

Važnost elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajnu

Kurolt, Filip

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:756822>

Rights / Prava: [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-04**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
Ak. god. 2018./2019.

Filip Kurolt

**VAŽNOST ELEMENATA KORISNIČKOG SUČELJA I
KORISNIČKOG ISKUSTVA U WEB DIZAJNU**

Završni rad

Mentor: dr.sc. Kristina Kocijan, izv. prof.

Zagreb 2019.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenom i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Filip Kurolt

Sadržaj

Izjava o akademskoj čestitosti	1
Sadržaj	2
1. Uvod.....	3
2. Elementi korisničkog sučelja	5
3. Elementi korisničkog iskustva	9
4. Razlike između elemenata korisničkog sučelja i elemenata korisničkog iskustva...	13
5. Implementacija elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajn	15
5.1. Implementacija frikcije	17
5.2. „Pametni“ dizajn koji ograničava uporabljivost i pristupačnost.....	19
5.3. Web stranice s nejasnom navigacijom i uputama za nastavak korištenja	23
6. Zaključak	26
7. Literatura.....	27
Sažetak	29

1. Uvod

U ovom završnom radu pisat ću o korisničkom sučelju (engl. user interface, skraćeno UI), korisničkom iskustvu (engl. user experience, skraćeno UX) i njihovim ulogama u području web dizajna. UI i UX elementi su od iznimne važnosti u svijetu web dizajna, te je njihova uloga olakšati snalaženje i korištenje web stranice korisnicima. Odlučio sam pisati o ovoj temi zato što, povrh osobnog interesa, smatram da je pitanje dobrog web dizajna jedno od najrelevantnijih i najutjecajnijih za sadašnjost i za budućnost Interneta.

Komunikacija je proces razmjene informacija preko dogovorenog sistema znakova, odnosno proces slanja informacija sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika.

Može se komunicirati na mnoštvo načina, glavna podjela načina komunikacije je na verbalnu i neverbalnu. Prije Interneta već su postojali načini neverbalnog komuniciranja, ali ti načini nisu bili ni blizu brzi i rasprostranjeni kao Internet. Od početka Interneta do sada, „mreža“ moguće komunikacije postaje sve šira i brža. Konstanto nastaju novi načini komunikacije preko Interneta, a već postojeći načini postaju što bolji, na primjer, iz dana u dan uspostavljanje poziva i pričanje preko Interneta postaje što bolje i pouzdanije.

Također, komunikacija o kojoj se često ne razmišlja, je komunikacija između web dizajnera stranice i korisnika njegove stranice, o toj komunikaciji planiram govoriti u ovome radu. Postoje direktni načini komunikacije sa korisnikom putem, na primjer, društvenih mreža, ali također postoji važniji i zanimljiviji način komunikacije između web dizajnera i korisnika. Taj način komuniciranja je „razgovor“ preko UI, UX i ostalih elemenata web dizajna. Web dizajner korisniku daje do znanja kako da koristi njegovu stranicu, a korisnik svojim ponašanjem i korištenjem UI elemenata „odgovara“ dizajneru.

Gledajući web dizajn iz perspektive komunikacije je važno sa budućnost web dizajna i Interneta što je za zauzvrat važno za budućnost komunikacije.

Kvaliteta dizajna web sučelja diktira ne samo korisničko iskustvo i vrijeme zadržavanja na stranici, nego i samu funkcionalnost i privlačnost stranice korisnicima. Posebno zanimljiv aspekt web dizajna je mjera u kojoj dobri web dizajneri moraju znati što korisnik želi prije nego što je i on sam to shvatio. Smatram ovu temu posebno

relevantnom s obzirom na trenutno stanje hrvatskih web stranica, koje su poglavito dizajnirane tako da se korisnik često lakše 'izgubi' nego snađe na njima, te ostavljaju dojam kao da ne promišljaju što bi korisniku bilo intuitivno i praktično.

Sam završni rad se sastoji od četiri poglavlja: u iduća dva poglavlja ću definirati UI i UX elemente općenito i UI i UX elemente unutar web dizajna. Poglavlje 4 će pružiti i izložiti razlike između UI i UX elemenata i objasniti zašto su obje vrste elemenata od važnosti za web dizajn. Konačno, u poglavlju 5 planiram uz pomoć primjera različitih web stranica dokazati važnost UI i UX elemenata u web dizajnu i na koji način se mogu implementirati u web dizajn i web stranice.

2. Elementi korisničkog sučelja

U interakciji između korisnika i računala, korisničko sučelje definirano („User experience (UX) - korisničko iskustvo“) je kao „prostor u kojem se događa komunikacija između računala i čovjeka“. Radi se naime o sustavu „pomoću kojeg ljudi i 'mašina' surađuju, preko hardwarea i softwarea“ a s osnovnim ciljem da „komunikacija bude jednostavna, efikasna i zabavna - tzv. *user-friendly interface*“. Korisničko sučelje i u web dizajnu funkcionira kao dodirna točka između korisnika i stroja, te svoju funkciju obavlja kroz interaktivne elemente poput različitih gumbova, formulara, interaktivnog teksta, potvrdnih okvira (engl. *checkbox*) i slično.

S obzirom na sve veću kompleksnost web stranica, ali i sve veću važnost koje one danas nose, sam proces dizajniranja web stranice postaje sve sofisticiraniji i zahtjevniji. Potreban je veliki broj ljudi s jednako velikim brojem kompetencija kako bi nastala veća web domena s mnogo interaktivnih elemenata. Upravo ta kompleksnost današnjih web stranica zahtjeva segmentaciju procesa dizajniranja stranice, te stoga nimalo ne iznenađuje da je UI dizajn zasebno područje koje se isključivo bavi optimalnim dizajnom interaktivnih elemenata na stranici.

UI dizajner zadužen je za stvaranje, odabir i implementaciju interaktivnih elemenata stranice na način koji je ujedno privlačan i funkcionalan - korisnik ne smije biti prisiljen „boriti“ se s elementima stranice kako bi napravio što želi. Norman (2013) cijeli proces, ali i produkt web i UI dizajna objašnjava na sljedeći način: „*Dobar dizajn je zapravo puno manje uočljiv nego loš dizajn, djelomično zato što dobar dizajn toliko uspješno ispunjava naše potrebe da je nevidljiv.*“¹

No, koji su to zapravo konkretni elementi koji sačinjavaju UI? Generalno, u UI elemente spada sljedećih sedam komponenti: boje, ilustracije, fotografija, topografija, ikone, vizualni dizajn i grafički dizajn („UI/UX Design“). Ti elementi prisutni su u

¹ Ovo je slobodni prijevod autora ovog rada koji u izvorniku glasi: „*Good design is actually a lot harder to notice than poor design, in part because good designs fit our needs so well that the design is invisible.*“

dizajnu korisničkog sučelja i softvera i hardvera, kao i u svim drugim disciplinama koje zahtijevaju implementaciju korisničkog sučelja. Kada govorimo konkretno o web dizajnu, glavna funkcija korisničkog sučelja je „predvidjeti sve moguće potrebe korisnika i osigurati da su elementi sučelja pristupačni i lako razumljivi, te da ih je jednostavno koristiti u svrhe ispunjavanja korisnikovih potreba. Korisničko sučelje ujedinjuje koncepte prisutne u područjima dizajna interakcijskih sustava, vizualnog dizajna i arhitekture informacija.“² („User Interface Design Basics“).

