

Herendy Csilla: A UX-kutatás elmélete és gyakorlata

Recenzió Herendy Csilla A UX kutatások elmélete és gyakorlata című könyvéről ((BME Ergonómia és Pszichológia Tanszék, Budapest, 2023., 156. oldal, ISBN: 9789634218920).

<https://repositorium.omikk.bme.hu/server/api/core/bitstreams/d2a4ffd8-683b-4033-8d7a-7db3da3a4698/content>

Szerzői információ

Fromann Richárd, ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3149-3401>

Így hivatkozzon erre a cikkre:

Fromann, Richárd. „Herendy Csilla: A UX-kutatás elmélete és gyakorlata”.

Információs Társadalom XXV, 1. szám (2025): 64–69.

==== <https://dx.doi.org/10.22503/inftars.XXV.2025.1.4> ====

A folyóiratban közölt művek

a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0

Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.

Bevezetés

Az utóbbi években, évtizedekben, de különösen a pandémiás korszak óta életünk szerves és mindennapi részévé vált a digitális eszközök és szolgáltatások használata, amelyek az életminőségünk javulásában (tanulás, munka és különböző szolgáltatások digitális támogatásában) döntő szerepet játszanak. Régóta ismert evidencia, hogy a minőségi tartalom és hozzáférés mellett elengedhetetlenül szükséges a minőségi „forma” is, hogy a fogyasztók számára könnyen értelmezhető, jól kezelhető és élvezetes legyen a használat. Másképpen fogalmazva: a tartalom akkor jut el érdemben és könnyen a célcsoporthoz, ha pozitív „felhasználói élményről”, vagyis „User eXperience-ről” (UX) beszélhetünk. Az egyre impulzívabb és érzékileg (különösen vizuálisan) túlstimulált online világban ez a szempont napról napra fontosabb lesz, különösen a most felnövekvő digitális generációk számára, akik az információk befogadását és fogyasztását egyre inkább élményalapú módon igénylik. Ebből következően a felhasználói felületek kutatása a webes fejlesztések kihagyhatatlan része lett. Ebben a versenyben hamar eltűnnek azok a digitális platformok és szolgáltatások, amelyekben nem fókuszálnak az ergonomikus, könnyen használható és élvezetes formarendre. Üzleti szempontból is beigazolódott, hogy jobb eredményeket érnek el azok a felületek, amelyeket a UX-szempontok és -tapasztalatok alapján fejlesztettek. Herendy Csilla ennek a témának az egyik legismertebb, kiváló kutatója és szakértője, aki már a 2000-es évek második felétől intenzíven kezdett foglalkozni a UX területével, és különböző digitális szolgáltatások fejlesztését támogatta a felhasználói élmény biztosítása érdekében. Jelen könyvében összegezni kívánja több évtizedes tapasztalatait, elsősorban kutatói szemmel vizsgálva a területet. Ennek következtében mindez több mint egy szakkönyv, mivel a saját életszerű tapasztalatait és tanácsait is megosztja az olvasóval. Ezek a tapasztalatok azonban még távolibb időkre, a '90-es évek elejére is visszanyúlnak, amikor is Herendy Csilla a Képző- és Iparművészeti Szakközépiskolában (ahol egyébként egyidőben iskolatársak voltunk) játéktervező grafikusként végzett, elsajátítva ezzel a vizuális kultúra, a képzőművészet és a design alkotás alapjait. Ezt követően lett UX-kutató és egyetemi oktató.

