

# Czy myślimy o użyteczności w naszych projektach IT?

Użyteczność w większym niż kiedykolwiek stopniu stała się immanentną częścią naszej rzeczywistości, a kolejne pokolenia w coraz większym stopniu zostaną jej zakładnikami. Już dzisiaj jednym z najważniejszych czynników przyjęcia się technologii, produktów czy też usług jest ich prostota, elegancja i wartość użytkowa. Wartości te są dla klienta źródłem wymiernych korzyści, przyjemności, dobra i satysfakcji. Dyskwalifikacja oferty niespełniającej wspomnianych kryteriów następuje wręcz samoistnie, bez udziału naszej świadomości. Konieczność włożenia większego wysiłku w naukę obsługi zakupionego produktu, przeczytania instrukcji lub po prostu poświęcenia czemuś dłuższego czasu jest źródłem zniechęcenia i rezygnacji.

Zagadnienie użyteczności nadal wymaga promowania i dalszej eksploracji. Z jednej strony zachwycamy się prostotą i elegancją dzieł Jony'ego Ive'a, projektanta najstynniejszych produktów Apple, które wyniosły design na piedestał i przyczyniły się do trwałego zakotwiczenia sztuki użytkowej w mainstreamie, z drugiej wracamy do szarej rzeczywistości na etapie składania wniosku 500+. Intencją nie jest tutaj bynajmniej krytykowanie poziomu rozwiązań administracji publicznej w Polsce. Swój wniosek próbowałem bowiem w pierwszej kolejności złożyć (nieskutecznie) za pośrednictwem

portalu banku, uznawanego za jeden z najlepiej zelektronizowanych w Polsce.

## **Od stron internetowych do projektów informatycznych**

O ile nastawienie na użyteczność zdominowało obszar tworzenia stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, o tyle adaptacja nowego podejścia w projektowaniu systemów IT na naszym rynku pozostawia wiele do życzenia. Niestety, nadal u wielu rodzimych producentów rozwiązań pokutuje podejście bazujące na słabo zorganizowanym, mało udo-

kumentowanym procesie wytwórczym, a myślenie kategoriami User Experience postrzegane jest jako niepotrzebna ekstrawagancja. W projektowaniu dominuje podejście utylitarne, bez aspiracji zapewnienia użytkownikowi wyjątkowego doświadczenia, rozpatrujące system IT przez pryzmat kartotek, drzewiastych menu i wielu formularzy. Aż wierzyć się nie chce, biorąc pod uwagę zalew informacji płynących z rynku dotyczących popularyzacji rozwiązań w chmurze, a zatem udostępnianych w interfejsie przeglądarki internetowej.

Miara sukcesu serwisu internetowego jest jego popularność. Aby ją osiągnąć, konieczne jest projektowanie rozwiązań o wysokiej użyteczności. W przypadku dedykowanych systemów informatycznych, gdzie liczba ich użytkowników jest ograniczona, niestety nie jest to już tak oczywiste. To pewnie dlatego tak trudno przychodzi projektantom tych rozwiązań postawienie użytkownika w centrum zainteresowania oraz badanie wpływu systemu na jego zachowania.

### Od omnichannel do administracji publicznej

Punktem wyjścia do zmiany tej sytuacji mogą być rozwiązania e-commerce i omnichannel, jako że do realizacji skutecznej strategii cyfrowej co do zasady skierowanej do szerokiej grupy odbiorców, jakimi są klienci organizacji, konieczna jest ich głęboka integracja z rozwiązaniami back-office. Tym samym paradygmat użyteczności będzie przenikał firmy krok po kroku z poziomu serwisu internetowego, poprzez portale klienta, systemy analizy Big Data, aż do poziomu rozwiązań funkcjonujących wewnątrz organizacji.

Największy potencjał dla popularyzacji użyteczności tkwi jednakże w systemach administracji publicznej udostępniających e-usługi dla obywateli. Podstawowa przesłanka dla jej adaptacji, w postaci dużej liczby potencjalnych odbiorców, jest tutaj jak najbardziej spełniona i nie budzi żadnych wątpliwości. Nie bez znaczenia jest również fakt, że pozyskanie finansowania projektów administracji publicznej ze środków unijnych od wielu lat było warunkowane projektowaniem systemów przez pryzmat zapewnienia odpowiedniej dojrzałości e-usług oraz zgodności rozwiązań z obowiązującymi na rynku standardami, chociażby takimi jak WCAG 2.0.

