

KNOW YOUR USERS & CLIENTS

CONTENT

- ✘ Understand how people interact with computers.
- ✘ Understand the human characteristics important in design.
- ✘ Identify the user's level of knowledge and experience.
- ✘ Identify the characteristics of the user's needs, tasks, and jobs.
- ✘ Identify the user's psychological characteristics.
- ✘ Identify the user's physical characteristics.
- ✘ Employ recommended methods for gaining understanding of users.

UNDERSTAND HOW PEOPLE INTERACT WITH COMPUTERS.

- ✘ Siklus Tindakan Manusia
 1. Membentuk Tujuan.
 2. Rencana eksekusi digunakan dan diterapkan.
 3. Hasil dari tindakan yang diambil dievaluasi

- ✘ Mengapa Orang Memiliki Masalah dengan Komputer
 1. Terlalu banyak fleksibilitas
 2. Penggunaan jargon
 3. Tidak jelasnya desain.
 4. Sulit dalam membedakan.
 5. Perbedaan dalam strategi pemecahan masalah.

UNDERSTAND HOW PEOPLE INTERACT WITH COMPUTERS.

- ✘ Tanggapan apabila Desain Miskin (Tidak Baik)
Tanggapan psikologis yang khas untuk desain miskin adalah:
Kebingungan, Merasa terganggu (Annoyance), Frustrasi, Panic / stres, Kebosanan.
- ✘ Reaksi secara phisik adalah sebagai berikut:
Meninggalkan sistem.
Penggunaan sistem yang parsial .
Penggunaan sistem secara tidak langsung .
Tugas harus dimodifikasi.
Adanya kompensasi dari suatu aktivitas.
Adanya penyalahgunaan sistem.
Adanya pemrograman secara langsung.

UNDERSTAND THE HUMAN CHARACTERISTICS IMPORTANT IN DESIGN

- × Persepsi
- × Memori
- × Sensor penyimpanan
- × Visual ketajaman
- × Foveal dan Visi Peripheral
- × Proses Informasi
- × Mental Model
- × Kontrol Gerakan
- × Belajar
- × Keterampilan
- × Kinerja dalam memproses
- × Perbedaan Individu

HUMAN CONSIDERATIONS IN THE DESIGN OF BUSINESS SYSTEMS

- ✘ Pengetahuan dan Pengalaman Pengguna (The User's Knowledge and Experience)
- ✘ Tugas dan Kebutuhan Pengguna (The User's Tasks and Needs)
- ✘ Karakteristik Psikologis Pengguna (The User's Psychological Characteristics)
- ✘ Karakteristik Fisik Pengguna (The User's Physical Characteristics)

IDENTIFY THE USER'S LEVEL OF KNOWLEDGE AND EXPERIENCE.

KNOWLEDGE AND EXPERIENCE	
Computer Literacy	Highly technical or experienced, moderate computer experience, or none.
System Experience	High, moderate, or low knowledge of a particular system and its methods of interaction.
Application Experience	High, moderate, or low knowledge of similar systems.
Task Experience	Level of knowledge of job and job tasks.
Other Systems Use	Frequent or infrequent use of other systems in doing job.
Education	High school, college, or advanced degree.
Reading Level	Less than 5th grade, 5th–12th, more than 12th grade.
Typing Skill	Expert (135 WPM), skilled (90 WPM), good (55 WPM), average (40 WPM), or "hunt and peck" (10 WPM).
Native Language or Culture	English, another, or several.

IDENTIFY THE CHARACTERISTICS OF THE USER'S NEEDS, TASKS, AND JOBS.

JOB / TASK / NEED	
Type of System Use	Mandatory or discretionary use of the system.
Frequency of Use	Continual, frequent, occasional, or once-in-a-lifetime use of system.
Task or Need Importance	High, moderate, or low importance of the task being performed.
Task Structure	Repetitiveness or predictability of tasks being automated, high, moderate, or low.
Social Interactions	Verbal communication with another person required/not required.
Primary Training	Extensive or formal training, self-training through manuals, or no training.
Turnover Rate	High, moderate, or low turnover rate for jobholders.
Job Category	Executive, manager, professional, secretary, clerk.
Lifestyle	For Web e-commerce systems, includes hobbies, recreational pursuits, and economic status.

IDENTIFY THE USER'S PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS.

PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS

Attitude	Positive, neutral, or negative feeling toward job or system.
Motivation	Low, moderate, or high due to interest or fear.
Patience	Patience or impatience expected in accomplishing goal.
Expectations	Kinds and reasonableness.
Stress Level	High, some, or no stress generally resulting from task performance.
Cognitive Style	Verbal or spatial, analytic or intuitive, concrete or abstract.

IDENTIFY THE USER'S PHYSICAL CHARACTERISTICS

PHYSICAL CHARACTERISTICS

Age	Young, middle aged, or elderly.
Gender	Male or female.
Handedness	Left, right, or ambidextrous.
Disabilities	Blind, defective vision, deafness, motor handicap.

EMPLOY RECOMMENDED METHODS FOR GAINING UNDERSTANDING OF USERS.

- ✘ Direkomendasikan menggunakan metode untuk mendapatkan pemahaman pengguna.
- ✘ Kunjungi lokasi pengguna, khususnya jika mereka asing bagi Anda, untuk memperoleh pemahaman tentang lingkungan kerja pengguna.
- ✘ Bicarakan dengan pengguna tentang masalah mereka, kesulitan, keinginan, dan apa yang bekerja dengan baik sekarang.
- ✘ Kontak langsung ;hindari mengandalkan perantara.
- ✘ Amati pengguna bekerja atau melaksanakan tugas untuk melihat apa yang mereka lakukan, kesulitan mereka, dan masalah mereka.
- ✘ Rekam saat pengguna bekerja atau melakukan tugas untuk menggambarkan dan mempelajari masalah dan kesulitan.
- ✘ Pelajari tentang organisasi kerja dimana sistem dapat diinstal.
- ✘ Apakah pengguna berpikir keras seperti sesuatu yang mereka lakukan untuk mengungkap rincian yang mungkin tidak lain yang dapat diminta.
- ✘ Coba lakukan pekerjaan tersebut sendiri . Mungkin mengekspos kesulitan yang tidak diketahui atau dinyatakan oleh pengguna.
- ✘ Siapkan survei dan kuesioner untuk mendapatkan sampel yang lebih besar dari pendapat pengguna.
- ✘ Menetapkan target sasaran untuk diuji perilakunya, sehingga memberikan ukuran untuk apa kemajuan yang telah dibuat dan apa yang masih diperlukan.