
AlterGame – efekty(o)wna Persona 3D

Monika Konieczny

UAM,
Empathy Internet Software House
monika@altergame.pl

Abstrakt

Jednym z narzędzi wykorzystywanych do efektywnego projektowania interfejsu użytkownika jest "Persona". Persona to wirtualny profil potencjalnego użytkownika aplikacji - z określonym szkicowym życiorysem, cechami charakteru, etc. Głównym celem tworzenia profili jest próba pełniejszego zrozumienia potrzeb użytkownika - tak by tworzona aplikacja była dla niego przyjemna, umożliwiała efektywną pracę. Warto pójść krok dalej - zamiast kartki papieru zastosować AlterGame, czyli dedykowaną grę symulacyjną. Podczas gry zespół projektantów może wcielić się w rolę przyszłych użytkowników - spojrzeć empatycznie na świat ich oczami, poczuć wszelkie niedogodności swoich potencjalnych rozwiązań i znaleźć te najlepsze.

Słowa kluczowe

Agile, persona, gra symulacyjna, user experience, user centered design

Wstęp

Żyjemy w czasach świadomych aczkolwiek wybrednych konsumentów, którzy bardzo wiele oczekują od używanych narzędzi. Z racji ogromnych możliwości technicznych i łatwego dostępu do bardzo szerokiej gamy urządzeń/narzędzi, w przypadku niespełnienia pokładanych w narzędziu nadziei, użytkownik porzuca wybrane rozwiązanie i zaczyna poszukiwać nowego, lepszego. Większość ludzi to wzrokowcy, dlatego tak istotną rolę w sukcesie każdego produktu odgrywa dobrze zaprojektowany interfejs. To właśnie interfejs decyduje o pierwszym wrażeniu jakie dane narzędzie/aplikacja zrobi na użytkowniku.

Ale co należy rozumieć przez „dobrze zaprojektowany interfejs”? Odpowiedź na to pytanie nie jest łatwa. Ba, można się pokusić o stwierdzenie, że nie istnieje na nie jednoznaczna odpowiedź.

Proces projektowania

Typowy proces projektowania interfejsu zgodnie z podejściem UCD (User Centered Design) składa się z: analizy, projektowania, implementacji, wdrażania [1]. Najwięcej błędów jest popełnianych w trakcie analizy... Jest to związane z brakiem wiedzy na temat specyficznych potrzeb użytkowników, ich doświadczeń z używaniem podobnych narzędzi, najczęściej napotykanymi problemami (i ich źródłami). Projektantom zdarza się czasami patrzeć na problemy ze swojej perspektywy a nie z punktu widzenia klienta... Co prowadzi do nieporozumień i powstawania interfejsów niespełniających oczekiwań użytkownika końcowego...

Problemy w projektowaniu

Temat usability, user experience jest coraz częściej brany pod uwagę w trakcie tworzenia aplikacji

komputerowych. Zarówno twórcy jak i zlecający stworzenie nowego rozwiązania zdają sobie sprawę, że o powodzeniu ich projektu w dużej mierze zadecyduje wygląd oraz subiektywne odczucie przyjemności używania.

Mimo to korzystając z dobrodziejstw internetu możemy trafić na wiele mało ergonomicznych czy nieprzyjemnych rozwiązań.

Poniżej lista ciekawych przykładów nietrafionych rozwiązań:

1. Formularz umożliwiający wprowadzenie kodu pocztowego

Woont u in Nederland en zoja, wat is uw postcode?

Hiermee rekent NS uit hoe ver u van een station woont.

- ik woon niet in Nederland
- ik woon in Nederland, mijn postcode is:

postcode:	1e cijfer	2e cijfer	3e cijfer	4e cijfer	1e letter	2e letter
...	A	A
1	1	1	1	1	B	B
2	2	2	2	2	C	C
3	3	3	3	3	D	D
4	4	4	4	4	E	E
5	5	5	5	5	F	F
6	6	6	6	6	G	G
7	7	7	7	7	H	H
8	8	8	8	8	I	I
9	9	9	9	9		

Źródło: Flickr.com → usabilityweb

2. Programator pralki – opcją Normal+, Normal-...



Źródło: Flickr.com → usabilityweb

- Tablica przylotów – przylot z nieznanego kierunku



Źródło: Flickr.com → usabilityweb

Jak minimalizować problemy?