„Elementi korisničkog sučelja uključuju, ali nisu ograničeni na:

- **kontrole unosa podataka:** gumbi, tekstna polja, potvrdni okviri, radijski gumbi, padajući izbornici, popisni okviri, gumbi za uključivanje i isključivanje elemenata, datumska polja;
- **komponente za navigaciju:** adresna traka, klizači, polje za pretraživanje, paginacija, oznake, ikone;
- **informacijske komponente:** opisi alata, ikone, traka napretka, obavijesti, tekstni okviri, modalni prozori;
- **spremnici:** harmonika³ ⁴ („User Interface Design Basics“).

Tvrtka Bagaar (<https://www.bagaar.be/>) bavi se dizajnom softvera i hardvera, te je također kreator odličnog primjera kako dizajnirati web stranicu koju će korisnik u istom trenutku zamrziti.

² Ovo je slobodni prijevod autora ovoga rada koji u izvorniku glasi: “*User Interface (UI) Design focuses on anticipating what users might need to do and ensuring that the interface has elements that are easy to access, understand, and use to facilitate those actions. UI brings together concepts from interaction design, visual design, and information architecture.*”

³ U kontekstu web dizajna, hamonika se odnosi na grafički element koji se sadrži od okomito složenih popisa predmeta, svaka stavka unutar “harmonike” se može proširiti ili srušiti kako bi se otkrio sadržaj povezan s tom stavkom. (“*Accordion (GUI)*”) Ovo je slobodni prijevod autora ovoga rada koji u izvorniku glasi: “*The accordion is a graphical control element comprising a vertically stacked list of items, such as labels or thumbnails. Each item can be "expanded" or "collapsed" to reveal the content associated with that item. There can be zero expanded items, exactly one, or more than one item expanded at a time, depending on the configuration.*”

⁴ Ovo je slobodni prijevod autora ovoga rada koji u izvorniku glasi: “*Interface elements include but are not limited to: Input Controls: buttons, text fields, checkboxes, radio buttons, dropdown lists, list boxes, toggles, date field; Navigational Components: breadcrumb, slider, search field, pagination, slider, tags, icons; Informational Components: tooltips, icons, progress bar, notifications, message boxes, modal windows; Containers: accordion.*”



Slika 1 - Početna stranica web domene „www.userinyerface.com” – primjer namjerno lošeg dizajna web stranice

Naime, ova web stranica, čiju naslovnicu možemo vidjeti na Slici 1, namjerno je dizajnirana na najmanje intuitivan i funkcionalan način kako bi izazvala frustraciju u korisniku, no ujedno i identificirala i istaknula ključne greške u web dizajnu i kako intenzivno se one mogu odraziti na cijelo iskustvo korištenja web stranice za korisnika. Kada malo pobliže pogledamo sliku 1, možemo identificirati točno koji elementi čine dizajn ove stranice toliko lošim i teškim za koristiti.

Prvi element koji privlači pogled korisnika je veliki gumb s natpisom „NO“ u zelenom krugu - kombinacija koja je već po samom opisu očigledno kontraintuitivna. Povrh toga, stiskanje gumba ne rezultira ikakvom reakcijom stranice. No, ispod samog gumba, korisnika čeka još veći problem - u sitnom fontu i u boji koja nije komplementarna boji pozadine nalazi se rečenica „Kliknite OVDJE da biste PREŠLI na sljedeću stranicu“⁵. Intuitivno, korisnik bi nakon velikog zelenog gumba htio stisnuti podcrtani tekst „kliknite“, no ni to neće dati željeni rezultat odlaska na sljedeću stranicu. Tek klikom na text „OVDJE“ će korisnik biti preusmjeren na sljedeću stranicu, a i to nije toliko jednostavno koliko zvuči zato što je i kursor miša postavljen na krivu ikonu, te čak ni

⁵ Ovo je slobodni prijevod teksta koji u izvorniku glasi: “Please click HERE to GO to the next page”

tako korisnik ne može pretpostaviti da bi ga upravo klik na „OVDJE“ odveo dalje. Samo u ovom kratkom i jednostavnom primjeru možemo vidjeti koliko je dobar web i UI dizajn zapravo važan za uspjeh i stranice, ali i tvrtke, proizvoda ili osobe koju predstavlja. Cilj dizajna korisničkog sučelja je stvoriti web stranicu koja izgleda primamljivo ili „uzbudljivo“ posjetiteljima.

Usko vezan uz dizajn korisničkog sučelja je dizajn korisničkog iskustva čiji posao je otkriti kako će korisnici reagirati i interpretirati elemente korisničkog sučelja, te kako optimizirati sučelje tako da pruža najintuitivnije, najugodnije i najfunkcionalnije iskustvo korištenja. O korisničkom iskustvu i njegovom dizajnu ću govoriti više u idućem poglavlju.

3. Elementi korisničkog iskustva

Generalno govoreći, korisničko iskustvo „podrazumijeva i uključuje ponašanja, stavove i emocije koje korisnik doživljava tijekom uporabe određenog proizvoda, sustava ili usluge“ („User experience (UX) - korisničko iskustvo“), no također uzima u obzir i „uporabljivost, učinkovitost i jednostavnost uporabe“ („User experience (UX) - korisničko iskustvo“). Za razliku od korisničkog sučelja, korisničko iskustvo nije disciplina koja ima konkretno definirane alate s kojima raspolaže kako bi omogućila optimalno korištenje, te se više oslanja na stavljanje korisnika u prvi plan i sagledavanje sučelja iz perspektive korisnika kako bi ono bilo dizajnirano na najbolji mogući način.

No, kao i korisničko sučelje, korisničko iskustvo se isto oslanja na određene elemente kako bi korisniku omogućilo što ugodnije iskustvo korištenja.

