



ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΑΝΘΡΩΠΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ II (4ο6Υ) - ΘΕΩΡΙΑ

Σχεδιασμός Επικοινωνίας στα Κοινωνικά Μέσα

Αθανάσιος Τσίπης

Επίκουρος Καθηγητής

atsipis@ionio.gr

Τι θα δούμε...

- Κοινωνικά Δίκτυα
- Social Interaction Design
- Κρίσιμα Σημεία Σχεδίασης και Λύσεις/Προτάσεις



ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΥ – ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ II

Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης

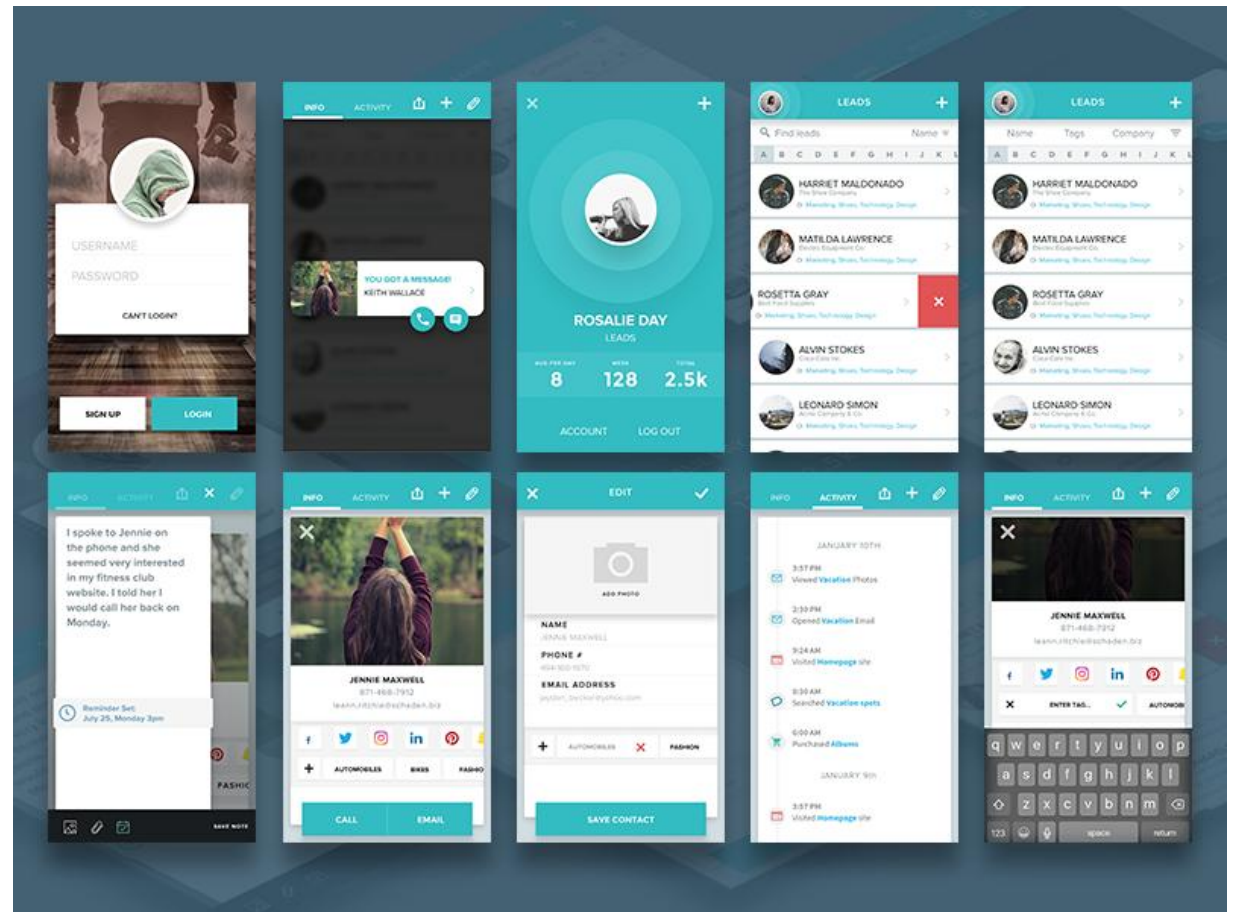


Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης

- Μια από τις καλύτερες ευκαιρίες που προέρχονται από το Διαδίκτυο και εκτιμάται από μια μεγάλη ποικιλία χρηστών σε όλο τον κόσμο είναι η δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας μέσω διαφορετικών κοινωνικών δικτύων.
- Σήμερα υπάρχουν πολλές ιστοσελίδες και υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης που ξεκινούν από
 - από γενικές που παρέχουν πολλαπλές λειτουργίες και δυνατότητες για το ευρύ κοινό-στόχο
 - έως εξειδικευμένα δίκτυα που επικεντρώνονται στις ανάγκες και τους στόχους ενός στενού και συγκεκριμένου κοινού.
 - Υπάρχουν εξειδικευμένα κοινωνικά δίκτυα για μαμάδες, επιστήμονες, ποδηλάτες, συγγραφείς, τουρίστες, εκπαιδευτικούς και ούτω καθεξής.

Περιεχόμενο Κοινωνικών Μέσων

- Ο κοινός στόχος δεν είναι το μόνο σημείο ενδιαφέροντος
- Ο **τύπος περιεχομένου** επίσης αποτελεί βασικό παράγοντα
