

UX (User Experience)- это восприятие и ответные действия пользователя, возникающие в результате использования и предстоящего использования продукции, системы или услуги.

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

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 создавать положительную субъективную оценку от программного продукта, который имеет относительно серьёзные недостатки.

Уровни UX

Пять уровней UX – это концептуальная модель, предложенная Джессом Гарретом для проектирования опыта пользователя веб-приложений.

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

1. Уровень стратегии

Наиболее абстрактный и концептуальный уровень. Описываем причины и цели создания продукта, изучаем аудиторию, делаем предположения. Выясняем насколько полезным будет продукт и какие задачи пользователи смогут решать, благодаря ему.

- Для чего мы создаем продукт?
- Какие цели мы перед собой ставим?
- Кто наши пользователи?
- Для кого мы делаем продукт?
- Какие задачи мы поможем решить пользователям?
- Почему они будут пользоваться именно нашим решением?

Уже на этом уровне мы можем проверить идею и провести ряд исследований, чтобы сразу понять, насколько идея продукта близка пользователям, правильно ли вы понимаете мотивы и нужды целевой аудитории, соответствуют ли ожидания разработчиков реалиям рынка.

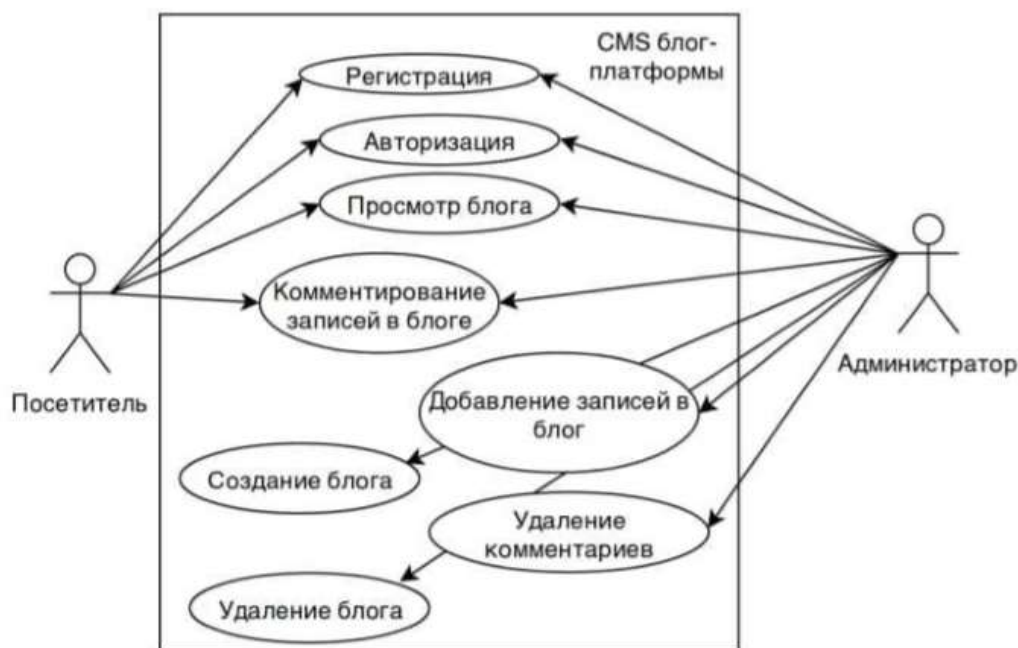
2. Уровень возможностей

Перечисление всех функций проекта и требований к контенту. Описание особенностей функциональности и требований, которые нужны для достижения стратегических целей.

- Какие функции нужны для решения пользовательских задач?
- Какую функциональность предлагают конкуренты?
- Какой контент нужен пользователям?

Наша задача определить все возможности для решения задач пользователей и удовлетворения их потребностей. Мы можем проверить, насколько актуальны и востребованы выделенные функции, какой функциональность выглядит в глазах пользователей более полезным.

Диаграмма прецедентов.



3. Уровень структуры

Проработка опыта взаимодействия пользователя с продуктом. Разработка информационной архитектуры и проектирование пользовательского опыта.

- Как помочь пользователю решить задачу за минимальное время и количество шагов?
- Понятна ли архитектура проекта пользователям?
- Соответствует ли дизайн ожиданиям пользователей?
- Можно ли безболезненно изменять архитектуру при необходимости?

Основная задача — создать архитектуру, которая соответствует ожиданиям пользователей и при этом действительно помогает решать пользовательские задачи.

4. Уровень компоновки

Создание прототипов на основе информации, полученной в ходе прохождения предыдущих уровней. Переход от абстрактного видения продукта к его конкретному воплощению.

- Соответствует ли прототип нужному функционалу и требованиям информационной архитектуры?
- Удобно ли расположены контентные блоки?
- Удобна ли для пользователей система навигации?
- Соответствует ли прототип требованиям и стандартам отрасли?
- Действительно ли это оптимальное решение, или можно что-то оптимизировать и улучшить прототип?

Основная задача этого этапа — свести всю работу предыдущих уровней в общую систему. Нужно проверить, насколько результат соответствует ожиданиям пользователей, владельцев и разработчиков продукта.

5. Уровень поверхности

Финальный уровень — визуальное оформление прототипа: дизайн, типографика, верстка. На этом уровне вся абстракция конкретизируется до уровня готового продукта.

В ходе работы над визуальной составляющей мы задаем себе много вопросов, среди которых наиболее значимые:

- Удобен ли наш интерфейс для пользователей?
- Решает ли он задачи, описанные на первых уровнях?
- Соответствует ли он тем функциям, которые в него должны быть заложены?
- Помогает ли дизайн пользователю?

- Решает ли визуальное оформление задачи, которые были заложены при проектировании пользовательского опыта?

На уровне поверхности решаются все задачи, которые не были решены на предыдущих этапах. Чтобы проверить, насколько результат соответствует потребностям, нуждам и ожиданиям ваших пользователей, проводятся комплексные тесты.

Результат работы на этом уровне — полностью готовый к дальнейшей работе продукт: интерфейс, сайт, приложение, веб-сервис или любая другая система.