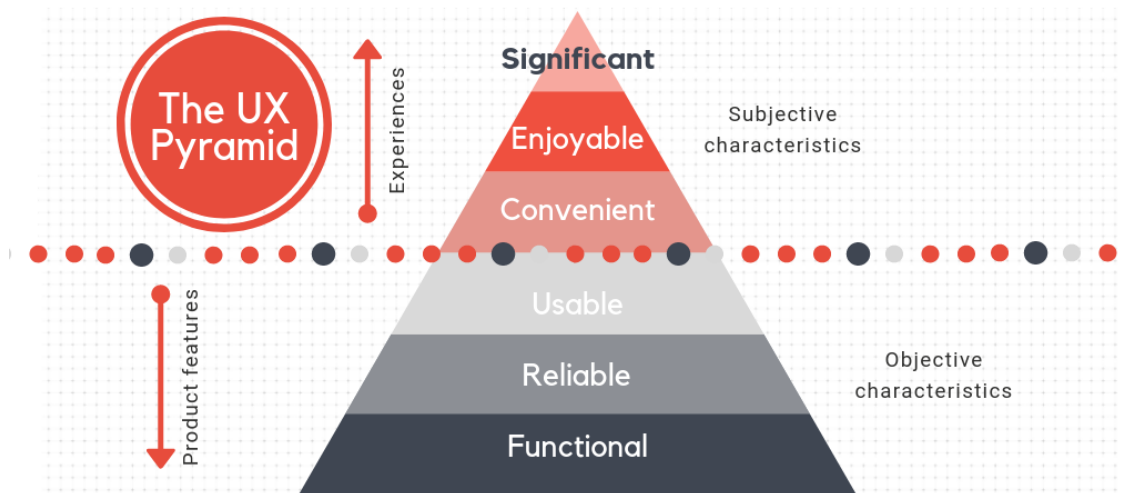
Korkishko (2019.) u svom članku „Key parts of UX design“ definira i dijeli UX elemente na:

- **vizualni dizajn** (engl. *Visual design*)
 - vizualni dizajn se odnosi na grafičke elemente web stranice, tj. ono što korisnik vidi kada otvori stranicu. Brine se ne samo o izgledu stranice, nego i utjecaju koji ti grafički elementi imaju na korisnika.
- **informacijski dizajn** (engl. *Information design*)
 - bavi se prikazivanjem informacija na web stranici na što bolji način. To podrazumijeva strukturu informacija na stranici, redoslijed njihovog izlaganja, razinu interakcije potrebnu za pružanje nekih informacija, itd.
- **interakcijski dizajn** (engl. *Interaction design*)
 - bavi se komunikacijom i interakcijom između korisnika i stranice. Interakcijski dizajn „vodi“ korisnika kroz web stranicu - pozicija, oblik i boja određenih elemenata (npr. gumba) usmjeravaju korisnikovo kretanje na stranici.
- **funkcionalne specifikacije** (engl. *Functional specifications*)

- skup funkcija i značajki koje web stranica ima. Definiira se na temelju primarne funkcije web stranice.
- **potrebe korisnika** (engl. *User needs*)
 - ispitivanjem i istraživanjem baze korisnika i tržišta omogućuje se usavršavanje dizajna stranice i korisničkog iskustva.
- **cilj proizvoda** (engl. *Site objectives*)
 - definiira krajnji cilj web stranice, što omogućuje jasno i konkretno definiranje svih ostalih elemenata dizajna

Od svih ovih elemenata, vizualni dizajn je zapravo element koji je lako uočljiv - stil, boje i animacija web stranice. Iako i vizualni dizajn uvelike utječe na korisnikovo iskustvo i način na koji koristi stranicu, upravo se elementi izuzev vizualnog dizajna bave time kako korisnik razmišlja dok se koristi stranicom, te kako dizajnirati stranicu tako da je iskustvo korištenja što efektivnije i ugodnije korisniku.⁶ (Key parts of UX design)

Kao pomoć pri UX dizajnu, stvorena je piramida UX dizajna koja pomaže podsjetiti dizajnere koji je cilj UX dizajna i prema čemu trebaju težiti. Na slici 2 se može vidjeti kako ta piramida izgleda.



Slika 2 – „The UX design pyramid“

(Prilagođeno prema <https://syndicode.com/2018/12/26/the-ux-design-pyramid-with-the-user-needs/>)

⁶ Autora i njihov članak “Key parts of UX design” uzimam kao reference jer I. Korkishko ima dugogodišnje iskustvo s web dizajnom o kojem je napisala mnoštvo članaka

Slika 2 prikazuje piramidu UX dizajna s njegovim najbitnijim elementima, te njihovim međusobnim odnosima.

Elementi piramide krenuvši od dna prema vrhu piramide su:

- **Funkcionalnost** (engl. *Functional*)
 - Pod čime se misli na to da proizvod prije svega mora biti u mogućnosti izvršiti svoju primarnu funkciju za koju je dizajniran
- **Pouzdanost** (engl. *Reliable*)
 - Nakon što se osigura funkcionalnost proizvoda, prelazi se na njegovu pouzdanost, što znači da proizvod koji uspješno izvršava svoju funkciju istu tu funkciju mora izvršavati uspješno svaki puta kada ga se koristi. Na primjer, stranica čija je primarna funkcija pokazati korisniku koja je temperatura u danom trenutku mora biti stopostotno pouzdana - bez obzira u kojem trenutku korisnik tražio informaciju koju stranica nudi, ona to mora biti u mogućnosti pružiti korisniku. U suprotnom, čak i ako su trenuci nepouzdanosti vrlo rijetki, činjenica da je stranica funkcionalna gubi na važnosti upravo zato što nije dovoljno pouzdana da bi korisnik znao da će uvijek biti u mogućnosti izvršiti tu funkciju.
- **Uporabljivost** (engl. *Usable*)
 - Nakon pouzdanosti slijedi uporabljivost koja uvjetuje da proizvod - ili u našem slučaju web stranica - mora biti dovoljno dobro i intuitivno dizajnirana da korisnik se korisnik zna njome lako koristiti. Ako korisnik naiđe na poteškoće u korištenju stranice, velike su šanse da će rezultat korištenja biti frustracije te da će korisnik vrlo brzo preći na drugu stranicu u potrazi za boljim dizajnom.
- **Praktičnost** (engl. *Convenient*)
 - Kada su temelji uspješno postavljeni s prethodna tri elementa, prelazi se na manje fundamentalne, ali i dalje značajne elemente, prvi od kojih je praktičnost. Praktičnost je po definiciji slična uporabljivosti, ali odnosi se na kompleksnije aspekte korištenja stranice - koliko lako korisnik može pristupiti svim funkcijama stranice, koliko brzo može pronaći i napraviti ono što želi, itd. Ako korisnik za svako korištenje stranice mora provesti nekoliko minuta

samo da bi počeo koristiti primarnu funkciju stranice, velike su šanse da će ubrzo odustati i preći na drugu stranicu.

- **Ugodnost korištenja** (engl. *Enjoyable*)
 - Slijedi ugodnost korištenja, element čiji cilj je osigurati da je iskustvo korištenja stranice ugodno, odnosno da korištenje ne izaziva frustraciju i zbunjenost kod korisnika
- **Relevantnost** (engl. *Significant*)
 - Na samom vrhu piramide nalazi se relevantnost proizvoda - element koji utječe na to kolika je vjerojatnost da će se korisnik ponovno vratiti na stranicu i preporučiti ju drugima.

