

Název práce: Využití UX principů ve městě: Případová studie UX a UI při nákupu jízdného na MHD

Typ práce:	diplomová
Hodnocení práce:	velmi dobře
Vedoucí práce:	Mgr. Adéla Jarolímková, Ph.D.
Oponent/-ka práce:	PhDr. Helena Lipková, Ph.D.
Konzultanti práce:	PhDr. Pavel Farkas, Mgr. Jakub Ferenc
Řešitel/-ka práce:	Bc. Lucie Zdeňková

Slovní hodnocení práce

Dle vlastních slov diplomantky se diplomová práce zabývá „aplikací principů UX a UI designu v případě dvou vybraných systémů pro nákup jízdného. Cílem práce bylo nastavit teoretický rámec, zmapovat, kriticky popsat a srovnat možnosti nákupu jízdného v Praze a v Kodani“. Práce se strukturou dělí na dvě části: teoretickou a praktickou. V teoretické části práce nabízí stručný vhled do historie a současnosti oboru Human-computer interaction. Citací zvolených zdrojů se diplomantka vypořádává s definicemi důležitých pojmů (User Experience, Wicked problémy, Mobility as a Service) a konceptualizací města coby uživatelského rozhraní (interface), s čímž souvisí i analýza problematiky uživatelského zážitky v kontextu designu a plánování města či urbánního prostoru, včetně aplikace technologií a služeb souvisejících s konceptem chytrého města (smart city). V praktické části se diplomantka pustila formou polostrukturovaného rozhovoru do kvalitativního a komparativního výzkumu uživatelské zkušenosti s procesem nákupu jízdného v Praze a v Kodani. Původní plán diplomantky podívat se do Kodaně a osobně prozkoumat relevantní komponenty jízdenkového systému kodaňské městské hromadné dopravy nebylo možné uskutečnit kvůli probíhající pandemii COVID-19.

Má role v této diplomové práci spočívala v konzultování teoretické části práce, především historie a teorie HCI a User Experience, a doporučení vhodných zdrojů. Diplomantka použila doporučené zdroje, především oceňuji zmínění Dourishe, Normana, Marcuse, Suchman a Bødker. Pouštět se do filozofické reflexe a fenomenologických kořenů současných směrů v oboru HCI není v českém kontextu běžné, avšak čtení zmíněných autorů a autorek diplomantce pomohlo konceptualizovat User experience coby situovanou akci (Suchman) a interakci mnoha fyzických a nefyzických komponent většího systému, které všechny dotváří finální uživatelský zážitek (s. 17). Diplomantka dle mého názoru správně identifikovala, že

systemická a komplexní povaha uživatelského zážitku souvisí také v designové literatuře zaměřené na služby a sociální inovace hojně užívaným konceptem „wicked problému“.

Na druhou stranu užití náročnější historické-teoretické literatury z HCI oboru v práci nedopadlo vždy nejlépe. Diplomantka sice systematicky analyzuje doporučenou literaturu, ale její analýza doporučených zdrojů tvoří separátní bloky, které sice rozumným způsobem jdou za sebou, ale diplomantka málokdy, zdali vůbec se snaží o syntézu poznatků. Spíše nechává na čtenáři, aby si domyslel/a, jak věci spolu souvisí. Teoretický část obsahuje několik nepřesností, nepodložených zobecnění a triviálních tvrzení. Např.:

