

Человеко-машинное взаимодействие

Лекция 4

UX

Опыт взаимодействия

Опыт пользователя, опыт взаимодействия (User eXperience, UX) – это восприятие и ответные действия пользователя, возникающие в результате использования и/или предстоящего использования продукции, системы или услуги.

User Experience – все аспекты взаимодействия конечного пользователя с компанией, её услугами и продукцией. – Д. Норман

UI - User Interface, интерфейс пользователя – интерфейс, обеспечивающий передачу информации между пользователем-человеком и программно-аппаратными компонентами компьютерной системы.

UX более субъективное понятие, чем интерфейс пользователя потому что включает в себя ещё и реакцию пользователя.

UX vs UI

Программа может иметь хороший, удобный и понятный UI, но долго запускаться, неожиданно закрываться, иметь не весь важный для своей области применения функционал, а значит UX может быть не таким же хорошим.

С другой стороны программа может соответствовать ожиданиям пользователя, вызывать хорошие эмоции при не слишком выверенном UI . Таким образом можно создать положительную субъективную оценку от программного продукта, который имеет относительно серьёзные недостатки.

UX и когнитивные искажения

Нередко хороший или плохой UX становится следствием когнитивных искажений.

Эффект IKEA – это когнитивное искажение, которое появляется, когда покупатели непропорционально высоко оценивают значимость (ценность) товаров, которые они создают отчасти сами (например, собирают из деталей).

Пример улучшений

Выполнение длительной операций (запуска программы, скачивание обновления, сохранение настроек) воспринимается пользователем приятнее, если он видит индикацию прогресса. Например, полосу прогресса, изменяющиеся сообщения, и т.п.

Например: запуск slack, загрузка youtube, доставка почты в почтовых программах. Некоторые операции, которые выполняются по мнению пользователей слишком быстро также искусственно замедляют. Из-за мгновенного выполнения важной операции, у пользователя может сложиться ощущение, что она не выполнена или выполнена с ошибкой.

Как проектировать UX?

Пять уровней UX – это концептуальная модель, предложенная Джессом Гарреттом (Jesse James Garrett) для проектирования опыта пользователя веб-приложений.

Процесс разработки и планирования UX начинается с наиболее абстрактного (общего) уровня - стратегии, и постепенно проходит через все уровни до самого конкретного – поверхности.

Уровни UX

- Уровень поверхности (surface)
- Уровень компоновки (skeleton)
- Уровень структуры (structure)
- Уровень возможностей (scope)
- Уровень стратегии (strategy)

Уровень стратегии

Наиболее общее описание продукта включающее:

- Цели пользователя текущие и возможные
- Цели заказчика

Назначение ПО

Соответствие ПО бренду

На этом этапе нужно ответить на вопрос: Для чего разрабатывается продукт?

Метод персонажей

- Нужно знать своих потенциальных пользователей, их цели и нужды
- Часто целевая аудитория программы неоднородна, поэтому усреднённый пользователь будет слишком нереалистичной моделью
- Целевую аудиторию разделяют на несколько групп по принципу схожести целей и опыта пользователей
- Для каждой группы описывается типичный представитель – персона (персонаж)
- Персона описывается так, если бы это был живой человек. Это способствует эмпатии UX дизайнера по отношению к пользователю
- Метод персон используется для того чтобы понять, что может заинтересовать, а что, наоборот, оттолкнёт потенциального пользователя.
- Используется в техзадании, чтобы разработчики могли учесть интересы разных категорий людей.
- Персонажи строятся на основе исследования пользователей. На основе чего создавать персонажа?
- Информация о целевой аудитории может быть у заказчика
- Изучите самих пользователей

Персонаж

- Описание персонажа (имя, пол, возраст, работа...)
- Потребности
- Демотивирующие факторы – что отпугивает или расстраивает пользователя
- Опыт
- Контекст использования, сценарии
- ...

Метод персонажей

- Персонаж используется на всём цикле разработки ПО.
- На основе потребностей персонажей создаётся диаграмма вариантов использования (диаграмма прецедентов).
- На основе сценариев разрабатываются пользовательские сценарии. С их помощью оценивается информационный дизайн и компоновка.
- Для каждого сценария персонажа указывается частота его выполнения. Оптимизируются соответствующие пользовательские сценарии и UI.
- Уровни структуры, компоновки и поверхности разрабатываются с учётом ментальных моделей пользователя, его опыта и демотивирующих факторов.

Уровень возможностей

Составляется список функциональных возможностей, контент сайта. На этом этапе нужно ответить на вопрос: Что разрабатывается?

Диаграмма прецедентов

Для описания функциональных возможностей может использоваться use case диаграмма (диаграмма прецедентов).

- Диаграмма строится из 3 основных элементов:
- Система (рамки системы). Прямоугольник обозначающий систему. Включает в себе прецеденты. Иногда не приводится
- Прецедент – возможность системы (часть её функциональности), благодаря которой пользователь может получить конкретный, измеримый и нужный ему результат. Обозначается овалом с описанием возможности из 1-3 слов. Например: просмотр страниц сайта, комментирование, добавление постов
- Актёр (actor) – роль, которую пользователь играет по отношению к системе. Обозначается человечком с названием роли Например: посетитель сайта, администратор сайта

Таким образом диаграмма вариантов использования (use case diagram, диаграмма прецедентов) –UML-диаграмма, отражающая отношения между актёрами и прецедентами.