Osim po elementima, piramida je također podijeljena u dvije polovice - donju polovicu ili objektivne karakteristike (engl. *Objective characteristics*) i gornju polovicu ili subjektivne karakteristike (engl. *Subjective characteristics*). Razlika između ove dvije kategorije je u tome što se objektivne karakteristike smatraju temeljnim i neizostavnim elementima dizajna stranice. Tek kada su sve tri objektivne karakteristike osigurane - stranica je funkcionalna, pouzdana i uporabljiva - moguće je preći na subjektivne karakteristike koje dodatno doprinose uspješnom dizajnu i privlačnosti stranice.

Unutar web dizajna, UX dizajneri preispituju kako svaka tipka, element, pozicija teksta i slično utječe na korisnika stranice. UX dizajn nije samo stil web stranice ili font teksta. UX dizajn je proces gledanja stranice iz perspektive korisnika i interpretiranje što korisniku znače elementi i na koji način bi ih korisnik primijenio. UX dizajner mora biti u mogućnosti objektivno gledati web stranicu koju dizajnira. Cilj UX dizajnera ne bi trebao biti da napravi lijepu web stranicu nego da napravi funkcionalnu, lako razumljivu i uporabljivu web stranicu.

O načinu na koji se spaja funkcionalnost UX dizajna s estetskim dizajnom UI elemenata će detaljnije diskutirati u sljedećem poglavlju.

4. Razlike između elemenata korisničkog sučelja i elemenata korisničkog iskustva

UI je zapravo podvrsta UX dizajna jer se oslanja na korištenje istih alata i strategija kao UX dizajn. No za razliku od UX dizajnera, UI dizajner se ne pita od kojeg je značaja sam dizajn korisniku i kako korisnik interpretira svaki element.

Ditmeyer (2018) u svom članku „Understand the world of UX vs. UI“ opisuje odnos između UI i UX dizajna kroz paralelu „sante leda“. Najmanji dio sante koji je vidljiv iznad površine vode predstavlja UI dizajn, te uključuje samo one dijelove dizajna koje korisnik vidi. Veći dio sante koji je skriven "iza kulise", te koji korisnik ne vidi predstavlja UX dizajn koji se bavi načinom na koji će korisnik „interpretirati“ UI dizajn web stranice.⁷ (Understand the world of UX vs. UI)

U području web dizajna, dizajn UI se bavi odgovaranjem na pitanje kako slikovni sadržaj, tipografija, boje i drugi grafički elementi rade i izgledaju zajedno. UX dizajn se stoga manje bavi pitanjem estetike stranice, a više konceptualnim aspektima web dizajna i reakcijama koje stranica izaziva u korisniku. Po tom pitanju je UX dizajn sličan tradicionalnom marketingu – posao dobrog UX dizajna je „prodati“ web stranicu posjetitelju, što samo po sebi zahtjeva ne samo da dizajner zna kako napraviti što efektivniju i funkcionalniju stranicu, nego i koji tip korisnika posjećuje stranicu, s kojim ciljem, te što bi tom profilu korisnika maksimalno olakšalo korištenje stranice.

Stoga ne čudi da su područja UI i UX dizajna komplementarna – jedan se brine da korisnik već pri prvom pogledu na stranicu želi na njoj ostati, a drugi osigurava da je iskustvo korištenja stranice podjednako ugodno i efektivno do te mjere da osigurava da će se korisnik zadržati i vratiti na stranicu. Ono čemu dizajneri oba aspekta teže je savršena ravnoteža između UI i UX elemenata – ako jedna strana prevagne, rezultat je ili estetski privlačna stranica koja u korisniku pobuđuje frustraciju manjkom (jasne) funkcionalnosti, ili pak dosadna i neoriginalna stranica koja savršeno ispunjava svoju

⁷ Autora i njihov članak “Understanding the world of UX vs. UI” uzimam kao reference jer je A. Ditmeyer UX dizajner s nekoliko godina iskustva

funkciju. No ako su obje strane u savršenoj ravnoteži, rezultat je, barem u teoriji, savršen proizvod koji korisnika privlači u jednakoj mjeri svojom ljepotom i funkcionalnošću. Zasad nije jasno postoji li proizvod koji je uspješno postigao tu ravnotežu, te može li se ona ikada zapravo i postići u praksi, ali ono što je jasno je da su i UI i UX dizajn još premlade discipline koje se još uvijek aktivno razvijaju i šire. Stoga se odgovor na pitanje postizanja savršene ravnoteže krije u budućnosti UI i UX dizajna.

Iduće poglavlje će dati detaljniji uvid u delikatnu ravnotežu između UI i UX elemenata i dizajna unutar discipline web dizajna.

5. Implementacija elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajnu

Već u ranijim poglavljima ovog rada su na više navrata spomenuti korištenje i implementacija ideja iz UI i UX dizajna u web dizajnu, te će ovo poglavlje pružiti detaljniji pregled i analizu u načine i razloge za njihovo korištenje i implementaciju, te njihovu važnost za područje web dizajna.

Stevens (2019.) u svom članku „The Fascinating History of UX Design: A Definitive Timeline“ tvrdi da iako pojmovi „UI“ i „UX“ datiraju prije Interneta i web dizajna⁸ („The Fascinating History of UX Design: A Definitive Timeline“), danas su oni usko povezani i korišteni gotovo isključivo u kontekstu web stranica, web dizajna i drugih Internetskih okruženja. Razlog tomu leži u interaktivnoj prirodi Interneta i web stranica – da korisnik samo promatra web stranicu, korisničko sučelje, a pogotovo korisničko iskustvo ne bi ni približno toliko značajno utjecali na doživljaj web stranice. No kako web stranice zahtijevaju da se korisnik direktno istom koristi, dovoljno je da su izbornik i raspored web stranice loše ili samo neintuitivno dizajnirani da bi velik broj posjetitelja izašao s web stranice unutar svega nekoliko sekundi. To je i jedan od razloga zašto je pitanje postizanja stvarne ravnoteže između dobrog UI i UX dizajna još uvijek nerazjašnjeno – dovoljno je da jedna od te dvije strane bude malo „teža“ i veliki broj korisnika će biti nezadovoljan i napustiti stranicu u potrazi za boljom opcijom.

