

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.

UX – все аспекты взаимодействия конечного пользователя с компанией, ее услугами и продукцией.

- Д. Норман

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

Юзабилити — это то, насколько продукт удобен, понятен и легок в освоении для пользователей.

Важно проектировать не только UI, но и учитывать другие аспекты взаимодействия человека и программы.

Проектирование UX (5 уровней):

- **Уровень стратегии** — это самый высокий и наиболее абстрактный уровень представленной модели. На этом уровне необходимо получить ответы на вопросы, касающиеся желаний и ожиданий относительно будущего программного продукта, как со стороны потенциальных пользователей, так и заказчика. Ответы на эти вопросы будут сформированы и представлены в виде конкретного списка на уровне набора возможностей;
- **Уровень возможностей** представляет из себя простое перечисление набора функциональных возможностей, которые будут доступны для пользователей. Способ реализации и взаимной организации этих возможностей будет описан детальнее уже на уровне структуры;
- На **уровне структуры** описывается взаимное расположение страниц веб-сайта, программных форм, окон и др. То есть он отвечает на вопросы «откуда», «куда» и «как» сможет перемещаться пользователь. Эффективная структура облегчает навигацию и делает её интуитивно понятной для пользователей;
- Под поверхностью находится **уровень компоновки**, представляющей конкретную реализацию абстрактной структуры продукта. На этом уровне решаются вопросы наиболее эффективного расположения различных элементов UI;

- **Уровень поверхности** представляет собой внешний вид продукта с точки зрения конечного пользователя, то есть набор текста, картинок, ссылок, форм, вкладок, кнопок и прочего.

Критерии оценки юзабилити:

- Легкость в изучении (насколько просто новым посетителям веб-сайта совершать элементарные действия, т.е. не мешает ли им навигация, различные всплывающие окна, реклама или видео)
- Эффективность (насколько быстро пользователь может ориентироваться на сайте и совершать необходимые ему действия)
- Запоминаемость (насколько легко пользователь может сориентироваться на сайте после того, как он вернется спустя месяц)
- Ошибки (как много ошибок совершают пользователи и как легко они разбираются в чем дело)
- Удовлетворенность (уровень удовольствия от пользования сайтом. На него влияет множество аспектов, среди них: история, навигация, подача и другие)