Niestety zbyt często deklaracje, co do spełnienia przez przyszłe systemy wszelkich możliwych standardów, składane przez wnioskodawców w studiach wykonalności, nie znajdowały swojego pokrycia w rzeczywistości. W kolejnych latach przebyliśmy długą drogę z wieloma próbami stworzenia wytycznych i standardów projektowania systemów administracji publicznej, efektem czego było określenie Krajowych Ram Interoperacyjności, a ostatnio ustawy o do-

stępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Dzisiaj możemy chyba stwierdzić, że świadomość użyteczności w projektowaniu rozwiązań IT w sektorze publicznym została zakorzeniona na dobre.

### Praktyczne mechanizmy zapewnienia użyteczności

Teraz – niezależnie od sektora, w jakim działamy – powinniśmy zastanowić się nad praktycznymi mechanizmami zapewnienia użyteczności, zwłaszcza w kontekście potencjalnego braku przekonania o istotności tych aspektów po stronie dostawców lub ryzyka ich marginalizowania ze względu na presję czasu i brak kompetencji. Zrobimy uczciwy rachunek sumienia, zarówno po stronie zamawiających, jak i wykonawców, kiedy ostatnio w projektach IT, które prowadziliśmy, pojawiały się zagadnienia związane z psychofizjologią widzenia, modelami mentalnymi, badania scenariuszowe, czy też badania eye-trackingu. Niestety, nadal bardzo często zapominamy o podstawowych zasadach projektowania zorientowanego na użytkownika.

Najprostszym rozwiązaniem tej sytuacji wydaje się pozyskanie do naszych projektów takich kompetencji z zewnątrz. W sumie nie każdy z nas musi znać Prawo Frittsa, czy szczegółowe zasady projektowania formularzy wynikające z badań czasu fiksacji wzroku. Tak jak pewnym standardem w projektowaniu rozwiązań stały się audyty bezpieczeństwa, tak dzisiaj zasadne jest uwzględnienie w całym cyklu tworzenia oprogramowania audytu użyteczności, w ramach którego prototyp rozwiązania będzie na bieżąco oceniany przez pryzmat użyteczności. Gra jest warta świeczki, gdyż działania te w dużej mierze mogą przyczynić się do lepszego odbioru rozwiązania, a czasami są decydujące o tym, czy rozwiązanie zostanie upowszechnione. Oczywiście istotne jest, aby w procesie oceny użyteczności zawsze partycypował użytkownik.

Do realizacji procesu ewaluacji rozwiązań, m.in. na tle innych systemów, a także badania zmian użyteczności w miarę rozwoju oprogramowania, można stosować standardowe miary użyteczności typu System Usability Scale. Warto również posługiwać się metrykami Net Promoter Score do oceny



### KRYTERIA I SKŁADNIKI UŻYTECZNOŚCI

W literaturze istnieje wiele podejść do definiowania kryteriów użyteczności, z których najpopularniejsze jest to autorstwa Jakoba Nielsena. Poniżej wskazano subiektywny wybór najważniejszych z nich, o których warto pamiętać, projektując rozwiązania IT. Są to:

- **prostota** – zwięzłość i brak zbędnych komponentów;
- **czytelność** – obejmująca aspekty techniczne, w tym: marginesy, czcionki, schematy kolorów, kontrast;
- **nawigowalność** – zapewnienie jasnej i logicznej nawigacji treści;
- **stosowność treści** – aktualność i dokładność prezentowanych treści;
- **dostępność** – za pośrednictwem różnych urządzeń oraz przy założeniu przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu;
- **wiarygodność** – wzbudzenie zaufania, co jest kluczowe w przypadku realizacji za pomocą systemu transakcji finansowych oraz powierzania danych osobowych;
- **spójność** – powtarzalność struktury, komponentów i wyglądu rozwiązań;
- **satisfakcja** – rozumiana jako miara przyjemności korzystania z systemu;
- **zapewnienie wsparcia** – pomoc kontekstowa, chat z konsultantem.

lojalności i satysfakcji użytkownika, które uwzględniają poziomy otwartości odbiorców na nowe rozwiązania, klasyfikując ich w grupy od krytyków poprzez użytkowników obojętnych do propagatorów. Jak wiadomo, zgodnie z powszechnym modelem dyfuzji innowacji, percepcja użytkownika, w zależności od grupy, z której pochodzi, potrafi być skrajnie różna.

*Michał Wiatr,  
prezes zarządu firmy Softtutor Consulting,  
wspierającej organizacje w budowaniu i realizacji  
nowoczesnych strategii digital w sektorze  
prywatnym i publicznym*