No što ako bolja opcija ne postoji? Što ako nema alternativnih opcija, ni boljih ni gori? Što ako ne postoji potreba za tim da stranica pruža ljepši, funkcionalniji i „pametniji“ dizajn od drugih konkurenata na tržištu? Poklonjenom konju se ne gleda u zube, te isto vrijedi za proizvode koji su jedinstveni na tržištu i pružaju usluge koje niti jedan drugi proizvod ne pruža – bez obzira koliko nekvalitetno, neintuitivno i frustrirajuće dizajnirana stranica bila, korisnici će se opetovano vraćati i koristiti ju zbog manjka drugih opcija. Mada mogućnost ulaganja minimalnog truda u UI i UX dizajn

⁸ Autora i njihov članak “The Fascinating History of UX Design: A Definitive Timeline” uzimam kao reference jer Stevens ima dugogodišnje iskustvo s web dizajnom o kojem je napisala mnoštvo članaka

Filip Kurolt

Važnost elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajnu

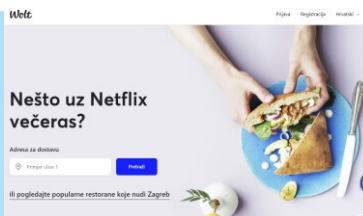
stranice s maksimalnim brojem novih i starih posjetitelja zvuči vrlo privlačno, ne preporučuje se kao dugoročno rješenje zato što se s vremenom konkurencija uvijek pojavi. Stoga ne škodi uložiti malo više vremena i truda u poboljšanje dizajna stranice i samim time ulaganje u sigurniju budućnost proizvoda i web stranice.

Za primjer takve web stranice u stvarnom životu, pogledajmo slučaj stranice „Pauza“. U periodu od aktivacije stranice 2013. („Wayback Machine, Pauza“) do 2018. godine („Wayback Machine, Pauza“) koja je označila početak dolaska konkurenata na područje dostave brze hrane i prehrambenih proizvoda, web stranice „Pauza“ je imala UI i UX dizajna ispodprosječne kvalitete (Slika 3). Dolaskom konkurenata „Wolt“ (Slika 4) 2018. godine („Od danas je u Zagrebu dostupan Wolt“) i „Glovo“ (Slika 5) 2019. godine („Glovo: Prva aplikacija za brzu dostavu počinje s radom u Zagrebu“), „Pauza“ je bila prisiljena reaktivno redizajnirati stranicu, te kao posljedicu reaktivnosti umjesto proaktivnosti je izgubila dio korisnika koji se okrenuo novim, bolje dizajniranim alternativama. Na slikama 3, 4 i 5 se može vidjeti razlika između starog dizajna stranice „Pauza“ i dizajnova stranica „Wolt“ i „Glovo“.



Slika 3

*Stari dizajn web stranice
„Pauza“*



Slika 4

Dizajn web stranice „Wolt“



Slika 5

Dizajn web stranice „Glovo“

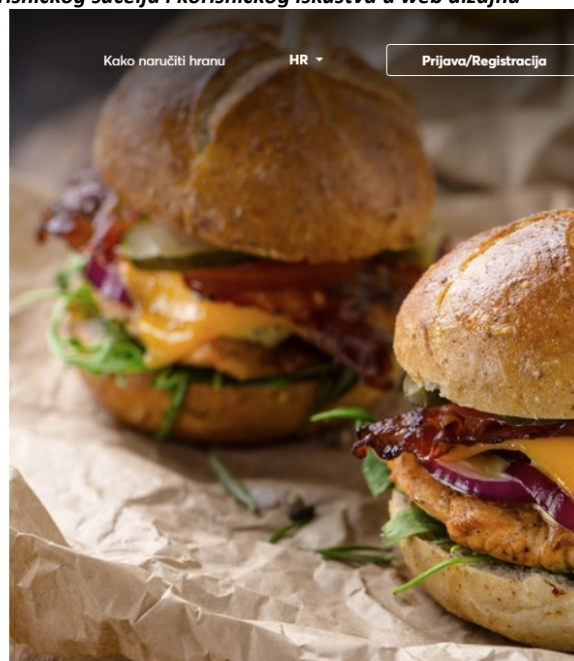
Na slici 6 se može vidjeti trenutni dizajn web stranice „pauza.hr“.



Naruči Dostavu za manje od 1 minute

150 restorana, 8 gradova. Plati gotovinom, karticom ili PayPal računom (uskoro)

npr. Radnička cesta 47, Zagreb

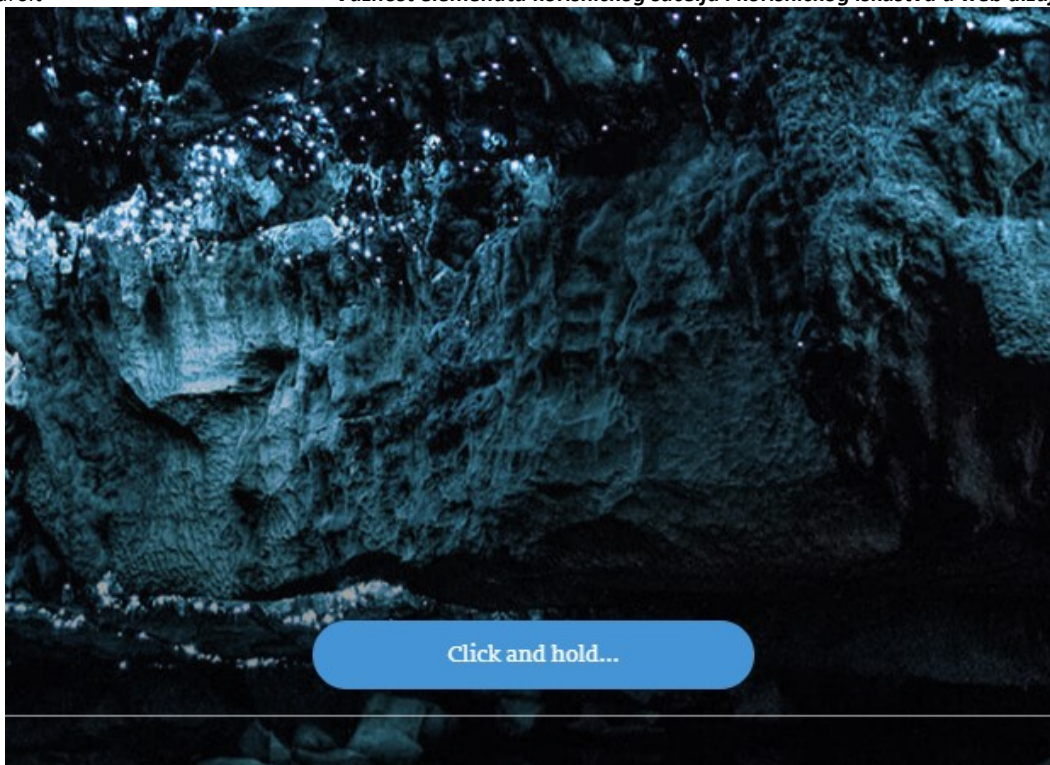


Slika 6 – Početna stranica pauza.hr – nakon redizajna

Kako se i UI i UX dizajn jako oslanjaju upravo na vizualne elemente web dizajna, teško je dočarati suptilne (i ne baš tako suptilne) elemente i razlike u web dizajnu koje neku stranicu čine boljom ili gorom od neke druge. Stoga, umjesto da se primarno oslanjam na opis i pisanje o stranicama u pitanju, slijede primjeri sa slikama svake od stranica, zajedno s analizom njihovih dobrih i ne-baš-tako-dobrih elemenata.

