

The Meaning of “Designing for a Better World” *

Tasos Makris
Usability Consultant
Adjunct Lecturer Hellenic American University

T. Makris - CHIGreece 2024 7/12/2024

* *Theme of the World Usability Day 2024 and title of a book by Don Norman*

Παγκόσμια Ημέρα Ευχρηστίας 2008→ στην Ελλάδα

2008

Ευχρηστία στις
Μεταφορές

2009

Σχεδιάζοντας για ένα
Βιώσιμο Κόσμο

2010

Επικοινωνώντας στην
Ψηφιακή Εποχή

2011

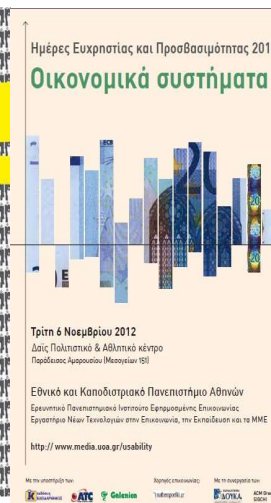
Σχεδιάζοντας για
Κοινωνική Αλλαγή

2012

Οικονομικά
Συστήματα

2013

Συστήματα
Υγείας



Το Νόημα του Καλύτερου Κόσμου

- Διαβάζοντας το θέμα “**Σχεδιάζοντας για έναν Καλύτερο Κόσμο**” κάποιος που σπουδάζει ή εργάζεται στην Πληροφορική, ίσως αναρωτηθεί: Τι σχέση έχουν όλα αυτά με μένα και τι μπορώ να κάνω για ένα «Καλύτερο Κόσμο».
- Φυσικά όλοι θέλουμε ένα Καλύτερο Κόσμο, αλλά, όπως λέει ο ποιητής «ο καθείς και τα όπλα του». Και τα όπλα τα δικά μας είναι η Πληροφορική.
- Το θέμα είναι τόσο ευρύ που θα χρειαζόταν πολλές ημερίδες για να συζητήσουμε όλα τα επί μέρους σημεία. Και πάλι, δεν θα αρκούσαν ειδικοί από τον δικό μας χώρο, αλλά θα χρειαζόταν και αρχιτέκτονες, πολεοδόμοι, συγκοινωνιολόγοι, μηχανικοί, κοινωνιολόγοι και πολλοί άλλοι.

Μερικοί στόχοι

Επειδή το θέμα είναι τεράστιο για εμάς (της Πληροφορικής), ας το περιορίσουμε:

- Να μπει επιτέλους η λέξη Ευχρηστία στην καθημερινότητά μας
- Να γίνει κατανοητό και συνειδητό ότι η έκφραση της Ευχρηστίας δεν αφορά μόνο τον ψηφιακό κόσμο, αλλά αφορά και πολλά άλλα έργα είτε ενσωματώνουν τεχνολογία πληροφορικής, είτε όχι.
- Να γίνει συνειδητό από τους κατασκευαστές, προγραμματιστές και όλους τους εμπλεκόμενους, ότι κάθε έργο που απευθύνεται στις μάζες, πρέπει να αποτελεί μια έκφραση αλληλεγγύης, ανθρώπινης αλληλεγγύης και ΟΧΙ έκφραση πνευματικής ανωτερότητας και εντυπωσιασμού.
- Ειδικά για την e-καθημερινότητα στην Ελλάδα, θα ήθελα να αναφέρω ότι ναι μεν έγιναν άλματα που εκφράζονται κυρίως από την ποιότητα του gov.gr, αλλά η στάθμη της Ευχρηστίας βρίσκεται ακόμα χαμηλά.
- Ένα ζωντανό παράδειγμα: το σύστημα διοδίων σε ένα μοντέρνο αυτοκινητόδρομο, δεν αρκεί να σηκώνει τη μπάρα, αλλά θα μπορούσε να πληροφορεί τον οδηγό για ποιο λόγο δεν μπορεί να περάσει, και για το Υπόλοιπο στην Κάρτα Διοδίων, αντί για ένα σκέτο PASS / NO.

Η συνάντηση με την Ευχρηστία

Όταν πριν από 20 περίπου χρόνια, συναντήθηκα με την Ευχρηστία, η συνάντηση αυτή έγινε ΑΠΟ ΑΝΑΓΚΗ και όχι από μια διάθεση να ακολουθήσω τους κανόνες. Η ανάγκη αυτή είχε δύο συνιστώσες:

1. Την δυσκολία των ανθρώπων να χρησιμοποιήσουν τα εργαλεία πληροφορικής στην καθημερινή τους εργασία. Η δυσκολία αυτή είχε σαν αποτέλεσμα τον κλονισμό της προσωπικής τους συναισθηματικής ισορροπίας (που είχε επιπτώσεις στην συμπεριφορά τους και την παραγωγικότητά τους).
2. Την αντανάκλαση αυτών των δυσκολιών επάνω μου, που ως δ/ντης πληροφορικής έβλεπα ότι τα εργαλεία μας δεν ήταν ούτε εύκολα στη χρήση τους ούτε αποτελεσματικά και ότι αποτελούσαν μια πηγή εκνευρισμού αντί να είναι εργαλεία ανέλιξης και δημιουργικότητας. Πραγματικά δεν είχα φανταστεί ποτέ ότι η δουλειά μου θα ήταν να κάνω τον χωροφύλακα του λογισμικού. Άλλα είχα φανταστεί.
3. Με απασχολεί: «Πως επωφελούνται οι απλοί πολίτες από την Πληροφορική σήμερα?»