Czy możliwe jest uniknięcie powyższych błędów? Z pewnością w dużej mierze tak. Jednym ze sposobów jest empatyczne spojrzenie na problemy jakie ma rozwiązywać dana aplikacja w kontekście środowiska użytkownika oraz jego doświadczenia. Nie jest to z pewnością łatwe. Projektanci każdego dnia stykają się z problemami z różnorodnych dziedzin, projektują narzędzia które będą używane przez osoby o profilu psychologicznym znacząco innym niż ich własny. Z tego powodu powstają zbiory dobrych praktyk zawierające uogólnione sposoby, wielokrotnie przetestowane na różnych grupach docelowych, rozwiązywania najczęściej spotykanych problemów. Jednak to co jest dobrym rozwiązaniem dla większości niekoniecznie będzie dobrym rozwiązaniem dla specyficznego segmentu odbiorców aplikacji. W metodyce agile aby ułatwić i spersonalizować proces projektowania wykorzystywana jest tak zwana Persona.

Koncepcja Persony

Wyraz „persona” pochodzi od łacińskiego *per-sonar* oznaczającego maskę umożliwiającą zwiększenie głośności głosu aktora (w dosłownym tłumaczeniu wpadać w rezonans). W późniejszych latach, w czasach rzymskich znaczenie uległo modyfikacji, zaczęło oznaczać postać w znaczeniu teatralnym. Pojęcie persony wykorzystywane jest z powodzeniem w wielu dziedzinach nauki, w psychologii, w marketingu, w literaturze [2].

W 1998 roku Alan Cooper w „The inmates are running the asylum” zaproponował wykorzystywanie person jako praktycznego narzędzia do projektowania interakcji. Propozycja Coopera szybko zyskała dużą

popularność w środowisku twórców oprogramowania dzięki swojej efektywności i potencjałowi [3].

Persona definiuje archetypicznego użytkownika systemu. Użytkownik ten ma zdefiniowane cechy podstawowe takie jak imię, wiek, płeć. Posiada on również cechy osobowości, ma konkretne cele do osiągnięcia oraz problemy które napotyka. Dzięki personie zarówno projektanci jak i późniejszy twórcy mogą sobie łatwo zwizualizować potencjalnego użytkownika i dzięki temu dobierać trafniejsze rozwiązania. Persona jest tworem czysto wirtualnym (papierowym). Podczas konferencji UPA (Usability Professionals' Association) dostrzeżone zostały możliwości „persony” w procesie tworzenia aplikacji dla osób niepełnosprawnych [4]. Został utworzony zbiór archetypów osób cierpiących na różnego rodzaju problemy natury zdrowotnej, uniemożliwiające korzystanie w pełni z dostępnych aplikacji. Dzięki tak wyspecjalizowanemu profilom zdecydowanie łatwiejsze stało się projektowanie oprogramowania dostosowanego do potrzeb niepełnosprawnych.

Persony są najczęściej tworzone na kartkach papieru, są 2D (dwuwymiarowe). Projektanci muszą bazować przede wszystkim na swojej wyobraźni oraz wrodzonej empatii. A gdyby można było zwiększyć wachlarz ich doświadczeń? Gdyby choć przez chwilę mogli spojrzeć na świat oczami persony?

Tu z pomocą przychodzi AlterGame – gry symulacyjne.

Gra symulacyjna

4000 lat p.n.e starożytni Chińczycy wykorzystywali gry symulacyjne do niezwykle skutecznego edukowania dowódców wojskowych. Młodzi adepci sztuki militarnej

mieli możliwość pocucia na własnej skórze konsekwencji swoich dobrych i złych decyzji. Mogli przetestować rozmaite rozwiązania w „bezpiecznym środowisku” – bez ponoszenia wysokich kosztów (życia żołnierzy, etc.). W kolejnych wiekach gry były wykorzystywane do rozwoju intelektualnego (Templariusze XIII w.), optymalizacji procesów wytwórczych w fabrykach (ZSRR, XX w.) a także do poznawania mechanizmów rządzących ekonomią [5].