5.1. Implementacija frikcije

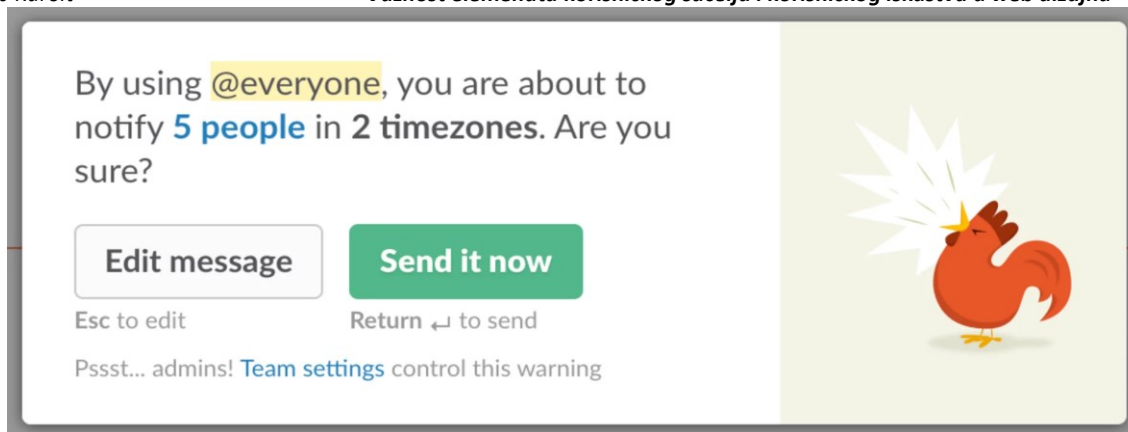
Frikcija u kontekstu web dizajna se može objasniti kao usporavanje korisnikove akcije ili prekidanje korisnikove interakcije s web stranicom. Frikcijom se oduzima kontrola koju korisnik ima, te se stoga frikcija poglavito izbjegava. Radi se o problemu koji se javlja unutar UX dizajna, te dizajneri rade sve što je u njihovoj moći da ga izbjegnu. No i dalje se javljaju slučajevi loše implementacije frikcije poput ovoga vidljivog na slici 7.



Slika 7 - Primjer dizajna elementa koji zahtjeva da korisnik klikne i drži tipku miša na gumbu kako bi se učitala nova stranica (www.ifly50.com)

Iako je stranica sa strane UI-a vizualno vrlo lijepo i uredno osmišljena, UX bi mogao biti bolje dizajniran. Naime, da bi korisnik otvorio stranicu s više informacija o željenoj lokaciji, UX stranice diktira da nije dovoljno samo jednom kliknuti gumb, nego zahtjeva da korisnik klikne gumb i drži lijevu tipku miša stisnutu duže od 2 sekunde. Na papiru to ne zvuči kao naročito dugačak vremenski okvir, no u kontekstu Interneta i zadržavanja korisnikove pozornosti, 2 sekunde su dovoljne da nestrpljivijeg korisnika odbiju od ponovnog korištenja stranice. Ova stranica je ujedno i dobar praktični primjer za jedan od mogućih rezultata neuravnoteženosti UI-a i UX-a o kojima sam pisao u prethodnom poglavlju – to što stranica vizualno plijeni pozornost i privlači korisnika nije ujedno dovoljno da ga i zadrži ako ista nije funkcionalna.

No frikcija nije uvijek nužno problem u UX dizajnu. Štoviše, u pravim rukama može biti jedan od elemenata koji unaprjeđuju iskustvo korištenja stranice umjesto da ga pogoršavaju. Praktični primjer implementacije frikcije kao konstruktivnog elementa UX dizajna vidljiv je na slici 8.



Slika 8 – implementacija frikcije u obliku poruke upozorenja korisniku prije nego pošalje poruku primateljima u vremenskim zonama različitim od pošiljateljeve (www.slack.com)

„Slack“ je stranica i servis pomoću koje tvrtke mogu stvoriti servere namijenjene samo za razgovor među zaposlenicima u svrhu efikasnije komunikacije i izvršavanja zadataka. Kao što je vidljivo na slici 8, „Slack“ je implementirao element frikcije u obliku poruke upozorenja pošiljatelju poruke kada ona treba biti dostavljena primateljima u vremenskim zonama različitim od pošiljateljeve. Upravo dodavanjem frikcije, odnosno barijere između korisnika i akcije koju želi obaviti, „Slack“ daje korisniku ne samo podsjetnik o mogućim nepraktičnim posljedicama akcije, nego i priliku da se predomisli.

5.2. „Pametni“ dizajn koji ograničava uporabljivost i pristupačnost

Na slikama 9, 10, i 11 možemo vidjeti primjere stavljanja „pametnog“ i zanimljivog dizajna na prvo mjesto, i to na račun uporabljivosti tog dizajna.



Slika 9 – Primjer starog dizajna stranice www.bolden.nl - Slika prikazuje izgled stranice prilikom inicijalnog otvaranja i neutralnog položaja kursora miša na ekranu



Slika 10 - Primjer starog dizajna stranice www.bolden.nl - Slika prikazuje izgled stranice prilikom pomicanja kursora miša na lijevu stranu



Prilog 11 - Primjer starog dizajna stranice www.bolden.nl - Slika prikazuje izgled stranice prilikom pomicanja kursora miša na desnu stranu

Na slici 9 vidljiv je izgled web stranice „bolden.nl“ prilikom prvog otvaranja stranice. Slike 10 i 11 prikazuju kako se izgled stranice mijenja ovisno o poziciji kursora miša na ekranu. Ovakav dizajn je bez sumnje inovativan, zanimljiv i privlačan, no mnogi korisnici ga ne bi smatrali dovoljno intuitivnim u prvom susretu s web stranicom. Uz to, naslovi za lijevo i desno pozicionirani kursor miša nisu nužno dovoljno jasni da bi korisnik znao gdje ga koja od dvije opcije zapravo vodi.

U međuvremenu je stranica redizajnirana, te na slici 12 možemo vidjeti kako „bolden.nl“ izgleda trenutno.