Herendy Csilla „A UX-kutatások elmélete és gyakorlata” című könyvében kellő alapa-
possággal és tudományos igényességgel járja körbe a területet, amelyet fokozatosan bont ki, egészen az elméleti alapok, hátterek vázlatos áttekintésétől a komplex módszertanok részletes bemutatásáig, gyakorlatias útmutatókkal, feladatokkal kiegészítve. A könyv gondolatmenete, struktúrája, szerkezete és íve jól és logikusan felépített, amelynek nyomán még azon olvasót is könnyen el tudja vezetni ezen a területen, aki számára korábban ez egy ismeretlen világ volt. A szerző a kutatott téma kihívásainak és elvárásainak megfelelően egy igazán felhasználóbarát, könnyen olvasható, szépen kivitelezett, vizuális és ergonómiai szempontból is kellemes, didaktikus könyvet alkotott, amelyben a szövegek, a képek és az illusztrációk kiváló összhangban vannak egymással. Röviden összegezve: a felhasználói élmény bemutatása nem csupán a tartalom tekintetében magas színvonalú munka, hanem formai, esztétikai vonatkozásban is. Herendy Csilla összesen hét fejezetben mutatja be a UX-kutatás elméletét és gyakorlatát, valamint az általa szerzett értékes tapasztalatokat, javaslatokat, gyakorlatilag a témával kapcsolatos legelső, magyar nyelven megjelent könyvben.

A szerző a UX-kutatás alapjainak bemutatásával indít, azzal a céllal, hogy az olvasó tisztában legyen a könyv témájának alapjaival és történelmi előzményeivel. Az első fejezetben többféle megközelítésben a lehetséges kutatási módszerek elméleti alapjairól, tudományos háttéréről, valamint a közel egy évszázadra visszamenő – öt generációra bontott – történelmi alakulásáról ír, a McCrindle Research által szemléltetett modell szerint. Az elméleti megalapozást követően két magyarországi esettanulmányt mutat be, amelyen keresztül jól szemlélteti a szakterület kezdeti hazai implementációit. Mind az e-adóbevallás paradigmaváltó felületének (“ÁNYK”), mind a Prezi Zebra Tool kezelőfelületének evolúciójában látványosan tetten érhető az a fejlődés, ami a UX-kutatások tapasztalatainak felhasználásának és a fejlesztésbe történő szerves beépítésének volt köszönhető. A fejlesztések során gyakorlatilag egy olyan lényeges szemléletváltás következett be, amely látványosan igazolta, hogy a használati aktivitás mértéke – a tartalmi szolgáltatáson túl – a könnyen kezelhető, élvezetes, felhasználóbarát felület függvénye. Ez azért is izgalmas, mert egy olyan korszakba (2010-es évek elejére) vezet vissza minket, ahol a UX jelentősége még nem volt olyan evidencia, mint manapság.

A második fejezetben még mindig az alapoknál maradunk, csak itt átevezünk a klasszikus ergonómia és a UX-kutatások kapcsolatára. Első lépésként a szerző a klasszikus ergonómia fogalmát és alapjait járja körbe, melynek történelmi kezdete még messzebbre vezet vissza minket, egészen 1857-ig. A fogalom megszületésekor kifejezetten a munkakörnyezet viszonylatában vizsgálták az ergonómia jelentőségét az emberi teljesítmény optimalizálása és hatékonysága céljából. Ennek megfelelően a dolgozó ember és a munkakörnyezetben lényeges szerepet játszó gépek, munkaeszközök optimális kapcsolatának és működésének modelljét kezdték el kutatni. Érdemes kiemelni az elmúlt években egyre jobban elterjedt „home office” kérdéskörét, ahol a munkavállaló munkakörnyezete a saját otthona lett. Természetesen ez kizárólag az irodai munkában dolgozók esetére igaz, ahol az infokommunikációs környezet (számítógép, monitor, egér stb.) számít elsődleges munkaállomásnak. Ez pedig át is vezet az ergonómia azon fajtájához, amely jelen könyv fő témáját jelentő UX jelentőségére mutat rá. Ez pedig a website-ergonómia, ami alapvetően a weboldalak, applikációk használhatóságával („usability”-vel) foglalkozik. Ennél a pontnál a szerző egy izgalmas mélyfúrást végez, amely során bemutatja, hogy melyek is az alapvető szempontok a felhasználó számára könnyen átlátható, érthető, letisztult, élvezetes, azaz optimálisan felépített applikációkhoz és weboldalakhoz. Elméleti alapotként kifejti a használhatóság (“usability”) és a felhasználói élmény (“User eXperience”) kulcsfogalmakat, valamint a terület egyéb fontos kifejezéseit is. Ezt követően azt vizsgálja, hogy a fizikai világban szerzett tapasztalatokat, affordanciákat (például gombok, kapcsolók, reteszek vizuális üzeneteit) hogyan lehet megjeleníteni az online térben, aminek az alapja a vizuális észlelés biológiai, pszichológiai működésének az elve. A website-ergonómia optimalizálása kapcsán a szerző beszél még a műveletek hosszúságára vonatkozó időfaktor jelentőségéről és a felhasználók részéről történő figyelmetlenségek, hibák és tévedések kérdésköréről is. Összességében elmondhatjuk, hogy a UX-kutatások – a website-ergonómia tekintetében – a digitális felületek felhasználóiban keletkező élmények, érzések és tapasztalatok alapos vizsgálatával foglalkoznak.