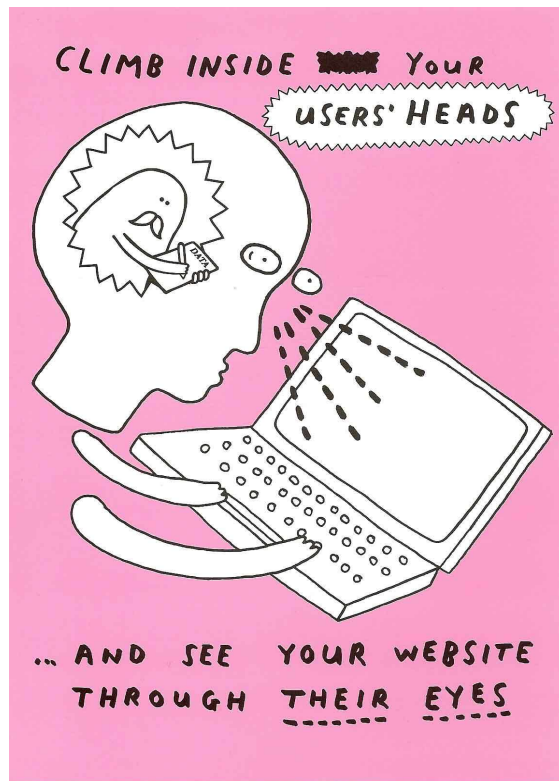
Η Ευχρηστία δεν αφορά μόνο το λογισμικό

- Η λέξη Ευχρηστία είναι παλιά, όμως ήταν η ανάπτυξη και εξάπλωση της πληροφορικής που είχε σαν αποτέλεσμα την μελέτη και εμβάθυνση της έννοιας της Ευχρηστίας και του UX.
- Έτσι αναπάντεχα ήρθε η ανάγκη για το πάντρεμα της επιστήμης των Υπολογιστών με την Ψυχολογία. Προϊόν αυτού του γάμου ή μάλλον σύμπραξης, είναι το HCI.
- Είναι όμως προφανές ότι η ευχρηστία δεν αφορά μόνο το λογισμικό, αλλά ότι αφορά όλες τις ανθρώπινες δραστηριότητες με τις οποίες οι άνθρωποι κατασκευάζουν εργαλεία, ή επεμβαίνουν στο περιβάλλον με μικρά ή μεγάλα έργα.

Η Ευχρηστία είχε μελετηθεί από τον Πλάτωνα

- Η έννοια της Ευχρηστίας είναι ανθρωποκεντρική και η μελέτη της ανάδειξε κάποιους πολύ χρήσιμους κανόνες όπως τα **5Ε**, αλλά και πρακτικές όπως «η δοκιμή Ευχρηστίας». Η «δοκιμή ευχρηστίας», δεν είναι κάτι καινούργιο: ο Πλάτων την αναφέρει στην Πολιτεία Α'.
- Τα **5Es** (Effective, Efficient, Engaging, Easy to learn, Error forgiving) είναι αξίες που αφορούν όλα τα ανθρώπινα έργα, και είναι ένας εύκολος μπούσουλας για κατασκευαστές και αξιολογητές. Η δε «**δοκιμή Ευχρηστίας**» είναι ένα δίκτυ ασφάλειας ότι το έργο έγινε σωστά και οι χρήστες μπορούν να το αξιοποιήσουν σωστά.
- Τις έννοιες αυτές **μπορούν και πρέπει** να τις εφαρμόζουν όλοι όσοι εμπλέκονται σε έργα λογισμικού και κατασκευών.
- Οι Σχεδιαστές/ Προγραμματιστές πρέπει να μάθουν να βλέπουν με τα μάτια του χρήστη.

Δες μέσα από τα μάτια του χρήστη



Χθες το βράδυ προσπαθούσα επί 30 λεπτά να βοηθήσω από το τηλέφωνο μια κυρία 60 ετών με μηδενική εμπειρία σε Internet Banking να συνδεθεί **από κινητό** με τον Τραπεζικό της λογαριασμό. Η δυσκολία ήταν ακριβώς αυτή, ότι δηλαδή ο σχεδιαστής δεν είχε δει ποτέ τις οθόνες που σχεδίασε με τα μάτια ενός άπειρου χρήστη.