Gry symulacyjne świetnie się sprawdzają również w „informatycznym” świecie. Są narzędziem pozwalającym na efektywną naukę, wymianę doświadczeń.

Pomysł AlterGame narodził się podczas prowadzenia ćwiczeń na temat zarządzania projektami dla studentów informatyki UAM w Poznaniu. Przekazywanie wiedzy z zakresu „miękkich” aspektów zarządzania nie jest sztuką łatwą. Aby „zmaterializować” omawiane zagadnienia stworzyłam kilka gier symulacyjnych, które stały się punktem wyjściowym do ciekawych dyskusji.

Najważniejszą częścią gry jest dyskusja podsumowująca, podczas której uczestnicy mają możliwość podzielenie się swoimi spostrzeżeniami, doświadczeniami, pomysłami. Końcowa „burza mózgów” to czas gdy zespół wypracowuje nowe standardy współpracy, rozwiązywania problemów – możliwe do natychmiastowego wdrożenia.

Zgodnie ze słowami Plutarcha „Umysł nie jest naczyniem, które należy napełniać lecz ogniem, który należy rozniecać”. Gry są narzędziem rozpalającym kreatywność uczestników, inspirują wspomagają, tworzenie nowych, efektywnych rozwiązań.

Zastosowanie AlterGame w projektowaniu

AlterGame znajduje również zastosowanie w procesie tworzenia interface'ów. Po dokładnym określeniu dziedziny problemu i zdefiniowaniu grupy potencjalnych użytkowników możliwe jest stworzenie dedykowanej gry na potrzeby projektu.

Przykład: Projektowanie aplikacji mobilnej dla osób w przedziale wiekowym 70+, której zadaniem jest nawigacja po supermarkecie w celu zoptymalizowania ścieżki pokonywanej przez klienta i znajdowanie produktów o wyznaczonych kryteriach.

Pierwszy etap to utworzenie prototypu urządzenia i aplikacji. Następnie prototyp zostałby dostosowany tak by graczom zobrazować w jaki sposób urządzenie będzie postrzegane przez docelowych użytkowników.

Podczas gry uczestnicy wcieliliby się zarówno w role typowych (zdefiniowanych) użytkowników aplikacji jak i kilka dodatkowych postaci (których celem byłoby utrudnianie wykonywania zadań podstawowy graczom). Podstawowi gracze mieliby do wykonania zadania „prywatne” jak i „grupowe” (do wykonania których konieczna byłaby współpraca pomiędzy 2+ graczami). Gra składałaby się z kilku etapów. W każdym z nich następowalaby seria nieprzewidzianych zdarzeń. W połowie gry przeprowadzona zostałaby burza mózgów, możliwe byłoby wprowadzenie ulepszeń do testowanego urządzenia.

Gra zakończona zostałaby burzą mózgów oraz wprowadzeniem ulepszeń/poprawek do prototypu oraz opisaniem wniosków.

Podsumowanie

Reasumując, AlterGame nie jest niestety panaceum (silver-bullet) na wszystkie problemy projektantów... Nie sprawi, że wszystkie tworzone aplikacje staną się ulubionymi większości użytkowników docelowych. Natomiast z pewnością pomoże projektantom znaleźć bardziej empatyczne rozwiązania, wybrać te bardziej efektywne, bardziej zrozumiałe dla klienta. Pozwoli spojrzeć zarówno projektantom jak i wykonawcom na świat oczami użytkownika, który często wygląda zupełnie inaczej niż świat geeka-power-usera.

Bibliografia

- [1] What is User-Centered Design?
http://www.upassoc.org/usability_resources/about_usability/what_is_ucd.html
- [2] Persona <http://en.wikipedia.org/wiki/Persona>
- [3] „The Origin of Personas” Alan Cooper, 2003
http://www.cooper.com/journal/2003/08/the_origin_of_personas.html
- [4] „Beyond Video: Accessibility Profiles, Personas, and Scenarios Up Close and Personal” Henry, S.L., Martinson, M.L., and Barnicle, K. Proceedings of upa 2003 (Usability Professionals' Association annual conference), 2003.
- [5] „Training Games”, Susan El-Shamy, 2001