- (s. 19) „Viditelná struktura je podle Normana systémový obraz. Za systémovým obrazem stojí vždy designér, který měl v hlavě svůj designérský model. Uživatel si na základě zkušenosti s výrobkem vytvoří svůj vlastní uživatelský model.“
 - Toto je nesprávná interpretace Normana. U Normana je systémový obraz viditelná struktura, ale zároveň všechny dostupné informace o produktu, které jsou uživateli dostupné
- (s. 23) „Přirozené uživatelské rozhraní zároveň myslí i na pokročilejší uživatele a nabízí pohodlné užívání i jim. (Mortensen, 2020) Dobrým příkladem je například Google vyhledávání v případě hledání konkrétního výrazu na určitém webu. Nový uživatel může použít formuláře rozšířeného vyhledávání, kde si hledaný výraz a web vyplní do příslušných polí. Pokročilejší uživatel může rovnou do vyhledávání napsat příkaz: ceník in site: www.dpp.cz.“
 - Zde diplomantka ukazuje nepochopení principů Natural User Interface (NUI). To není přirozené proto, že věci jsou pro nás jednoduché a přívětivé, ale proto, že NUI rozhraní využívají přirozených lidských tělesných, gestikulačních, haptických nebo jazykových dovedností
- (s. 16—18) Autorka si připravuje počáteční fázi teoretické části věnované HCI podklad k tomu, aby mohla na základě historického vývoje myšlení v HCI definovat User Experience. V samotné kratičké části, kde User Experience definuje zcela ale ignoruje předchozí teorie a koncepty, místo toho cituje jeden rozhovor Donem Normanem a coby argumentační podklad diplomantka představuje (dle nevysvětlených kritérií) grafickou ilustraci „empathy map“ od komerčního subjektu „Event Design Collective“. A to i přesto, že diplomantce bylo během konzultací explicitně řečeno, že tento zdroj není vhodný pro sekci definice UX a obecněji pro akademickou práci.
- (s. 15) „Design je všude. Všechny předměty kolem nás jsou dobře nebo špatně navrženy.“ říká Ian Spalter, bývalý vedoucí oddělení designu ve společnosti Instagram a současný vedoucí Instagramu v Japonsku v dokumentu Abstract: The Art of Design (v překladu

Abstraktní: Umění designu), jež byl uveden společností Netflix. (Abstract: The Art of Design, 2019)

- Autorka se ve své práci pokouší definovat „design“. To je pochopitelně náročný úkol a bylo by lepší ho obejít. Diplomantka mohla stručně, podobně jako v jiných sekcích, zmínit, co tvrdí relevantní literatura. Místo toho se však dočkáme pouze citace dle mého názoru v akademické práci ne příliš vhodného komerčního zdroje, zvláště, pokud nám jde o rigoróznější definici pojmů.

Dále v práci narazíme na to, že diplomantka správně identifikuje důležitost a relevanci určitého tématu, avšak v práci pak s tématem nepracuje, ani se nesnaží tematické koncepty aplikovat ve své praktické části práce viz:

- (s. 15) „Teoretické koncepty wicked problémů a systemického designu přispívají k multidisciplinárnímu vnímání novodobých problémů a zároveň jsou velmi relevantní v kontextu města“
- (s. 16) „Systemický design se jeví jako vhodný přístup k designu ve městech“

Potenciálně problematické vidím, že důležitým sekcím této diplomové práce, tedy analýze vztahu UX a města, věnuje diplomantka pouze přibližně dvě strany textu (s. 24-26) a navíc diplomantka až příliš nadužívá pouze jeden zdroj, konkrétně „Tomitsch, 2018“.

Naopak závěr teoretické části věnující se historii jízdného považuji za možná vůbec nejpřínosnější sekci teoretické části.

K praktické části mi nenáleží se vyjadřovat, pokládám, že z vědeckého hlediska je v pořádku a věřím, že zjištěná kvalitativní data budou užitečná pro další výzkumy zaměřené na UX v kontextu hromadné dopravy. A tak bych akorát vytknul, že závěry praktické části práce minimálně, zdali vůbec využívají reflexi získaných dat na podkladu poznatků popsaných v teoretické části.

Na základě výše popsaného hodnocení práci doporučuji k obhajobě a navrhuji viz zmíněné problematické části teoretické části známku velmi dobře.

Hodnotící tabulka

Aspekty práce	Vysvětlení	Možné hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	Viz slovní hodnocení	32 bodů
přínos a novost práce	Viz slovní hodnocení	13 bodů
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	Viz slovní hodnocení	10 bodů
slohové zpracování	Viz slovní hodnocení	15 bodů
gramatika textu	Viz slovní hodnocení	5 bodů
CELKEM		75 bodů

Výsledné hodnocení práce

Bodový zisk za práci	Hodnocení práce
0 – 50 bodů	Neprospěl, nedoporučeno k obhajobě
51 – 60 bodů	Dobře (3)
61 – 80 bodů	Velmi dobře (2)
81 – 100 bodů	Výborně (1)

VPraze..... dne 5. 6. 2021

Mgr. Jakub Ferenc

jméno a příjmení zhotovitele posudku