Όλα είναι τεχνητά

Η νέα διάσταση που θέτει φέτος η WUD, με τίτλο “Designing for a Better World”, δεν είναι άλλη από την διάσταση που έθεσε προ ενός έτους ο Don Norman με το ομώνυμο βιβλίο. (Ο Don Norman ξεκινάει το βιβλίο του δηλώνοντας πως όταν κοιτάζουμε έξω από το παράθυρό μας, ότι βλέπουμε είναι τεχνητό και έχει σχεδιαστεί από ανθρώπους, οι περισσότεροι εκ των οποίων δεν έχουν σπουδάσει σχεδιασμό!)

Ας δούμε κάποιους **λίγους** από αυτούς τους στόχους:

1. **Βιωσιμότητα (Sustainability)** : Το φετινό θέμα ανέβασε πολύ ψηλά τον πήχη: Αναφέρεται ούτε λίγο ούτε πολύ στην Βιωσιμότητα του Πλανήτη Γη. Ένας από τους βασικούς κανόνες η ΣΥΝΕΠΕΙΑ (consistency)
2. **Προσβάσιμοι δημόσιοι χώροι**: σχεδιάζονται από αρχιτέκτονες και πολεοδόμους και κατασκευάζονται από μηχανικούς.
3. **eco-Συσκευασίες**: οι εταιρείες που εστιάζουν σε φιλικές προς το περιβάλλον συσκευασίες, έχουν πληθύνει. Οι συσκευασίες σήμερα δείχνουν μια πραγματικά ευρηματική φαντασία.



Βιωσιμότητα & Αποτελεσματικότητα

4. Αποτελεσματικότητα: προωθούμε την ιδέα να σχεδιάζουμε “Υπηρεσίες Μιας Στάσης” (**One Stop Shop (OSS)**) . Η ιδέα είναι γνωστή σε όλους μας, αλλά σπάνια εφαρμόζεται στην καθημερινότητα.

Πχ: λαμβάνω μήνυμα από το φροντιστήριο της κόρης μου «Υπενθυμίζουμε την εξόφληση του Νοεμβρίου». Αν το μήνυμα περιείχε το Ποσό, την Τράπεζα και το IBAN, η δουλειά μου θα ήταν πιο εύκολη. Όμως για να βρω αυτές τις πληροφορίες, πρέπει να δαπανήσω ενέργεια:

να βρω συσκευή ,

να την φορτίσω,

να ψάξω στα email,

να σημειώσω κάπου το ποσό,

σε άλλο email να βρω το IBAN, να το σημειώσω και

μετά να συνδεθώ με την Τράπεζα για να μεταφέρω το ποσό.

ΣΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ, ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΑ ΣΥΝΟΛΙΚΑ 20 ΛΕΠΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΕΚΤΕΛΕΣΩ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΡΑΞΗ, ΤΗ ΣΤΙΓΜΗ ΠΟΥ Ο ΧΡΟΝΟΣ ΜΟΥ ΗΤΑΝ ΠΟΛΥΤΙΜΟΣ ΔΙΟΤΙ ΕΤΟΙΜΑΖΑ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ. ΑΝ όμως ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ ΠΕΡΙΕΪΧΕ ΚΑΙ ΤΟ IBAN, Ο ΧΡΟΝΟΣ ΜΟΥ ΘΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΕΙ ΣΤΑ 5’.

Συμπερίληψη, κ.α.

5. συμπεριληπτικός ψηφιακός σχεδιασμός: οι σχεδιαστές και προγραμματιστές λογισμικού που πρέπει να δίνουν προτεραιότητα στις ιδιαίτερες ανάγκες των χρηστών. Επίσης, να ενθαρρύνουν τις πλατφόρμες κοινοτικής εμπλοκής που ενισχύουν τη συμμετοχή των πολιτών.

6. Συγκοινωνίες: οι βιώσιμες λύσεις μετακίνησης που δίνουν έμφαση στους πεζούς και τους ποδηλάτες, αλλά και στα νέα έξυπνα

7. τα εκπαιδευτικά υλικά που σχεδιάζονται με γνώμονα τη συμπερίληψη

8. η πράσινη αρχιτεκτονική που δίνει έμφαση στην ενεργειακή απόδοση και την ευημερία των ενοίκων. Μπορεί να συμβάλει στην εξοικονόμηση ενέργειας με έξυπνους αισθητήρες και φρέσκες ιδέες.

Προς ένα καλύτερο κόσμο

Αυτές είναι λίγες από τις προσπάθειες που μπορούν να συμβάλλουν σε έναν πιο **προσβάσιμο και περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένο κόσμο.**

*Βλέπεις, είπε, είναι οι Άλλοι
και δεν γίνεται Αυτοί χωρίς Εσένα
και δε γίνεται μ' Αυτούς χωρίς, Εσύ*

Οδυσσέας Ελύτης, Άξιον εστί

Ευχαριστώ

Ερωτήσεις ??