 - Φωτογραφίες/εικόνες, βίντεο, μπλοκ σύντομων ή μεγάλων αντιγράφων, σύνδεσμοι, προτάσεις, αντιδράσεις, σχόλια, emoticons, κτλ.
- Άρα σχεδίαση στοχευμένη στο περιεχόμενο!



Χαρακτηριστικά

- Τα **κοινωνικά δίκτυα**, καθώς και οι υπηρεσίες που επικεντρώνονται στην επικοινωνία έχουν συνήθως ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά, τα οποία είναι κυρίως καθολικά ανεξάρτητα από το κοινό-στόχο ή ίσως περιεχόμενο στο οποίο βασίζεται η επικοινωνία.
 - **Δημιουργία** και εύκολη **επεξεργασία** ενός **προσωπικού λογαριασμού**, κατά προτίμηση με τη δυνατότητα προστασίας των δεδομένων που περιλαμβάνει
 - Εύκολη **αναζήτηση χρηστών** και περιεχομένου
 - **Κατηγοριοποίηση** του περιεχομένου
 - **Κοινή χρήση** με φίλους ή οπαδούς
 - **Ροή/τοίχος/πίνακας** που δείχνει τις πιο **πρόσφατες ενημερώσεις**
 - Προσωπική και ομαδική **συνομιλία** και **συζητήσεις**
 - Δημιουργία **ομάδων**, **δημόσιων σελίδων** ή άλλων ειδών **κοινοτήτων**
 - **Σαφείς** και **οργανωμένες ειδοποιήσεις** που ενημερώνουν τον χρήστη για τη δραστηριότητα και την κοινωνικοποίηση με τον κύκλο φίλων, οπαδών, κοινοτήτων κ.λπ.
- Όλα τα παραπάνω κάνουν το δίκτυο **κοινωνικό**, οπότε όσο καλύτερα τα σχεδιάσουμε, τόσο πιο εύχρηστος, σαφής και επιτυχημένος θα είναι ο ιστότοπος για τους χρήστες.



ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΥ – ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ II

Σχεδιασμός Κοινωνικής Αλληλεπίδρασης



Social Interaction Design (SxD)

