

# NPD & SERVICE DESIGN

## BADANIA UX (4h)

26 KWIECIEŃ 2025 R., prowadzi TOMASZ OPALSKI

### Skrócony opis zajęć

Żyjemy w czasach, w których nie wyobrażamy sobie życia bez interaktywnych produktów i usług, z którymi jako ludzie spotykamy się już praktycznie wszędzie. Projektowanie i rozwijanie ich wymaga specjalnego podejścia badawczego. I tu pojawiają się badania UX, z całym swoim dobrodziejstwem.

### Kluczowe pojęcia i zagadnienia

User experience, użyteczność (usability), product design, proces projektowy, badania potrzeb, persony, testy użyteczności, sortowanie kart, eye-tracking, badania na etapie wdrożenia, utrzymania i rozwoju produktu.

### Umiejętności, jakie z zajęć wyniosą uczestnicy:

Umiejętność zaplanowania badań UX na przestrzeni całego procesu projektowego / cyklu życia produktu – prawidłowego doboru metod, technik i narzędzi, zaplanowania badań od strony operacyjnej oraz dostarczenia efektów badań w postaci optymalnie wspierającej pracę nad produktem.

Umiejętność optymalnego przygotowania i zorganizowania testów użyteczności

### Program:

1. Podstawowe definicje
2. Specyfika pracy badawczej w ramach procesu projektowego
3. Przegląd metod, technik i narzędzi na różnych etapach życia produktu usługi interaktywnej
4. Testy użyteczności w praktyce – jak je przygotować, przeprowadzić i wykorzystać w pracy projektowej

### Zajęcia prowadzi:



#### Tomasz Opalski, ING Bank Śląski

- Ekonomista, badacz, konsultant, analityk rynku z 25 letnim doświadczeniem w różnych branżach (bankowość, consulting, meble, instytucje samorządowe)
- Od 17 lat w ING odpowiedzialny za badania po stronie detalicznej banku. Od samego początku bankowości mobilnej i internetowej Moje ING (2014 rok) odpowiedzialny za badania UX dla niej.
- Członek Zarządu Polskiego Towarzystwa Badań Rynku i Opinii w latach 2020 – 2024
- Wykładowca akademicki na studiach podyplomowych z Zarządzania Doświadczeniem Klienta (Customer Experience Management) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie
- Wykładowca akademicki na studiach podyplomowych User Experience Design/Product Design na SWPS w Katowicach
- Trener programu UX-PM (jedyne w Polsce międzynarodowe certyfikacji z zakresu UX dla managerów, liderów i członków zespołów: deweloperskich, marketingowych, produktowych i obsługi klienta)
- Trener Szkoły Insightów PTBRiO
- Trener szkoleń z zakresu CX/UX w ramach PTBRiO
- Prelegent na różnych krajowych i zagranicznych eventach organizowanych m.in. przez PTBRiO oraz ESOMAR