

Materiál Ministerstva vnitra



Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Obsah

Tvorba, návrh a řízení uživatelského zážitku a uživatelského rozhraní	3
<i>Metodika tvorby, návrhu a řízení UX, UI a UR</i>	3
<i>Pravidla pro tvorbu, návrh a řízení uživatelského zážitku a uživatelského rozhraní</i>	5
<i>Otázky stanovené v rámci posuzování projektů určených informačních systémů</i>	5

Tvorba, návrh a řízení uživatelského zážitku a uživatelského rozhraní

UX a UI (včetně UR) jsou zkratky pro uživatelský zážitek (angl. User experience), uživatelské rozhraní (angl. User interface) a uživatelský výzkum (angl. User research). Nebývalo neobvyklé, že se v projektech řešila pouze část UI – tedy vizuální část, kam spadají barvičky, loga a všeobecně to, co se myslí designem. Zcela nebo jen minimálně se řešil UX – tedy uživatelský zážitek a s tím související logika, funkčnost a uspořádání, které hodnotí uživatel. K tomu, aby se dospělo ke správnému UI/UX je potřeba provádět UR – tedy uživatelský výzkum, protože bez reálné zpětné vazby uživatelů je nastavení správného UI/UX pouhým odhadem.

Neexistuje žádná jednotná metodika či jednotný mezinárodní standard pro UI/UX či UR jako existuje například ITIL pro řízení procesů. Jediné, co můžeme ve veřejné správě dělat je vzít si dobrou praxi ať už z jiných států nebo soukromých společností.

Metodika tvorby, návrhu a řízení UX, UI a UR

Celé přemýšlení nad tvorbou řešení pro uživatele se dá shrnout do několika kroků:

1. Výzkum a analýza. Vžijte se do potřeb uživatelů a prozkoumejte jejich potřeby.
2. Návrh rozhraní. Prvotní jednoduchý návrh vycházející z potřeb uživatelů.
3. Prototypování a testování. Hlubší a detailní návrh, který bude testován jak interně, tak i s uživateli odpovídající cílové skupině.
4. Vývoj a implementace. Po schválení prototypu přichází vývoj a nasazení konečného produktu.
5. Kontinuální zlepšování. Nasazením práce na UX/UI nekončí, ale začíná celý cyklus znovu. Uživatelské potřeby se neustále mění, stejně tak technologie a přístupy a je potřeba s tím vším kontinuálně pracovat.

Výzkum a analýza

V prvním kroku je zaměřována pozornost na porozumění potřebám uživatelů a na definování cílů projektu. To zahrnuje provádění uživatelského výzkumu, sbírání zpětné vazby od stávajících uživatelů a analýzu okolního prostředí. Cílem je zjistit, kdo jsou vaši uživatelé, co je očekáváno od produktu a jak váš design řeší jejich potřeby. Výzkumem mohou být získány důležité informace o demografii, chování a preferencích uživatelů.

V rámci Výzkumu a analýzy by se mělo dostat také na tzv. "Pain points". To jsou v rámci UX/UI designu problémy, frustrace nebo obtíže, které uživatelé mohou zažívat při interakci s digitálním produktem, webovou stránkou, mobilní aplikací nebo jiným uživatelským rozhraním. Tato pain points mohou ovlivnit uživatelský zážitek a vést k negativním emocím a frustraci. Identifikace a řešení pain points je důležitou součástí procesu UX/UI designu. Tímto způsobem může tým zajistit, že produkt bude co nejvíce přizpůsoben potřebám uživatelů a bude jim poskytovat pozitivní a efektivní uživatelský zážitek.

Zapomenout by se nemělo vždy podrobit kritice zjištěné předpoklady a na jejich základě vytvořit nové myšlenky. Tento cyklus se opakuje v každém kroku.

Návrh rozhraní

Po dokončení výzkumu je přistoupeno k návrhu samotného rozhraní. Zde je vytvářen vizuální a funkční koncept produktu. Zahrnuje to navrhování UI prvků, jako jsou tlačítka, formuláře, menu a další, stejně jako UX návrh, který je zaměřován na to, jak budou uživatelé interagovat s těmito prvky. Cílem je vytvořit uživatelsky přívětivý a efektivní design, který bude podporován uživateli v dosažení jejich cílů.