A következő fejezetben a tartalmi alapozást követően áttérünk a kutatási módszertani kérdéskörre, fókuszálva a UX-kutatások alapjaira. Első lépésként részletes módszertani áttekintést ad a szerző a leggyakrabban alkalmazott UX-kutatási metodikákról, majd többek között az úgynevezett triangulációról, vagyis a különböző módszertanok háromszögelés alapú vegyítéséről olvashatunk. Ezt követően részletesen kerülnek bemutatásra a kutatási terv előkészületeivel kapcsolatos elemek, mint a kutatás céljának, alapkérdéseinek és fogalmainak tisztázása, a kutatási terv felépítése, a kutatásba bevont – felhasználói célcsoportot reprezentáló – tesztalanyok jellemzőinek és számosságának meghatározása, valamint a kutatási helyszínek és felületek kiválasztása. Természetszerűleg a szerző nem csupán a kutatás előkészületeinek fontos részleteire fókuszál, hanem foglalkozik az eredmények feldolgozását, összegzését és prezentálását tartalmazó utómunkálatok kérdésével is.

A negyedik fejezet során tovább haladunk a kutatás releváns módszertanainak világában, nevezetesen a UX-kutatások során alkalmazható szakértői módszereket ismerhetjük meg. Ezúttal nem az elsődleges felhasználók segítségével történik a kutatás, hanem olyan szakértelemre épülő módszerekkel, amelyek a felületet és az adott környezetet segítenek jobban megismerni, ezáltal a usertesztek sokaságát kiváltani. A szerző első lépésként a felhasználói élmény területén meghatározó szakemberek által megfogalmazott irányelveket, heurisztikákat mutatja be részletesen, elméleti meghatározásokkal és gyakorlati példákkal alátámasztva. Ezt követően pedig a konkurenciaelemzés, valamint a stakeholderinterjúk jelentőségét, lényeges elemeit és módszertanát ismerteti.

A következő fejezetben újra visszatérünk a felhasználók világához, mégpedig a felhasználói igények megismerését célzó kutatások módszertanához. A szerző az olyan alapvető kvalitatív társadalomtudományi felmérések, módszerek sajátosságait és előnyeit mutatja be, mint a mélyinterjú, résztvevő megfigyelés, terepinterjú és a fókuszcsoport-vizsgálat, amelyek kifejezetten alkalmasak a felhasználói igények felmérését célzó UX-kutatások elvégzésére. A klasszikus adatfelvételi eljárások alkalmazásán túl javasolja még az információs architektúra megismerését célzó „Card sorting” módszer és a „Tree testing” (vagyis a „fateszt”) használatát is.

