

# Mitől lesz jó a szoftvered?

## Herendy Csilla *UX kutatás elmélete és gyakorlata* című könyvéről

**Prantner Csilla**

Eszterházy Károly Katolikus Egyetem

A szoftverfejlesztők gyakran még ma is a saját vagy a megrendelőik gondolatmenetét követve terveznek digitális felületeket, s mondhatni „vakon, a négy fal között” fejlesztik rendszerüket, azaz figyelmen kívül hagyják a leendő felhasználók igényeit, szokásait, a célcsoport jellemzőit, gondolkodását. Hiábavalók a briliáns technikai megoldások, a bonyolult és komplex funkciók, a fantasztikus látvány, ha a felhasználók számára nem egyértelmű a website vagy az applikáció koncepciója, vagy nehéz, nem kézenfekvő számukra az alkalmazás kezelése. A tapasztalatok szerint ha egy szoftver szisztémája nem találkozik a felhasználók gondolkodásával, akkor azt nem is fogják használni. A weboldalak és az applikációk esetében nagy a verseny, mert a piaci szereplők „csak egy kattintásra vannak” egymástól, vagyis ha a felhasználók egy adott felület kapcsán bármiféle kényelmetlenséget vagy kiszámíthatatlanságot tapasztalnak, könnyen és gyorsan odébállnak, és sosem térnek vissza: félreteszik a programot, nem látogatják meg újra a weboldalt, törlik az applikációt a készülékükről. Éppen ezért a felhasználói élmény fókuszba helyezése elengedhetetlen a digitális tartalom tervezése és fejlesztése során.

Herendy Csilla 2023 novemberének végén, a BME Ergonómia és Pszichológia Tanszékének gondozásában megjelent *UX kutatás elmélete és gyakorlata* című könyvében bemutatja és értelmezi a felhasználói élményhez (*UX, User eXperience*) kapcsolódó fogalmakat, körvonalazza az elméleti keretet, és ebbe ágyazva számos kutatási módszert és technikát (*UX research methods*) ismerteti; olyanokat, amelyek alkalmazásával jól használható és egyértelmű funkcionalitást megvalósító szoftvereket lehet készíteni.

A jó felhasználói élményt biztosító, ergonomikusan kialakított felhasználói felületek (*UI, User Interface*) megvalósításának kulcsa a felhasználóközpontú tervezésben (*UCD, User Centered Design*) és a UX kutatásokban rejlik, bármely típusú szoftver fejlesztéséről is legyen szó. A szerző rávilágít: számtalan módszer van arra, hogy miként lehet előzetesen „letapogatni” a felhasználói igényeket, és hogyan lehet a tervezés előrehaladott állapotában begyűjteni a felhasználói visszajelzéseket. De a fejlesztési szakasz végén is sokatmondó eredmények születhetnek az olyan ellenőrzési technikák alkalmazásával, mint a *használhatósági tesztelés* vagy a *heurisztikus elemzés*.

Herendy Csilla a pszichológia, a kommunikáció és a nyelvészet kontextusában értelmezi a UX kutatást. A szerző négy átfogó ábra keretében a UX kutatások módszereinek különböző koncepciók szerinti osztályozását mutatja be. Elsőként a *viselkedés–attitűd–kontextus dimenziójának* szisztémáját tekinti át, majd a *kutatási módszerek fejlődésének ábráján* böngészhetővé teszi az egyes metódusokat, ezután ismerteti a *kutatási módszereket tárgyak és módjuk szerint*, végül pedig a *fejlesztési folyamatba ágyazva* mutatja be ezeket.

A kötetben bemutatott megannyi kutatási módszer között található olyan, a múlt századból már ismert, társadalomtudományi területről származók, amelyek UX témában ma is kiválóan alkalmazhatók, illetve a mai modern, agilis fejlesztési koncepció által életre hívott innovatív metódusok is. Egyebek mellett olvashatunk az *interjúk válfajairól*, a *kérdőíves* kutatási módszerekről, a *perszónaalkotásról*, a *mentális modellek feltárásának* technikájáról, a *prototípus-tesztelésről* és a *szemmozgáskövetővel támogatott usability-tesztelésről* is. A szerző úgy érvel, hogy mindig az aktuális kutatási célokhoz kell vizsgálati eszközöket választani. Hangsúlyozza azt is, hogy figyelembe kell venni a módszerek megválasztásakor azt is, hogy a szoftver a teljes szoftverképzési folyamatot tekintve mely fázisban – a tervezés vagy a fejlesztés fázisában – van éppen. Azt javasolja, ennek ismeretében mérlegeljük, hogy alakító vagy összegző vizsgálatok elvégzésére van-e szükség. Fontos átgondolni azt is, hogy a problémát vagy a készülő megoldást szeretnénk-e kutatni, illetve azt is, hogy a felhasználókat vagy magát a szoftvert (esetleg annak csak egy tervét) vizsgáljuk-e. A szerző rámutat arra, hogy számtalan kvantitatív és kvalitatív kutatási módszer áll a témakörben rendelkezésünkre; vannak például olyanok, amelyek