Návrh UX je sám o sobě proces, který má různé přístupy, ale opět se dá shrnout do několika bodů:

- Návrh s důrazem na uživatele. Navrhujte rozhraní a funkčnost s ohledem na potřeby uživatelů. Vytvářejte persony uživatelů, scénáře interakce a používejte wireframy. Wireframy jsou základní náčrtky, které pomáhají definovat umístění prvků na stránce nebo obrazovce, aniž by se zaměřovaly na vizuální design.
- Mid-High Fidelity Prototypy. Po wireframech můžete vytvořit mid-high fidelity prototypy. Mid-fidelity prototypy obsahují více detailů a vizuálních prvků než wireframy, ale ještě nejsou plně vyvinuté. High-fidelity prototypy jsou již více vizuálně srovnatelné s finálním produktem.
- Pozornost k detailům a týmová spolupráce. Věnujte pozornost drobným detailům, které mohou zlepšit uživatelský zážitek. Zajistěte, aby celý tým, včetně designerů, vývojářů a produktových manažerů, spolupracoval na vytváření uživatelsky orientovaného produktu.

V rámci Návrhu rozhraní se také uplatňuje tzv. Informační architektura. Je to disciplína spojená s organizací a strukturou informací v digitálním prostředí, jako jsou webové stránky, mobilní aplikace, intranety a další online systémy. Cílem informační architektury je vytvořit hierarchii, navigaci a strukturu, která usnadní uživatelům nalezení, porozumění a přístup k obsahu a funkcím produktu. IA má významný vliv na uživatelský zážitek a úspěch digitálních produktů. Celkově má informační architektura zásadní vliv na to, jak uživatelé vnímají a interagují s digitálním produktem. Správná organizace a struktura informací přispívají k uživatelsky přívětivému a efektivnímu prostředí, které usnadňuje dosažení cílů uživatelů. **Nejedná o vrstvu architektury dle Národního architektonického rámce, jde o pojem spjatý právě a jen s UX/UI.**



Při návrhu rozhraní se nesmí zapomenout také na [pravidla přístupnosti](#).

Prototypování a testování

Následně je vytvářen interaktivní prototyp na základě návrhu. Prototyp umožňuje uživatelům simulovat reálné interakce s produktem. Během této fáze jsou prováděny uživatelské testy, kdy uživatelé pracují s prototypem a poskytují zpětnou vazbu. Tato zpětná vazba je klíčová pro identifikaci problémů a možnost pro zlepšení designu. Iterace na základě testování pomáhá zajistit, že konečný design bude co nejlépeší.

S Prototypováním a testováním jsou úzce spjaté tzv. Wireframy a mid-high fidelity prototypy. Ty jsou užitečnými nástroji pro vizualizaci a testování návrhů před finálním vývojem produktu. Pomáhají zajistit, že design je efektivní a uživatelsky přívětivý, ještě předtím, než se investuje čas a zdroje do plnohodnotného vývoje.

Provádějte uživatelské testy s mid-high fidelity prototypy, kde uživatelé mohou simulovat reálné interakce s produktem. Zaznamenávejte jejich reakce a zpětnou vazbu. Toto umožňuje identifikovat problémy v navigaci, použitelnosti a zlepšit design.

Vývoj a implementace

Jakmile je design schválen, tým přechází k vývoji a implementaci produktu. Vývojáři převádějí navržené rozhraní do funkčního kódu a integrují ho do produktu. Tato fáze zahrnuje programování, testování a ladění, aby bylo zabezpečeno, že produkt bude pracovat spolehlivě a bude odpovídat návrhu. Vývoj a implementace jsou klíčové pro přeměnu nápadu a designu na skutečný použitelný produkt.

V rámci Vývoje a implementace se nesmí zapomenout na tzv. SEO. SEO (Search Engine Optimization) je soubor strategií a technik, které jsou používány k optimalizaci webových stránek nebo online obsahu, aby byly lépe viditelné ve výsledcích vyhledávání na internetových vyhledávačích, jako je Google. Cílem SEO je zlepšit organický (neplacený) provoz na webu tím, že zvýší viditelnost stránek pro relevantní klíčová slova a fráze. Celkově lze říci, že SEO a UX/UI mají vzájemný vztah, protože snaha o zlepšení uživatelského zážitku často

vedou k lepší viditelnosti ve vyhledávacích a naopak. Webové stránky a aplikace, které nabízejí skvělý uživatelský zážitek, mají tendenci být lépe hodnoceny vyhledávači a přitahovat více organického provozu.