A hatodik fejezetben azon módszerekről olvashatunk, amelyek a felhasználók pontos megismerését segítik, támogatják. A szerző itt részletesen ír a felhasználói perszónák jelentőségéről, jellemzőiről, valamint a perszónaalkotás folyamatáról, módszertanáról, amelynek végén képesek leszünk egy teljes perszónaadatlap pontos elkészítésére. Ezt követően – a felhasználók mélyebb, pszichológiai megismerése érdekében – hasonló alapossággal mutatja be a mentális modellek szerepét és elkészítési metodikáját. Hangsúlyozza, hogy ha minden fejlesztést azzal kezdünk, hogy feltérképezzük a felhasználók attitűdtárggyal (szolgáltatással, alkalmazással, témával stb.) kapcsolatos, mentális modelljeit, akkor jobban megértjük a felhasználók témával kapcsolatos gondolkodását, összességében a mentális modelljüket. A perszónaalkotás és a mentális modell módszertanain túl a szerző beavat minket még a naplózás alkalmazásának technikájába és a kvantitatív kutatások, különösen a kérdőíves felmérések alapjaiba is.

Az utolsó fejezetben négy empirikus és analitikus vizsgálati módszert mutat be a szerző, amelyek segítségével a készülő felületet tesztelni, vizsgálni, értékelni lehet.

Elsőként a használhatósági vizsgálatok (usability-tesztelés) metodikájáról ír, majd az analitika készítéséről, elemzéséről, billentyű- és egérműveletek rögzítéséről és elemzéséről. Végül a koncepciótesztelés (prototípustervezés, -tesztelés) és a tekintetkövetéses módszer (eyetracking) területeinek részletes ismertetésével zárja a fejezetet, és egyben magát a könyvet is.

Herendy Csilla a könyv végén kiemeli, hogy bár a UX-kutatások területén a leírtakon túl természetesen többféle vizsgálati és elemzési módszer is létezik, de terjedelmi okok miatt nincs mód ezek bemutatására. Ennek kapcsán megjegyzi, hogy a könyvben többször említett, készülő egyetemi kötetben fog majd részletesen írni ezekről. Ebből kifolyólag az alábbi javaslataimat nem a könyv hiátusaként fogalmazom meg, hanem olyan ajánlott kiegészítendő szempontokról írok, amelyek megfontolását tanácsolom egy jövőbeni, újabb kiadvány keretein belül megvizsgálni és beépíteni.

Mind közül talán a legfontosabb, hogy a teljesség jegyében mindenképpen szerepeljenek olyan felhasználói élményekre vonatkozó megközelítések, szempontrendszerek és megoldások is, amelyek a UX-vizsgálatokat és -kutatásokat nem szűkítik le a képi, vizuális ingerek világára. Bár a szerző jelezte, hogy „az akadálymentességgel kapcsolatos szempontok jelen munkában terjedelmi okok miatt nem szerepelnek”, a UX kutatása és alkalmazása során elengedhetetlennek gondolom a fogyatékkal élők (különösen a vakok, gyengénlátók és a kéz-koordinációban részben vagy teljesen korlátolt emberek) „ergonómiai határait” figyelembe vevő felhasználói élmény biztosítását. Ennek megfelelően kötelező elemként, fejezetként, szempontrendszerként vezetném be az úgynevezett WCAG („Web Content Accessibility Guidelines”, magyarul: „Web-akadálymentesítési útmutató”) bemutatását és figyelembevételét, melynek alapozó irányelveit Gregg Vanderheiden (Vanderheiden, G.; Chisholm, W.: 1998) állította össze, majd később erre építve az első verzióját 1999-ben vezették be, a web-akadálymentesítési útmutatóban foglalt irányelvek bemutatásával. Ezek közül kiemelném az első irányelvet, amely *„az auditív és vizuális tartalom egyenértékű alternatíváinak biztosítását”* fogalmazza meg. A digitális akadálymentesítés során tehát kulcsfontosságú az akadálymentes felhasználói élmény biztosítása, különösen, hogy ez a szempont a cégeknél a fenntarthatóság és esélyegyenlőség megvalósulását vizsgáló CSR- és ESG-riportok során kiemelt kérdéskör.

