCl Theory Classical, Modern and Contemporary Yvonne Rogers
- Fifty Quick Ideas to Improve your User Stories Gojko Adzic and David Evans
- 6. **Don't Make Me Think** Steve Krug
- 7. Quantifying the User Experience Sauro, Lewis

Külastage häid populaarteaduslike veebilehti

- 1. <u>www.nngroup.com</u>
- 2. www.smashingmagazine.com
- 3. www.medium.com
- 4. <u>www.uxmatters.com</u>
- 5. <u>www.uxplanet.org</u>
- 6. <u>www.lawsofux.com</u>

Head tarkvarad

- 1. Figma www.figma.com (sept. 2022 seisuga väärt 20B \$)
- 2. Sketch www.sketchapp.com (tasuline 30 day trial)
- 3. Invisionapp www.invisionapp.com
- 4. Adobe Illustrator ja Adobe XD (tasuline 7 day trial)
- 5. Axure https://www.axure.com (õpilasele tasuta ja 30-day trial)
- 6.



Aitäh!