a felhasználók véleményére fókuszálnak (vagyis arra, hogy mit mondanak), és vannak olyanok, amelyek a felhasználók gondolkodására (vagyis arra, hogy mit tesznek) keresik a választ. Emellett vannak, amelyekkel a tipikus felhasználói szokásmechanizmusok térképezhetők fel: például a *naplózás* jó technika a *mentális modellek* feltárására. Azok is népszerű módszerek, amelyek során a UX kutatók a felhasználókkal együttműködve alakítják ki a szoftver architektúráját (*card sorting, fateszt*).

Herendy szerint a trilinguláció elvét alkalmazva érdemes a kutatási módszerrepertoárból több, különböző jellegűt kiválasztani azért, hogy pontosabb, megbízhatóbb és árnyaltabb legyen a kapott eredmény, és „így az egyik módszer korlátait egy másik forrásból származó adatokkal enyhíthetjük, összefüggéseket kereshetünk, és párhuzamokat mutathatunk fel” (60. o.).

Herendy Csilla könyvének elméleti részében taglalja az ergonómia fogalmának különféle aspektusait, valamint megrajzolja az ember–gép–környezet-rendszer modelljét, illetve a szoftverergonómiához kapcsolódóan bemutatja, hogy a felhasználóközpontú tervezés elvének követelményei miként jelennek meg bizonyos szabványokban.

A szerző hangsúlyozza az *affordancia* jelentőségét, miszerint nagyon fontos az, hogy a digitális felületekre helyezett elemek már megjelenésükben eleve hordozzák a funkcionalitást, nevezetesen a felhasználó számára egyértelműen kiderüljön egy adott elemről, hogy azt legördíteni, vonszolni, kattintani vagy például átkapcsolni lehet-e. Emellett példákkal illusztrálja, hogy miként lehet az „offline világból” származó hétköznapi, materiális eszközöket és megoldásokat (mint például a gomb, a retesz vagy a váltókapcsoló) digitális felületekre adaptálni.

Felmerül a kérdés, hogy milyen gazdasági előnyök származnak a UX kutatásokból. A teszteknek és a vizsgálatoknak köszönhetően a szoftverképzés még korai fázisában fény derülhet az ergonómiai hibákra, például a rossz logikai struktúrára vagy folyamattervezésre. Emiatt fontos, hogy addig ne költsünk a fejlesztésekre (például a design megrajzolására, a struktúra kivitelezésére, a funkciók leprogramozására), amíg nincs pozitív teszteredmény arról, hogy megfelelők-e a kidolgozott tervek és az ötletek. Azután lehet (és érdemes!) a szoftvereket megtervezni, hogy tisztán kirajzolódjanak a felhasználók igényei, az érdeklődésük, a szokásaik és a tipikus észjárásuk. Ezután javasolt a tervet újra tesztelni, és csak a sikeres tesztek után ajánlott hozzáfogni a tényleges megvalósításhoz. Egyébként sem jó megoldás a gombokhoz varrni a kabátot, a digitális platformok esetében pedig egyenesen képtelenség: nem lehet a felhasználókat rákényszeríteni egy olyan program használatára, amelynek kezelése problémába ütközik, és amely nem nyújt pozitív felhasználói élményt nekik.

A könyv összefogottan közli azokat a tartalmakat, amelyek hazai vagy idegen nyelvű blogokon, itt-ott (online vagy offline formában) megjelenő cikkekből eddig csak szétszórtan, részletekben voltak elérhetőek. A UX szakembereknek és a téma iránt érdeklődő kutatók, tanulók számára olyan hasznos kézikönyv lehet ez a kötet, amely tudományos megalapozottsággal, mindemellett gyakorlati szemlélettel, közérthetően kínálja a UX kutatások megvalósításához szükséges tudást. Továbbá tervezői, grafikus és programozói nézőpontból egyaránt hasznos szakmai áttekintést ad a témáról. (Herendy Csilla: *UX kutatás elmélete és gyakorlata*. BME Ergonómia és Pszichológia Tanszék, Budapest, 2023, 156 oldal, ISBN: 978-963-421-892-0, a kötet letölthető a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem repozitóriumából: <https://repozitorium.omikk.bme.hu/items/06d2c208-b5f3-415e-ab06-04708a9d90d8/full>).