A másik olyan szempont, amelyet különösen fontosnak tartok beépíteni a UX-kutatások és fejlesztések módszertanaiba, az a mesterséges intelligencia (MI, angolul: Artificial Intelligence – AI) és a felhasználói élmény kölcsönös kapcsolatrendszere. Bár maga az MI sok évtizedes múlttal rendelkezik, de az utóbbi időben berobbant ChatGPT olyan szinten felforgatta az eddigi tudományos és társadalmi világunkat, hogy ma már gyakorlatilag nincs olyan terület, amely ezt figyelmen kívül hagyhatja. Ez különösen igaz az IT és a design fejlesztések vonatkozásában. A technológiai és módszertani összekapcsolódáson túl igazán fajsúlyos kérdésként merül fel, hogy a mesterséges intelligencia helyettesítheti, kiválthatja-e a UX-tervezőket? Természetesen ez utóbbi kérdésre most még nem tudhatjuk a választ, de a kérdéssel a szakmának mindenképpen foglalkozni kell, különösen, ha a saját kompetenciája és egzisztenciája a tét. Amennyiben a szakma inkább amellet foglalt állást, hogy a UX-tervezőknek nem kell tartaniuk attól, hogy az MI elveszi a munkájukat, akkor

a mesterséges intelligencia integrációját inkább üdvözölniük kellene, és olyan lehetőségként tekinteni rá, mellyel fejleszthetjük saját kompetenciájukat, javíthatják terveiket, fokozhatják a kreativitásukat, vagyis lényegesen hozzájárulhatnak a felhasználói élmény fejlődéséhez. Mindemellett ugyancsak roppant recens és izgalmas kérdéskör az is, hogy hogyan lehet az MI-t felhasználóbaráttá tenni (Lew, G., Schumacher, RM: 2020); vagyis, ha megfordítjuk a humán-AI viszonyrendszert, a UX-szakma számára a mesterséges intelligencia intenzív megjelenése egy újabb piaci lehetőség, mely során egy új designterület nyílt meg.

Összegezve Herendy Csilla egy olyan innovatív, témáját tekintve úttörő (magyar nyelven a legelső) szakkönyvet alkotott, amely kiválóan, logikusan, közérthetően és a UX szempontjából is ideálisan mutatja be a felhasználói élmény kutatásának alapjait, módszertani repertoárját, valamint a saját tapasztalatai szerinti gyakorlatias tanácsait, javaslatait. Külön megjegyzendő, hogy kifejezetten olyan módszereket mutat be, amelyek a társadalomtudományok terén már beváltak, viszont a webes fejlesztésekben innovatívnak számítanak. A könyv alapvetően minden érdeklődő számára ajánlott, akik kíváncsiak a felhasználói élmény izgalmas világára, de különösen azoknak, akik UX-kutatók szeretnének lenni, vagy gyakorló szakemberként ezen a területen jobban elmélyülni, az egyes kutatási módszereket elméleti és gyakorlati szinten egyaránt jobban megismerni. Ugyanúgy hasznos lehet a könyv az IT-fejlesztők, designerek, product managerek és marketingesek számára.

Irodalom

Wikipedia. "Web Content Accessibility Guidelines." Utolsó hozzáférés: 2024.02.25.

https://en.wikipedia.org/wiki/Web_Content_Accessibility_Guidelines#cite_note-8

Vanderheiden, Gregg C. és Wendy A. Chisholm. (szerk.) *Unified Web Site Accessibility Guidelines*. Trace Center, University of Wisconsin–Madison. (1998) <https://www.w3.org/WAI/GL/central.htm> (Utolsó hozzáférés: 2024.02.25.)

Lew, Gavin és Robert M. Schumacher. *AI and UX. Why artificial intelligence needs user experience*. Apress: Berkeley, (2020)