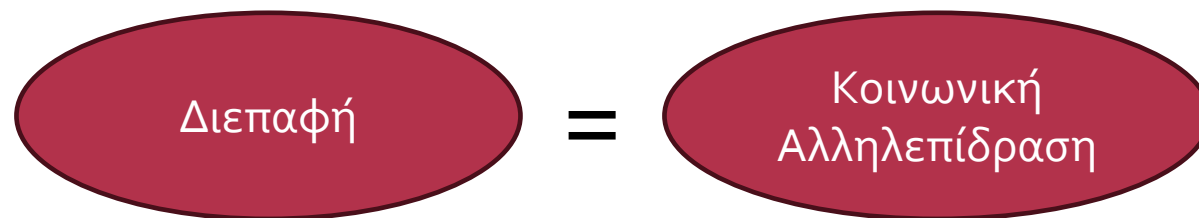
- Εξειδικευμένη σχεδίαση βασισμένη στη δομή και στη διάδραση των κοινωνικών μέσων με έμφαση στις κοινωνικές πρακτικές.
- Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν φυσικά περιβάλλον εργασίας χρήστη, στοιχεία σχεδίασης, σελίδες φόρμας, αναζήτηση, καταλόγους και σχήματα πλοήγησης, καθώς και πολλά από τα στοιχεία που έχουν από καιρό καθορίσει και τον σχεδιασμό παραδοσιακών ιστοσελίδων.
- Ωστόσο:
 - Ο σχεδιασμός κοινωνικής αλληλεπίδρασης είναι μια προσέγγιση στο web 2.0 και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που απευθύνεται στην κοινωνική διεπαφή:
 - η αλληλεπίδραση του ιστότοπου με δεδομένα / πληροφορίες όπου οι χρήστες παρέχουν το περιεχόμενο και οι αλληλεπιδράσεις είναι κοινωνικές.
 - Οι χρήστες αλληλοεπιδρούν με άλλους χρήστες, είτε τους γνωρίζουν είτε όχι, είτε τους ενδιαφέρουν πραγματικά είτε όχι...
 - Όλες αυτές οι μεμονωμένες ενέργειες και συνεισφορές παράγουν μαζί το περιεχόμενο, και κατ' επέκταση παράγουν την εμπειρία, που καθορίζει και γίνεται η ταυτότητα μιας υπηρεσίας κοινωνικών μέσων.
 - Η αποτυχία παροχής έξυπνης διεπαφής/εμπειρίας χρήστη και ορατών, αναγνωρίσιμων και συναρπαστικών κοινωνικών πρακτικών, θα έχει ως αποτέλεσμα την αποτυχία του ιστότοπου.

SxD – Τι είναι;

- Σχεδιασμός κοινωνικών μέσων
 - Περιλαμβάνει όλους τους κλάδους σχεδιασμού ιστοσελίδων:
 - Διεπαφή χρήστη, Σχεδιασμός αλληλεπίδρασης, Σχεδιασμός εμπειρίας, Αρχιτεκτονική πληροφοριών
 - Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης περιλαμβάνουν δικτυακές εφαρμογές που επιτρέπουν άμεση και έμμεση, ιδιωτική και δημόσια επικοινωνία και αλληλεπίδραση
 - Οι πλατφόρμες κοινωνικών μέσων ενδέχεται να βασίζονται σε υπολογιστές ή κινητές συσκευές, ακόμη και πλατφόρμες παιχνιδιών
 - Αφορούν τη συμμετοχή χρηστών
 - Η συμμετοχή των χρηστών παράγει νέες κοινωνικές πρακτικές

SxD – Κοινωνική Αλληλεπίδραση

- Κάθε υπηρεσία κοινωνικών μέσων οργανώνει ατομική και κοινωνική δραστηριότητα
- Άρα:



- Οι συμβατικές προσεγγίσεις χρήστη και διεπαφές χρήστη αντιμετωπίζουν την αλληλεπίδραση του χρήστη με τη συσκευή
 - Ο σχεδιαστής σχεδιάζει την οθόνη
 - Η αλληλεπίδραση είναι Χρήστης – Λογισμικό
- Ο **Σχεδιαστής Κοινωνικής Αλληλεπίδρασης** σχεδιάζει επίσης πέρα από την οθόνη
 - Σχεδιάζει τη διεπαφή **Χρήστη - Λογισμικού - Χρήστη**



ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΥ – ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ II

Κρίσιμα Σημεία Σχεδίασης και Λύσεις/Προτάσεις



SxD – Βασικά Σημεία Σχεδίασης (1/2)

- Κατά τη σχεδίαση ενός κοινωνικού δικτύου, από την αρχή ο σχεδιαστής θα πρέπει να επικεντρωθεί σε διάφορα σημεία:
 - Το κοινωνικό δίκτυο έχει δημιουργηθεί για επικοινωνία. Δεν είναι μια προσωπική έκθεση, μια παρουσίαση ειδήσεων, ένα σύνολο άρθρων ή μια γκαλερί. Είναι μια κοινότητα, όπου ένας χρήστης μπορεί να είναι τόσο “αθόρυβος” όσο και δραστήριος. Είναι μια πλατφόρμα όπου οι άνθρωποι μπορούν να επικοινωνούν εύκολα οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν.
 - Τα επιτυχημένα, δημοφιλή και αποτελεσματικά κοινωνικά δίκτυα βασίζονται σε περιεχόμενο που δημιουργείται από χρήστες. Επομένως, στον χρήστη θα πρέπει να προσφέρονται πολλές λειτουργίες για τη δημιουργία αυτού του περιεχομένου μέσω συζητήσεων, δημοσιεύσεων, διαμοιρασμού, συνομιλίας, βιβλιοθηκών, συλλογών και ούτω καθεξής. Διαφορετικά, ο κίνδυνος αποτυχίας γίνεται πολύ υψηλός: το κοινωνικό δίκτυο δεν θα προσελκύσει τους χρήστες και δεν θα αποτελέσει πλατφόρμα ευχάριστης επικοινωνίας.
 - Οι περισσότεροι χρήστες κοινωνικών δικτύων είναι άτομα μη εξοικειωμένα με την τεχνολογία. Δεν ενημερώνονται για νέες τεχνολογικές προτάσεις και δεν κατανοούν εξειδικευμένες μεθόδους διάδρασης πέρα από αυτές που βλέπουν και ήδη γνωρίζουν.

