



Új távlatok a felhasználói élmény kutatásában

**Herendy Csilla, Hercegfői Károly, Szabó Bálint
és Tóvölgyi Sarolta: *UX kutatási módszerek.***

***A felhasználói élmény kutatása során alkalmazható
gyakorlati módszerek, tudományos hátterük
és összefüggéseik* című könyvről**

Németh Alexandra
Nemzeti Közszolgálati Egyetem

A 2024-ben megjelent *UX kutatási módszerek. A felhasználói élmény kutatása során alkalmazható gyakorlati módszerek, tudományos hátterük és összefüggéseik* című könyv célja az, hogy áttekintést nyújtson a felhasználói élmény (*User Experience, UX*) kutatásának módszertani alapjairól és gyakorlati alkalmazhatóságáról. Herendy Csilla 2023-ban megjelent *UX kutatás elmélete és gyakorlata* című könyvéhez képest a Hercegfői Károllyal, Szabó Bálinttal és Tóvölgyi Saroltával közösen jegyzett kötet részletesebb, strukturáltabb útmutatót kínál, és a nemzetközi és a hazai tapasztalatokat szintetizálva módszertani térképet tár az olvasó elé. A *UX kutatási módszerek* nemcsak a UX-kutatás fogalmi és elméleti kereteit fekteti le, hanem a módszerválasztás és a kutatás-előkészítés gyakorlati dilemmáira is választ kínál. A kötet sikeresen adaptálja a nemzetközi modelleket a magyar nyelvű, hazai kutatási környezetbe, és összeköti az akadémiai tudást a gyakorlati fejlesztői szemlélettel.

A nyitófejezet közérthető módon vezet be a UX-kutatás világába. A szerzők világossá teszik, hogy a UX mint interdiszciplináris kutatási és tervezési terület nem csupán technológiai kérdés, hanem emberi, vagyis kulturális és társadalmi dimenziókkal rendelkező terület. A módszertani pluralizmus elvét követik, vagyis arra ösztönöznek, hogy mindig a kutatási kérdéshez illeszkedő technikát válasszunk. Úgy érvelnek, hogy nincs univerzálisan „legjobb” módszer, csak kontextusfüggő eszköztár és stratégiai gondolkodás. Ezért a felhasználók megismerésének céljait – legyen szó problémadefinícióról, validációról vagy inspirációgyűjtésről – pontosan ismertetik. A fejezet kitér a UX-szakember és a felhasználó közötti viszony etikai és kommunikációs vetületeire is, kiemelve az empátikus megközelítést, az értéktételektől mentes kérdésfeltevést és a bizalmon alapuló interakció fontosságát.

A második fejezetben a szerzők jól strukturált döntési szempontrendszert kínálnak a kutatási módszer kiválasztásához. Különbséget tesznek a feltáró (exploratív), a megerősítő (konfirmatív) és az értékelő (evaluatív) kutatási típusok között, és ezekhez illesztik a megfelelő módszereket. Hasznos az a táblázatos összegzés, amely a különböző módszerek (mint például az interjú, a napló, a kérdőív vagy a *usability*-teszt) jellemzőit hasonlítja össze olyan szempontok szerint, mint az erőforrásigény, az időkeret, a várható eredmények típusa és a bevonható felhasználók száma. A szerzők felhívják a figyelmet a módszerválasztás dilemmáira, így egyebek mellett arra is, hogy gyakran kompromisszumot kell kötni az idő, a költség vagy a szakmai kompetencia tekintetében. Bár ez a fejezet világos kutatáselméleti kereteket teremt, a nemzetközi szakirodalomhoz képest az esettanulmányok száma és mélysége némileg korlátozott.

A harmadik fejezet a UX-kutatás operacionalizálási szakaszára fókuszál. A szerzők lépésről lépésre bemutatják, milyen kérdések mentén érdemes haladni a kutatási terv elkészítésekor a kutatási cél pontos meghatározásától kezdve a célcsoport-definiáláson és a toborzási stratégiákon át az interjúvezetési forgatókönyvek kidolgozásáig. Megosztják saját gyakorlati tapasztalataikat, tippeket és figyelmeztetéseket is adnak a leggyakoribb buktatók elkerülése érdekében. A kutatási *brief* és a szkriptek összeállítására vonatkozó részek, valamint a digitális környezetre jellemző új kutatási eszközök, mint például az online szemkamerás vizsgálatok vagy a *remote usability*-tesztek bemutatása kifejezetten hasznos. Rögzítik az etikai megfelelés, a tájékoztatáson alapuló hozzájárulás és az adatvédelem jelentőségét is.

A negyedik fejezet az elméleti és a módszertani keretet tekinti át. A szerzők úgy érvelnek, hogy a UX-kutatásban minden módszerválasztás egy döntés, és minden döntés elméleti és gyakorlati implikációkat hordoz, ezért a tudatos, döntésközpontú kutatói attitűd kialakítását szorgalmazzák. Az ötödik fejezetben a módszerek tipológiáját és összehasonlító szempontjait mutatják be. A korábban már bevezetett három típusba sorolják be, majd olyan tényezők alapján jellemzik ezeket, mint a cél és az alkalmazási környezet, az erőforrásigény és a lebonyolítási feltételek, a várható eredmények jellege, a tipikus buktatók és az etikai szempontok. Ez a komplex szempontrendszer lehetővé teszi, hogy az olvasó kontextuális eligazítást kapjon, amely segíti e módszerek gyakorlati alkalmazását. A hatodik fejezetben a konkrét kutatási technikákat ismertetik a szerzők a klasszikus társadalomtudományiinterjú-módszerektől kezdve a *usability*-teszten át és a *benchmarkingon* keresztül az *eye-trackingig*, a galvanikus bőrreakció-mérésig és a hőkamerás elemzésekig.

A kötet jól strukturált mű, amelyben a szerzők közérthetően, példákkal illusztrálva mutatják be a UX-módszertani palettát. A módszereket nem csupán leíró módon ismertetik, hanem értelmezik is azokat, így az olvasó tanácsokat is kap megfelelő alkalmazásukhoz. A kötet így az egyetemi oktatás, a szakmai képzések és a gyakorlati kutatások kézikönyvévé is válhat. A kiadvány magas színvonalú, ugyanakkor egy jövőbeli kiadásban érdemes volna a módszertani arányokat átgondolni, és jobban a kutatási kérdéshez igazítani. (Herendy Csilla, Hercegfő Károly, Szabó Bálint & Tóvölgyi Sarolta: *UX kutatási módszerek. A felhasználói élmény kutatása során alkalmazható gyakorlati módszerek, tudományos hátterük és összefüggéseik*, EDGE 2000 Kft. Kiadó, Budapest, 2024, 249 oldal, 7600 forint.)