

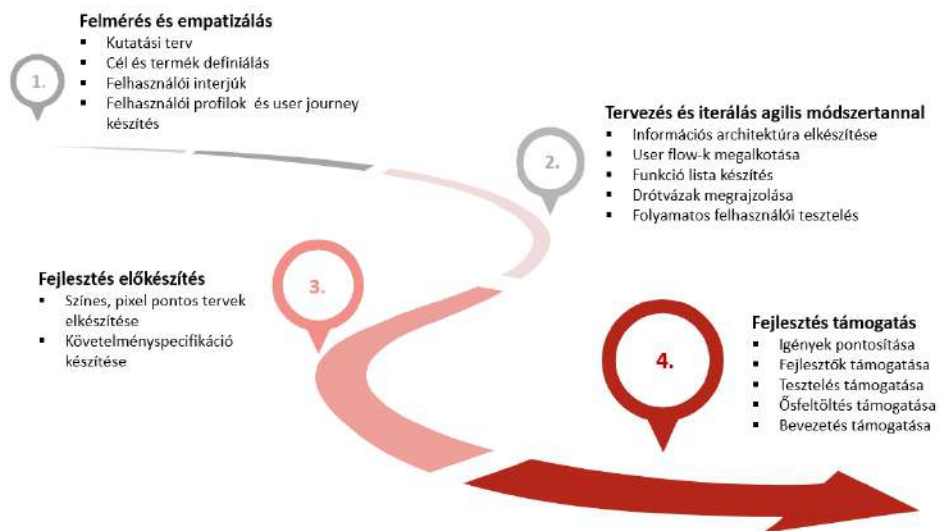
Az adatok új dimenziója és a felhasználói élmény találkozása

Az elmúlt években általánosan megfigyelhető jelenség, hogy egyre nagyobb hangsúly helyeződik az adatok és az információ logikus és minőségi megosztására. A különböző digitális felületek, weblapok a felhasználói élmény (többek között az informativitás, egyszerű kezelhetőség, könnyű használhatóság) növelésére és a felhasználói felület vizuális megjelenítésének javítására törekszenek. A Forrester egy kutatása szerint a digitális felületek terén egyre kritikusabbá válik az élményközpontúságra való törekvés, azaz a felhasználót és az egyszerű kezelhetőséget középpontba állító megközelítés elterjedése (Forrester, 2021). A felhasználók 88%-a egy rossz felhasználói élményt követően, ha teheti nem tér vissza az oldalra, helyette más weboldalakat választ. A megjelenésre is egyre nagyobb hangsúly helyeződik, a felhasználók 75%-a egy weboldal megbízhatóságát elsősorban annak megjelenése alapján ítéli meg (Erdem, 2021).

Ezt a trendet figyelembe véve vált egyik megbízónk számára is szükségessé a statisztikai publikációk felületének megújítása, amely megújulást segítette végig a Clarity a projekt elejétől kezdve napjainkig.

Megbízónk célja volt, hogy a statisztikai publikációs tevékenységét olyan módon újítsa meg, hogy az az információk felhasználóinak (újságírók, elemzők, kutatók, piaci szereplők stb.) az igényeit kiszolgálja. Fontos szempontként jelent meg, hogy az új technológiai platform napjaink adatmegjelenítési trendjeinek megfelelően és egy egységes adatvizualizációs sztenderd alapján kerüljön kialakításra. Ennek eszközeül szolgált a projekt során létrehozott, függetlenül működő Statisztikai Publikációs portál, mely a statisztikai témákat önálló felületre helyezte, míg korábban azok csupán a megbízó főoldaláról voltak elérhetőek.