SxD – Βασικά Σημεία Σχεδίασης (2/2)

- Κατά τη σχεδίαση ενός κοινωνικού δικτύου, από την αρχή ο σχεδιαστής θα πρέπει να επικεντρωθεί σε διάφορα σημεία:
 - Η δύναμη της συνήθειας είναι συχνά ισχυρότερη από την επιθυμία της τεχνολογικής επανάστασης. Σήμερα, οι περισσότεροι άνθρωποι που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο γνωρίζουν ένα ή περισσότερα κοινωνικά δίκτυα, έτσι έχουν ένα είδος γενικής κατανόησης των βασικών λειτουργιών και των πιθανών μεταβάσεων. Σίγουρα, απλώς η αντιγραφή των υφιστάμενων σχεδίων και λειτουργιών του κοινωνικού δικτύου δεν θα παράγει ένα πρωτότυπο προϊόν. Ωστόσο, η απομάκρυνση από την κοινή εικόνα των δυνατοτήτων κοινωνικής δικτύωσης και η δημιουργία κάτι επαναστατικά νέου μπορεί να προκαλέσει σύγχυση στους χρήστες. Η διατήρηση της ισορροπίας της λεπτής γραμμής μεταξύ συνήθειας και καινοτομίας είναι ένα από τα ζωτικά καθήκοντα της σχεδίασης.
 - Οι περισσότεροι χρήστες (αν όχι όλοι) δεν είναι έτοιμοι να ξοδέψουν πολύ χρόνο για να μάθουν πώς λειτουργεί το κοινωνικό δίκτυο. Ακόμα κι αν έχουν χρόνο, θα προτιμούσαν να το ξοδέψουν για να κάνουν κάτι ενδιαφέρον και να συμμετάσχουν στο δίκτυο αντί να εμβαθύνουν στον τρόπο λειτουργίας του. Επομένως, είναι σημαντικό η πλοήγηση να είναι διαισθητική, ώστε οι χρήστες να μπορούν να το μάθουν και να θυμούνται γρήγορα τις βασικές λειτουργίες.
 - Το κοινωνικό δίκτυο πρέπει να παρέχει χρήσιμες λειτουργίες και να ενημερώνει τον χρήστη για αυτές. Κανείς πλέον δεν χρησιμοποιεί το κοινωνικό δίκτυο αποκλειστικά για επικοινωνία - θα πρέπει δίνεται περισσότερη βάση στην ελκυστικότητα. Η δημιουργία πρόσθετων δυνατοτήτων και η προσθήκη χρήσιμων ενσωματώσεων είναι ένας καλός τρόπος για την προσέλκυση του κοινού-στόχου.

SxD – Σχεδιαστικές Λύσεις (1/2)