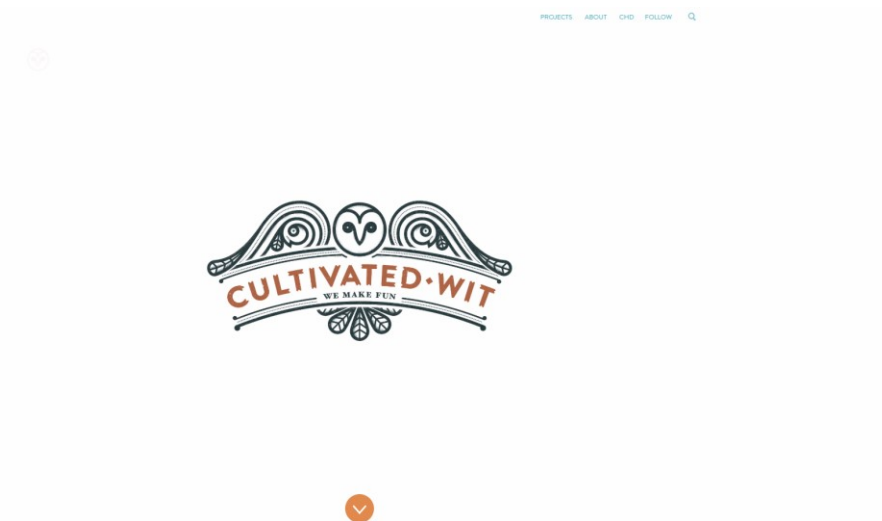
Slika 12 – Primjer dizajna trenutne stranice www.bolden.nl - Slika prikazuje trenutni izgled naslovnice web stranice

Filip Kurolt

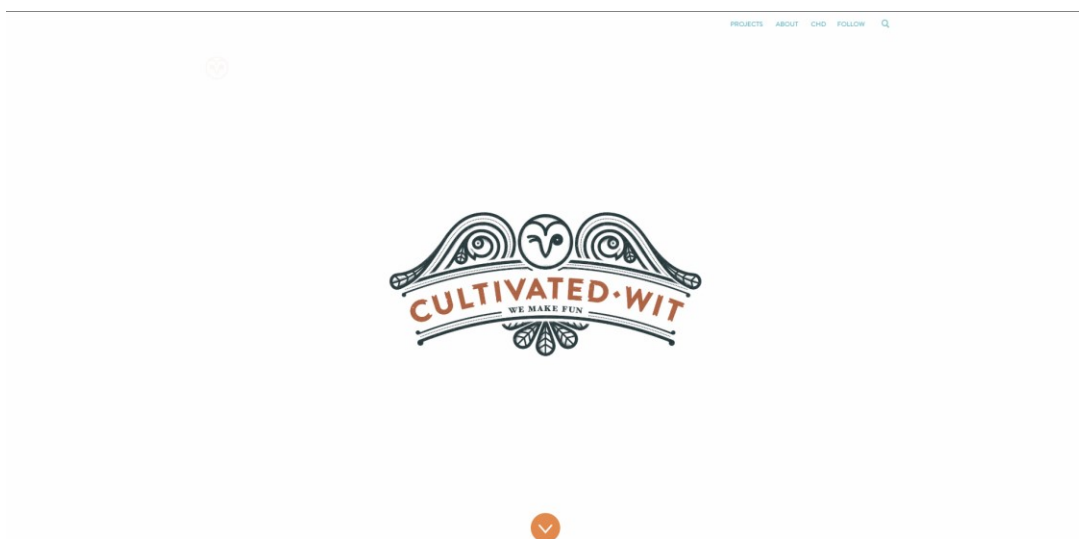
Važnost elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajnu

Sudeći po trenutnom dizajnu stranice, možemo zaključiti da su i „Boldenovi“ web dizajneri uvidjeli potencijalne mane prijašnjeg dizajna i žrtvovali malo originalnosti i individualnosti za veću razinu funkcionalnosti i jasnoće sadržaja.

Primjere pametnog dizajna koji ne ograničava uporabljivost i pristupačnost možemo vidjeti na slikama 13 i 14.



Prilog 13 – Primjer s web stranice www.cultivatedwit.com - Slika prikazuje izgled stranice pri prvom otvaranju



Prilog 14 – Primjer s web stranice www.cultivatedwit.com - Slika prikazuje suptilnu vizualnu promjenu prilikom prelaska miša preko logotipa – sova „namiguje“ korisniku

Na stranici tvrtke „Cultivated Wit“, sova, koja je dio logotipa tvrtke, „namigne“ korisniku prilikom prelaska mišem preko logotipa. Radi se o vrlo suptilnom elementu dizajna koji ima funkciju ojačavanja imidža tvrtke kao „pametnog“ i duhovitog rješenja

za organizaciju i održavanje događanja. Radi se o detalju koji ne doprinosi uporabljivosti stranice, no ono što je bitnije, ni ne ograničava ju. Još jedan detalj koji ukazuje na bolji dizajn stranice „Cultivated Wit“ spram stranice „Bolden“ je dodatak male ikone strelice na dnu stranice koja korisniku daje do znanja da stranica sadrži još sadržaja koji u trenutku otvaranja nije vidljiv. To je dio dizajna koji „Bolden“ nije savladao, te korisnik ne zna da stranica „krije“ još sadržaja sve dok ga sam korisnik slučajno ne otkrije.

5.3. Web stranice s nejasnom navigacijom i uputama za nastavak korištenja

U UX dizajnu unutar web dizajna postoji termin CTA (engl. *call to action*, hrv. *poziv na akciju*) koji se odnosi na sve gumbе web stranice koje traže od posjetitelja web stranice da iskoriste usluge koje stranica nudi – kupnja proizvoda, registracija, itd. Najpoznatiji primjeri CTA gumba na današnjem Internetu su „*Shop Now*“ u online trgovinama ili „*Sign up*“ na društvenim mrežama. Stranice čija svrha je postići da korisnik na kraju posjeta zapravo klikne CTA gumba često biraju dizajn koji navodi korisnika da što intuitivnijim i prirodnijim putem dođe do CTA gumba. No nisu sve stranice u tome jednako uspješne.

U prilogu 15 vidljiv je primjer stranice koja ima uistinu odličan, primamljiv i jedinstven dizajn, ali ne uspijeva korisnika intuitivno navesti na sljedeći korak korištenja stranice.



Slika 15 – Primjer starog dizajna web stranice www.exanimate.com

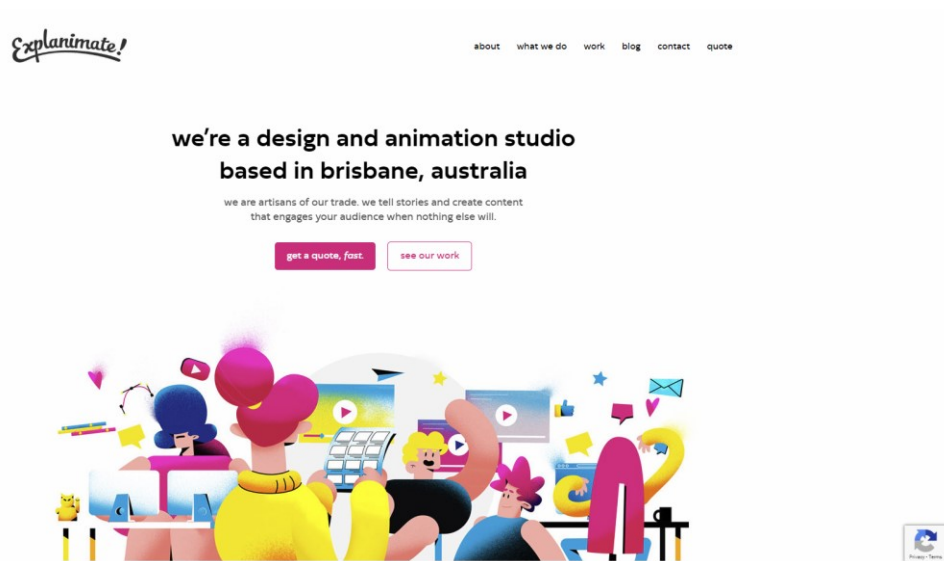
Web stranica na slici 15 je početna stranica tvrtke „Exanimate“ koja pruža uslugu animiranja edukacijskih snimki, ali ne daje posjetitelju jasno do znanja što točno treba kliknuti kako bi započeo suradnju s animatorima na stranici. Otkrivanje CTA tipke koja rezultira početkom suradnje zahtjeva „kopanje“ korisnika po stranici, što je problem koji nikada nije poželjan u web dizajnu – korisnik bi optimalno trebao u što kraćem roku znati