Az új Statisztikai Publikációs portál kialakítása során saját Product Design és agilis BI adatvizualizációs módszertanunkra építve támogattuk a szükséges fejlesztéseket, amelyekből az előbbi folyamatát az alábbi kép tartalmazza:



Clarity Product Design módszertana

A taglalt projekt esetében is a módszertanban foglaltakhoz hasonlóan álltunk neki a folyamatnak. Annak érdekében, hogy a létrejövő portál illeszkedjen a felhasználók elvárásaihoz, az igények felméréssel kezdtük, amely során két nagyobb csoportot vizsgáltunk. A felmerült igényeket a megbízó terület munkatársaival készített interjúk során ismertük meg, amelyeken kitértünk az akkori oldal feltérképezésére, az aktuális fájdalompontokra, illetve a jövőbeli portált érintő elvárásokra is. A másik csoportot a külső felhasználók képezték, akik rendszerint elemzők, újságírók, kutatók, akadémikusok vagy egyéb érintett szervezetek munkatársai voltak. Az általuk megfogalmazott igények egy online kérdőívén keresztül kerültek felmérésre és becsatornázásra a fejlesztési folyamatba. A két csoport által begyűjtött információk szintetizálása egy workshop keretein belül valósult meg az érintettek bevonásával. A workshop során az összes igény véglegesítésre került és az azok közötti prioritási sorrendet is meghatároztuk.

A kutatást nemzetközi benchmarkkal egészítettük ki, amely során hat ország (Amerikai Egyesült Államok, Ausztria, Portugália, Csehország, Franciaország, Anglia) statisztikai portálját vizsgáltuk és értékeltük tizenhat szempont szerint, amelyek a következő három kategóriába sorolhatóak be:

- A portál által nyújtott felhasználói élmény
- A portál publikációs megoldásai (azaz a statisztikai témák bemutatásának módja)
- A portál tartalmi elemei

A felmérés alapján azt tapasztaltuk, hogy más országok hasonló szervezetei rendelkeznek egy statisztikai publikációra kialakított alportállal, ahol témák szerint strukturálva jelenítik meg a publikációkat vizualizált, interaktív grafikonokon. Elmondható, hogy a legtöbb ilyen mikroportál segédletekkel és kapcsolódó anyagokkal segíti a felhasználói élményt és a statisztikák értelmezését.

A felmérés az akkori főoldal releváns témáira vonatkozó feltérképezésével folytatódott, amely során az információk egy user journey-ben kerültek rendszerezésre. A user journey a

felhasználói utat modellezi le, az egyes lépések mellé társítva az érintett felületeket, a felhasználó érzéseit és az így feltárt továbbfejlesztési lehetőségeket. Az akkori felhasználói útból a következő megállapításokat lehetett leszűrni:

- Az adatok jellemzően feltöltött statikus, excelel riportok formájában kerültek megosztásra, ami korlátozott szűrési/testreszabási és keresési lehetőségeket biztosított. Ezen megoldás korlátozta a felhasználók által leszűrhető információk mennyiségét és az összefüggések vizuális megjelenítését.
- Az oldalra jellemző volt a túlzott szétterülés és a nem konzekvens oldalstruktúra, ami által a felhasználók számára nehezen volt tanulható az oldal használata. Sok esetben a végoldalak tartalmaként csak egy link szerepelt, ezzel felesleges elágazásokat és szétszabdalt információs felépítést hozva létre.
- Általánosságban kevés leírás és többlet információ jellemezte az oldalakat, az egyes fájlok tartalmáról a felhasználó leírást vagy szöveges tájékoztatást csak annak letöltése után kapott, ami növelte a bizonytalanságot.
- A tartalom főként letölthető file-okra épült, azok elnevezései viszont főként rövidítések voltak, így a kereshetőség nehezen és hiányosan valósult meg.
- Az archív tartalmak központi helyen szerepeltek, ami az információs zajt növelte és háttérbe szorította a releváns tartalmakat.