Kontinuální zlepšování

Po uvedení produktu do provozu práce na UI/UX designu nekončí. Je důležité sledovat výkonnost produktu a reagovat na zpětnou vazbu uživatelů. To zahrnuje sledování analýz uživatelského chování, provádění A/B testů a aktualizaci designu a funkcionality v souladu s novými požadavky a potřebami uživatelů. Kontinuální zlepšování je klíčem k udržení konkurenceschopnosti a spokojenosti uživatelů s produktem.

Pravidla pro tvorbu, návrh a řízení uživatelského zážitku a uživatelského rozhraní

Pro účely posuzování projektů a záměrů odborem Hlavního architekta eGovernmentu dle [všech povinností orgánů veřejné moci](#) se stanovují pro tvorbu UX/UI/UR následující pravidla:

1. autentizovaný uživatel má mít viditelné jméno ve formátu jméno+příjmení na hlavičce každé stránky v rámci [samoobslužného portálu](#)
2. poplatky a platby v rámci [samoobslužného portálu](#) jsou zajištěny [platební bránou](#) a platba QR kódem (převodem),
3. uživatelské rozhraní umožňuje uživateli přepínat mezi světlým a tmavým pozadím,
4. informace, data či údaje z agendových evidencí musí autentizovanému klientovi být dodávány na [samoobslužném portále](#) jak pro náhled, tak jako výpisy formou dokumentů,
5. [samoobslužný portál](#) obsahuje klientský profil, ve kterém si může klient navolit kontaktní údaje, které přebíjí pro notifikace údaje klienta z [ROB](#),
6. orgány veřejné moci nesmí údaje z [NIA](#) používat pro nic jiného než pro identifikaci. S tímto souvisí požadavek na obhájení jakéhokoli údaje navíc mimo údaj o [BSI](#).

Otázky stanovené v rámci posuzování projektů určených informačních systémů

Ze všeho, co může správné řízení a vytvoření UX/UI obsahovat je pro potřeby posouzení projektu odborem Hlavního architekta eGovernmentu vybráno několik konkrétních otázek:

- **Primární výzkum (úvodní analýza)**
 - Znáte svoji cílovou skupinu a její specifika? Odpovězte ANO/NE
 - Plánujete řešit obdobných již implementovaných řešení? Odpovězte ANO/NE
 - Budete identifikovat pain pointy? Odpovězte ANO/NE
 - Budete mít k dispozici měření a výstupy z analytických nástrojů? Odpovězte ANO/NE
- **Design**
 - Plánujete mapování procesů a uživatelských cest? Odpovězte ANO/NE
 - Plánujete návrh / optimalizaci informační architektury? Odpovězte ANO/NE
 - Víte, pro jaká zařízení budete řešení designovat a počítáte s responzivním designem? Odpovězte ANO/NE
 - Bude projekt využívat design systém gov.cz? Odpovězte ANO/Nerelevantní/Ne, žádáme o výjimku. Využívání design systému je pro všechny orgány veřejné správy povinné.
- **Ověření funkčnosti designu**
 - Budete dělat wireframes k ověření konceptu? Odpovězte ANO/NE
 - Budete dělat mid-high fidelity prototypy? Odpovězte ANO/NE
 - Budete testovat s uživateli? Odpovězte ANO/NE

• Před spuštěním projektu

- Bude projekt zahrnovat kontrolu přístupnosti? Odpovězte ANO/Nerelevantní/Ne, žádáme o výjimku. Přístupnost je zákonným požadavkem a je pro všechny orgány veřejné správy povinná.
- Bude projekt navázán na optimalizaci pro vyhledávače (SEO)? Odpovězte ANO/Nerelevantní/Ne, žádáme o výjimku. Využívání SEO je pro nalezení služeb orgánu veřejné správy krucíální, proto je pro všechny orgány veřejné správy povinné.
- Jaké analytické nástroje budete využívat pro měření úspěchu projektu? Odpovězte volným textem do vysvětlení
- Jakým způsobem budete sbírat zpětnou vazbu od uživatelů? Odpovězte volným textem do vysvětlení
- Jak budete zpracovávat vyplývající změny? Odpovězte volným textem do vysvětlení

From:

<https://archi.gov.cz/> - **Architektura eGovernmentu ČR**

Permanent link:

https://archi.gov.cz/znalostni_baze:pravidla_uxui?rev=1707745365Last update: **2024/02/12 14:42**