Filip Kurolt

Važnost elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajnu

što koji dio stranice radi, te bi CTA gumb uvijek trebao biti u prvom planu, istaknut spram pozadine stranice i lako uočljiv.

Slika 16 prikazuje novi dizajn iste stranice gdje je CTA gumb prebačen u prvi plan, što rezultira lakšim snalaženjem korisnika na stranici, dužim vremenom zadržavanja korisnika i općenitim povećanjem zadovoljstva korisnika stranicom.



Slika 16 – Primjer trenutnog dizajna web stranice www.explanimate.com

U redizajniranoj verziji stranice (Slika 16), web dizajneri su se pobrinuli da su sve mane prethodne verzije ispravljene – CTA gumb je jasno stavljen u prvi plan, te je gotovo pa prva stvar koju korisnik vidi prilikom učitavanja stranice. Kao i u primjeru s „Boldenom“, i „Explanimate“ je bio prisiljen žrtvovati dio svoje originalnosti i upečatljivosti upravo u svrhu funkcionalnosti i većeg zadovoljstva i zadržavanja korisnika. „Explanimate“ je samo još jedan u nizu primjera delikatne ravnoteže između UI i UX dizajna, te koliko je teško (ili nemoguće) istu postići.

6. Zaključak

U ovom završnom radu definirao sam UI i UX elemente i opisao njihovu važnost za web dizajn. Cilj ovog rada bio je pokazati i razjasniti zašto su UI i UX elementi od ogromne važnosti za dizajniranje privlačne i uspješne web stranice.

Zaključak do kojeg sam došao je da su UI i UX elementi od kritične važnosti za uspješan web dizajn jer korisnik provodi najviše vremena u interakciji s upravo tim elementima web stranice. Ako su elementi s kojima korisnik najviše surađuje imalo frustrirajući ili nezadovoljavajući, tada korisnik neće htjeti koristiti web stranicu u pitanju nego će tražiti alternativnu opciju s bolje implementiranim UI i UX elementima.

Do tog zaključka sam došao uspoređujući primjere web stranica koje koriste iste UI ili UX elemente na potpuno drugačiji način. Ovisno o tome koliko se vremena provelo promišljajući o određenim UI i UX elementima, dodavanje tih elemenata može ili olakšati korištenje web stranice ili učiniti da je navigacija tom stranicom gotovo nemoguća.

7. Literatura

1. Accordion (GUI). (2019, 16. travnja). Pristupljeno 23. kolovoza, 2019, s [https://en.m.wikipedia.org/wiki/Accordion_\(GUI\)](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Accordion_(GUI))
2. Ditmeyer, A. (2018, 22. kolovoza). Understand the world of UX vs. UI. Pristupljeno 10. kolovoza, 2019, s <https://openclassrooms.com/en/courses/4556206-design-the-visual-side-of-experiences-ui-design/4556213-understand-the-world-of-ux-vs-ui#r-5260981>
3. Korkishko. (2019, 22. siječnja). Key parts of UX design. Pristupljeno 10. kolovoza, 2019, s <https://medium.com/swlh/key-parts-of-ux-design-2bd479b9348c>
4. Korkishko, (2018, 26. prosinca). Every designer should know the UX design pyramid with the user needs. Pristupljeno 10. kolovoza, 2019, s <https://syndicode.com/2018/12/26/the-ux-design-pyramid-with-the-user-needs/>
5. Norman, D. (2013). The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition (str. 11 – 18.)
6. Stevens, E. (2019). The Fascinating History of UX Design: A Definitive Timeline. Pristupljeno 23. kolovoza s <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/the-fascinating-history-of-ux-design-a-definitive-timeline/>
7. UI/UX Design 2019 Guide by creative team of Syndicode. (2019). Pristupljeno 10. kolovoza, 2019, s <https://syndicode.com/uiux-design/>
8. User experience (UX) - korisničko iskustvo. (n.d.). Pristupljeno 10. kolovoza, 2019, s <https://kuhada.com/podrška/faq/296-user-experience-ux-korisnicko-iskustvo.html>
9. User Interface Design Basics. (2014, 21. svibnja). Pristupljeno 10. kolovoza, 2019, s <https://www.usability.gov/what-and-why/user-interface-design.html>

Web izvori:

<https://www.bolden.nl>

<https://www.cultivatedwit.com/>

Filip Kurolt

Važnost elemenata korisničkog sučelja i korisničkog iskustva u web dizajnu

<https://www.explanimate.com.au/>

<https://glovoapp.com/>

https://www.ifly50.com/en_hr/50

<https://www.pauza.hr/>

<https://slack.com/intl/en-hr/>

<https://syndicode.com/2018/12/26/the-ux-design-pyramid-with-the-user-needs/>

<https://userinyerface.com/>

<https://wolt.com/hr/hrv/>

Sažetak

U radu je opisana mogućnost elemenata korisničkog sučelja (engl. *user interface (UI)*) i korisničkog iskustva (engl. *user experience (UX)*) u web dizajnu. Usporedile su se web stranice s pristupačnim i efektivnim UI i UX elementima s web stranicama s loše dizajniranim UI i UX elementima.

Cilj završnog rada je proučiti i opisati važnost UI i UX elemenata na web stranicama, navodeći pritom karakteristike dobro implementiranih UI i UX elemenata.

Ključne riječi: korisnik, web dizajn, sučelje, iskustvo, UI elementi, UX elementi

Importance of UI and UX elements in web design

Abstract

This paper discusses the possibilities of UI and UX elements in web design. Web sites with accessible and effective use of UI and UX elements were compared to web sites with poorly designed and implemented UI and UX elements.

The purpose of this paper is to examine and depict the importance of clever use of UI and UX elements on web sites while listing and defining the characteristics of well implemented UI and UX elements.

Key words: user, web design, interface, experience, UI elements, UX elements