Az interjúk, a benchmark kutatás és a user journey eredményére alapozva kezdődött meg a jövőbeni portál alapjainak kidolgozása, amelynek első lépése az információs architektúra, vagyis az oldal felépítésének meghatározása volt. Az információs architektúra kialakításánál fontos szempont volt, hogy a felhasználók oldalon belüli tájékozódását minél jobban segítsük és a tapasztalt felhasználók mellett – akik már tudják, hogy milyen tartalmat keresnek – az új felhasználók útját is támogassuk, így került kialakításra a több szintű menüstruktúra. A felhasználók számára értéket jelentő ütemező mellett maguk a megrendelő által közétett adatok jelentik a legfontosabb tartalmat, így ezek elérésére többszintű belépési pontok kerültek meghatározásra annak érdekében, hogy a legtöbb felhasználói célcsoport könnyen megtalálja a keresett tartalmakat. Ennek eredményeképpen a keresett adatokat a felhasználók többféle csoportosítás és megközelítés szerint is elérik.

Ezt követően a portál (fekete-fehér) drótváz terveinek megrajzolása következett, amely több szakterület bevonásával zajlott, így az iterációk száma magas volt és az eltérő szempontok ütközése miatt időigényes folyamatot jelentett a képernyők véglegesítése, a végeredmény viszont ezáltal tudott teljes lenni. A portál működésének modellezése érdekében a drótvázak kattintható változata is elkészült egy prototípus formájában, amely használhatóságát potenciális felhasználókkal teszteltük és a tesztekben leszűrt tanulságok alapján fejlesztettük tovább a képernyőterveket. Több felhasználó számára nem volt egyértelmű a menürendszer első verziója, így ők a rendszer keresőjébe kezdték el beírni a keresett menüpontot. Ebből tanulva a menüpontok és a menü felépítése átgondolásra és javításra került annak érdekében, hogy a jövőbeni felhasználók biztosan megtalálják a keresett tartalmat.

Végül a megbízó arculatához illeszkedő design system alapján életre keltettük a drótváz terveket, így elkészültek azok végleges színes, pixel pontos változatai.

A portál fejlesztését külső partner végezte, munkájuk támogatása és az elvárt eredmények biztosítása érdekében a Clarity továbbra is jelen volt a projektben. Vezettük a megbízó igényeinek és a fejlesztési lehetőségek összehangolását és az elkészült tervek működésének további pontosítását. Ezen fázis nehézségét jelentette a vízesés modell szerinti projektmenedzsment keretrendszerben dolgozó megbízó oldali munkatársak és az agilis módszertan szerint fejlesztő szállító szempontjainak és munkarendjének összehangolása.

A nehézségek áthidalása érdekében kialakításra került egy javaslat a két féle működés összehangolására és a megbízó részéről való agilis nyitásra olyan módon, hogy közben a nagy szervezeti létből eredő szükséges tervezhetőséget segítő elemek továbbra is megmaradtak. Így a vízesés modellből táplálkozva továbbra is szükséges elemként maradt meg a kezdeti dokumentáció, amely a fejlesztés alapjait adja és részletesen tartalmazza az elkészülő rendszer ismérveit. Azonban a korábban megszokottaktól eltérve, törekedtünk arra, hogy a kevésbé fontos funkciók a fejlesztés végére kerüljenek beütemezésre és legyen játéktér a lefejlesztendő funkciók prioritizálására. A fejlesztés az agilis módszertan szerinti sprintekben történt, amelyek végén a fejlesztők a szakterületek számára egy demó formájában mutatták be az addig elkészült funkciókat. Ennek köszönhetően fejlesztés során is volt lehetősége minden szereplőnek visszajelzést adni a lefejlesztett oldalakra és szükség esetén módosítási igényekkel élni.