- Μερικές καλές (γενικά) πρακτικές είναι:
 - **Διεξοδική έρευνα του κοινού-στόχου.** Η κατανόηση των αναγκών των χρηστών-στόχων θα ανατροφοδοτήσει αποτελεσματικά τη σχεδίαση του UI, και θα προδιαγράψει ορισμένα από τα καίρια σημεία εστίασης.
 - **Εύκολη και απλή εγγραφή με ελάχιστο αριθμό βημάτων.** Συνιστάται στο αρχικό στάδιο να παρέχεται ένα είδος απλής, ελκυστικής και διασκεδαστικής παρουσίασης (tutorial) των βασικών πλεονεκτημάτων, εμπλέκοντας τον χρήστη, αλλά όχι επιφέροντας υπερφόρτωση με πάρα πολλές πληροφορίες.
 - **Ένας λογαριασμός πρέπει να είναι εύκολο να ενημερωθεί και να παρέχει αρκετούς τρόπους προβολής σε άλλους.** Ο χρήστης θα πρέπει να είναι βέβαιος ότι μπορεί να διατηρήσει “χαμηλό προφίλ” ή να αποκλείσει τα δεδομένα και την πρόσβαση σε ξένους οποτεδήποτε το επιθυμεί.
 - **Βελτιστοποιημένη και προσεγμένη αναζήτηση με ένα σαφές σύστημα φίλτρων.** Βασικός παράγοντας για τη δημιουργία μιας θετικής εμπειρίας χρήστη.
 - **Η λειτουργικότητα δημιουργίας και διαμοιρασμού περιεχομένου πρέπει να είναι σαφής και να διευκολύνει τη διαδικασία.**
 - **Η σελίδα ροής ή η οθόνη προβολής ενημερώσεων θα πρέπει να είναι προσαρμόσιμη.** Οι χρήστες θα πρέπει να βλέπουν τις ενημερώσεις στο δίκτυο ορίζοντας εύκολα τα επιθυμητά δεδομένα ή τους χρήστες (π.χ., φίλους) και να έχουν τη δυνατότητα να μετακινούνται απευθείας σε διαφορετικές λειτουργικές ζώνες του δικτύου.
 - **Κατηγοριοποίηση περιεχομένου.** Είναι σημαντικό να επιτρέψετε σε έναν χρήστη να κατηγοριοποιεί το περιεχόμενο σύμφωνα με διαφορετική θεματολογία, δημοτικότητα ή άλλα χαρακτηριστικά.

SxD – Σχεδιαστικές Λύσεις (2/2)

- Μερικές καλές (γενικά) πρακτικές είναι:
 - **Επιλογές και παράθυρα για άμεση επικοινωνία.** Οι δυνατότητες άμεσης επικοινωνίας όπως συζητήσεις και συνομιλίες (instant messaging), καθώς και οι επιλογές για κλήση, βιντεο-κλήση και ανταλλαγή αρχείων θα πρέπει να είναι ορατές, ξεκάθαρες και διαθέσιμες από οποιοδήποτε σημείο χρήσης του δικτύου.
 - **Οι ευκαιρίες για την προσέλκυση άλλων χρηστών, δημιουργία ομάδων, λιστών, συλλόγων, κοινοτήτων, δημόσιων σελίδων και συζητήσεων αποτελούν μια αποτελεσματική βάση για να γίνει το δίκτυο πραγματικά κοινωνικό.** Ένας καλός τρόπος για να διευκολυνθεί η χρήση τους από έναν χρήστη είναι η δυνατότητα αυτόματης ομαδοποίησης μαζί με το περιεχόμενο ή άλλα χαρακτηριστικά, καθώς και η μη αυτόματη (προσωπική) ομαδοποίηση από τον ίδιο τον χρήστη.
 - **Επισήμανση περιεχομένου.** Καθώς τα κοινωνικά δίκτυα είναι γεμάτα από ποικίλες πληροφορίες και άκρως δυναμικά, είναι σημαντικό να επιτρέπεται στους χρήστες να αποθηκεύουν ή να επισημαίνουν το περιεχόμενο ή τα άτομα που θέλουν να θυμούνται ή να απομακρύνουν από τη γενική ροή.
 - **Διασύνδεση με άλλα μέσα και σελίδες.** Ανάλογα με το κοινό-στόχο, οι ενσωματώσεις, τα παιχνίδια, οι ειδικές λειτουργίες και γενικά η στενή σύνδεση με άλλα δίκτυα μπορούν να αποτελέσουν κρίσιμο παράγοντα για τη θετική εμπειρία χρήστη και την αύξηση του επιπέδου χρηστικότητας.
 - **Παροχή ιστορικού.** Θα πρέπει οι χρήστες εύκολα να μπορούν να ανατρέξουν σε παλαιότερες δημοσιεύσεις και γενικά να μπορούν εύχρηστα και αποδοτικά να παρακολουθήσουν το ιστορικό της δραστηριότητάς τους.
 - **Γρήγορη αλλαγή δικαιωμάτων και επιλογών ασφαλείας/ιδιωτικότητας.** Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα για ταχύτατη και εύκολα κατανοητή προσαρμογή των ρυθμίσεων ασφαλείας και ιδιωτικότητας, με κατάλληλες συνοδευτικές συμβουλές.

Αυτά για σήμερα...

Τα λέμε την επόμενη φορά 😊



Αθανάσιος Τσίπης

Επίκουρος Καθηγητής

atsipis@ionio.gr