

084. Premiera jest eksperymentem

Główna różnica między projektowaniem UX a innymi rodzajami projektowania polega na tym, że możemy zmierzyć nasze projekty, aby sprawdzić, czy działają. I robimy to za pomocą metody naukowej. To normalne, że start jest postrzegany jako koniec procesu twórczego. Ale nie rób tego. Ten proces jest niepewny: strategiczne decyzje to tylko wykształcone przewidywania. Design to kwestia gustu; ludzie cały czas podejmują irracjonalne decyzje. Jedynym sposobem na poznanie jest trochę nauki, a dobra nauka zawsze potrzebuje pytania, hipotezy, eksperymentu, wyników i interpretacji.

Lub jak my w branży lubimy nazywać...

Metoda naukowa

Pytanie/Problem

Najpierw i zawsze musisz zacząć od pytania. W twoim przypadku może to być problem użytkownika. Twoim zadaniem jest zrozumienie problemu na tyle dobrze, abyś mógł go konkretnie opisać, a następnie zaprojektować sposób jego rozwiązania. Wiele osób uważa, że najpierw należy zadać kilka pytań, a następnie wykorzystać badania UX, aby odpowiedzieć na pytania, ale to nieprawda. To się nazywa zgadywanie. Badania UX mają na celu znalezienie pytań i problemów. Badając użytkowników i dane, odkryjesz zachowanie użytkowników, które należy naprawić lub które nie mają sensu. Dlaczego użytkownicy robią takie dziwne rzeczy? Jaki jest główny problem użytkownika? Jak użytkownicy myślą o tej funkcji? Dlaczego ludzie wychodzą na drugim etapie kasy? Dlaczego tak wielu ludzi odbija się na naszej stronie docelowej?

Są miliony takich pytań.

Hipoteza

Twój projekt to Twoja hipoteza: strategia rozwiązania problemu lub udzielenia odpowiedzi Twój projekt to Twoja hipoteza: strategia rozwiązania problemu lub udzielenia odpowiedzi na pytanie. Opiera się na twoich badaniach i danych. Jest to Twoje rozwiązanie problemu lub pytania, które odkryłeś w swoich badaniach. Myślisz, że to zadziała, ponieważ dowody mówią, że to zadziała. Problem w projektach cyfrowych polega na tym, że zwykle jesteś tak zajęty świętowaniem swoich premier, że zapominasz sprawdzić, czy rzeczywiście działają. UX to nie kwestia gustu, to kwestia wyników. To, że to lubisz, nie oznacza, że jest dobre.

Prognoza

Zanim zaprojektujesz eksperyment, powinieneś przewidzieć, co się zmieni, jeśli masz rację co do swojej hipotezy. Oznacza to, że musisz zdecydować, jak będziesz mierzyć tę zmianę. Jeśli uważasz, że ludzie nie zauważają przycisku, ponieważ ma niewłaściwy kolor, co się zmieni, gdy naprawisz ten problem? Co zmierzysz, aby wiedzieć, czy zadziałało? Jeśli uważasz, że ludzie nie są zaangażowani, ponieważ potrzebujesz więcej jednoróżców i tęczy, co się zmieni, gdy naprawisz ten problem? Co zmierzysz, aby wiedzieć, czy zadziałało?

Eksperyment

Zmień swoje nastawienie: uruchomienie to eksperyment, a nie wynik. Nic nie wiesz, dopóki nie udowodnisz tego prawdziwym użytkownikom. Jeśli dobrze wykonałeś swoje badania i oparłeś swój projekt na tych badaniach, nie zgadujesz. Eksperymentujesz. Duża różnica.

Wyniki

Po uruchomieniu witryny możesz uzyskać wyniki, takie jak czas przebywania osób w witrynie lub liczba zarejestrowanych lub kupionych. To nie są domysły, to fakty. W przypadku małej witryny może być konieczne poczekanie miesiąca lub dwóch, ale dane przyjdą. Te fakty mogą nie zgadzać się z twoją strategią. Mogą wskazywać, że Twój projekt – choć piękny – jest mylący. I mogą udowodnić, że Twoje nieznośnie duże logo rozprasza Twoją uwagę. To nie jest porażka ani słabość; jest to część profesjonalnego uruchomienia witryny. To nie jest porażka ani słabość; jest to część profesjonalnego uruchomienia witryny. Jest kilka rzeczy, których po prostu nie możemy wiedzieć przed uruchomieniem. Witryna może być także największym dziełem ludzkości, ale tego też nie wiemy, dopóki nie przetestujemy tego w prawdziwym świecie.