Az oldal új struktúrájának és megjelenítésének kialakítása mellett a korábbi statikus riportok is megújításra kerültek BI adatvizualizációs módszertanunk alapján. A folyamat során cél volt, hogy a korábban használt grafikonokat újragondoljuk és a nemzetközi benchmarkhoz igazodva a szakterületekkel közösen megtaláljuk azt, hogy a megbízónál lévő adatokat milyen formában lenne célszerű megjeleníteni. Így kerültek bevezetésre korábban nem használt mutatók és grafikonok is, amelyek az adatok könnyebb értelmezését támogatják. A grafikonok egységes megjelenítését a projekt során meghatározott dizájn szabályok és az azok alapján készült sablon segítette, amelyben meghatározásra kerültek a használható színek, formák, az oldalak felépítése és a navigációs elemek is. A sablonok kialakítása során fontos cél volt, hogy ne csak a projekt által létrehozott dashboardokhoz működjenek, hanem egy stabil keretrendszer biztosítsanak a megbízó későbbi munkájához, és a szakértők a jövőbeli riportjaikat is el tudják benne készíteni. A további felhasználói megértést segítve kialakítottunk arra is egy szabályrendszert, hogy az oldalakon belül a KPI-ok, grafikonok, szűrők és szöveges magyarázatok hogyan kerüljenek elrendezésre úgy, hogy a felhasználó számára egy logikus storytellinget valósítsanak meg. Nem utolsó sorban feladatunk volt az adatbetöltés és transzformáció automatizációja az optimális frissítési folyamat kialakítása érdekében. Ezek által a létrejött riportok ma már napi több száz felhasználót segítenek az adatok értelmezésében és könnyű fogyaszthatóságában!

Elmondható, hogy a fejlesztések által egy olyan portál jött létre, amely a felhasználók igényeire fókuszál és a felhasználói élményt helyezi középpontba. Az új portál többek között az alábbi lehetőségeket teremti meg a felhasználók számára:

- Többszintű belépési pontokkal rendelkezik, mely igazodik a felhasználók jártasságának eltérő szintjéhez, valamint a különböző információrendezési igényekhez (szaktéma megközelítés, publikációs fajta megközelítés, időpont szerinti rendezés).
- Könnyebbé vált az oldalon belüli eligazodás, a felhasználók számára fontos funkciók és információk már a főoldalról elérhetőek ezzel egyszerűsítve a felhasználói utat (pl. kulcsmutatók, grafikonok kiemelése, gyorsombok biztosítása).
- Az összefüggő tartalom csoportosításra került, így könnyebbé téve az információk értelmezését. Az összekapcsolódó tartalmak közötti átjárás lehetősége pedig csökkenti a kattintások számát és segíti az oldalak közötti kapcsolatok feltárását a felhasználók számára.
- A portálon publikált információk értelmezésének támogatására különböző segédanyagok kerültek kihelyezésre.
- A felhasználók igényeire reflektálva új funkciókat alakítottunk ki (interaktív naptár, felhasználók csoportjainak meghatározása).
- A modern, letisztult dizájn lehetővé teszi a kor követelményeinek való megfelelést.
- Fejlett keresési és szűrési lehetőségek biztosítják, hogy a felhasználók megtalálják a számukra releváns információkat.

A fejlesztési folyamat következő lépéseként a szakterületektől beérkező igények nyomán a megbízó egy újabb szakterületének az adatai is önálló portálon kerültek kiemelésre. Mind belső, mind külső szereplőktől érkeztek igények a közzétett információk strukturált bemutatására, a hiányosságok feltérképezésére és pótlására. A létrejött portál úgy került kialakításra, hogy az összes, témához kapcsolódó elvárás, információ és segédlet egy helyen legyen elérhető. A létrehozott naptár a kötelezettség teljesítését segíti, a kiemelt információk itt is már a főoldalon elérhetőek, valamint új funkciók is megjelentek. A portálon az összekapcsolódó információk közötti átjárás továbbra is biztosított, így az elkészült megoldás jelentős mértékben megkönnyíti a témában érintett felhasználók céljának megvalósítását. A további visszajelzések gyűjtése érdekében a következő hónapokban kérdőíves felmérés is készül a portál felhasználói között, amely a további fejlesztési irányok meghatározását fogja támogatni.

Amennyiben Ön is korszerűen szeretné adatvagyonát publikálni, úgy tanácsadói csapatunk szívesen áll a rendelkezésükre, hogy közösen feltárjuk a szervezetük céljaihoz és elvárásaihoz jól illeszkedő, lehetséges portál- és publikációs megoldásokat. Vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségek egyikén:

Clarity Consulting Kft.

+36 1 422 3030

info@clarity.hu