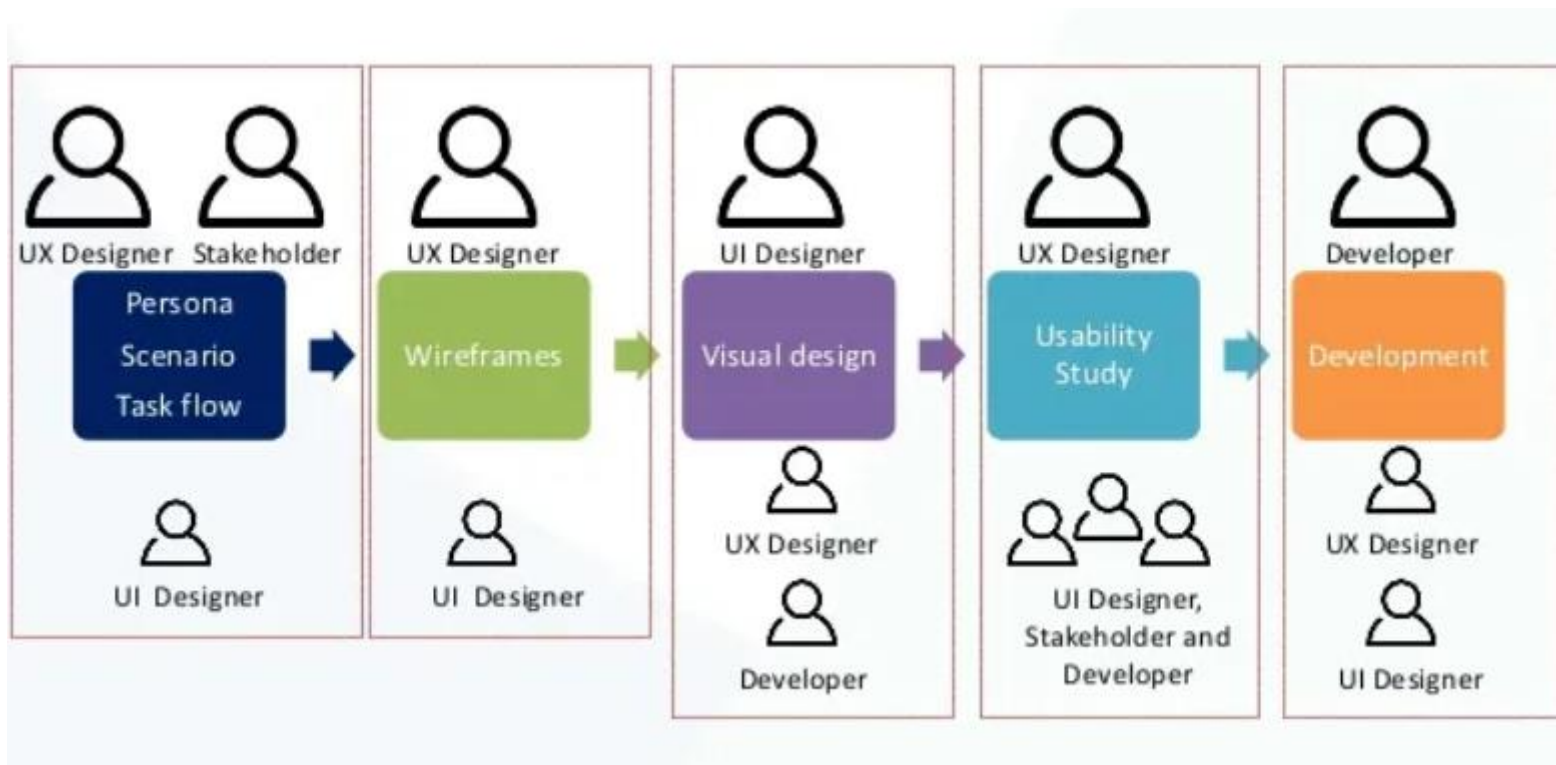


UX (User eXperience) Design и UI (User Interface) Design

- ▶ Дизайн, ориентиран към потребителя, е водещ принцип за UI/UX дизайнерите.
- ▶ UI/UX дизайнът не означава само нещата да изглеждат добре. Става въпрос за създаване на интегриран набор от изживявания, който хората обичат да използват, който улеснява живота им и ги карат да се връщат отново. От момента на първоначалните намерения до крайните разсъждения на потребителя, през взаимодействието му с даден продукт, използването му, до последното щракване или комуникация, до помощ, обслужване и поддръжка, UI/UX дизайнерите трябва да гарантират, че всеки аспект / етап от изживяването е безпроблемен и приятен.

- ▶ UI е осезаем, докато UX е нематериален. Първият етап от разработването на продукта е UX дизайнът. Следва дизайнът на потребителския интерфейс UI, но процесът е рекурсивен с развитието на продукта.
- ▶ UX дизайнът се фокусира върху създаването на безпроблемно и смислено потребителско изживяване чрез разбиране на нуждите на потребителите, като може да проектира целия процес на придобиване / интегриране на един продукт (включително брендиране, маркетирание, опаковка, следпродажбена поддръжка и т.н.)
- ▶ UI дизайнът се фокусира върху визуалните и интерактивните елементи на продукта за създаване на естетически приятни интерфейси.



UX (User eXperience) Design

- ▶ UX дизайнът касае цялото преживяване с обекта - как потребителят е разбрал за него, как го е намерил, как ще го погледне, какво ще си помисли, как се разопакова или как ще интерактне, какво ще остане след контакта, какво усещане получава при ползване, лесно ли, каква поддръжка има т.е. целия път. Изграждането на цялостното клиентско изживяване е свързано с отчитането на всяка допирна точка и взаимодействие по време на това пътуване.

- ▶ Дизайнът на потребителското изживяване е „възприятията и реакциите на дадено лице, произтичащи от употребата и / или очакваната употреба на продукт, система или услуга“.

ISO 9241-210:2010, подраздел 2.15 съгласно Международната организация по стандартизация

- ▶ Върху възприятията и отговорите на човека - първата част от определението - няма много контрол - не може да се контролира как някой се чувства, как движи пръстите си или очите си, докато използва даден продукт.
- ▶ Дизайнерите обаче могат да контролират как продуктът, системата или услугата се държат и изглеждат - втората част от определението.
- ▶ UX дизайнерът не може да създаде чувствено изживяване, а само да създаде характеристиките на дизайна и комуникацията на продукта, които могат да го предизвикат.
- ▶ т.е. Не може да се проектира потребителско изживяване, а само се проектира **ЗА** потребителско изживяване.

- ▶ Субективно усещане към продукт - ние харесваме нещо, друг не, т.е. има психология. Свързването с потребителите е на психологическо ниво, за това UX дизайнът трябва да повлияе ефективно върху тяхното съзнание и емоции, да гарантира, че съдържанието и функциите са организирани логично и интуитивно за потребителите, че се решават проблеми. Успешният UX дизайн поставя потребителя в центъра.
- ▶ Холистичното изживяване е това, което „потребителите чувстват - емоциите, историята и скрития смисъл“ - „Лесно ли се шофира? Удобно и интуитивно ли се използва? Лесно ли се разбира изведената информация? Какво е времето за доставката?“

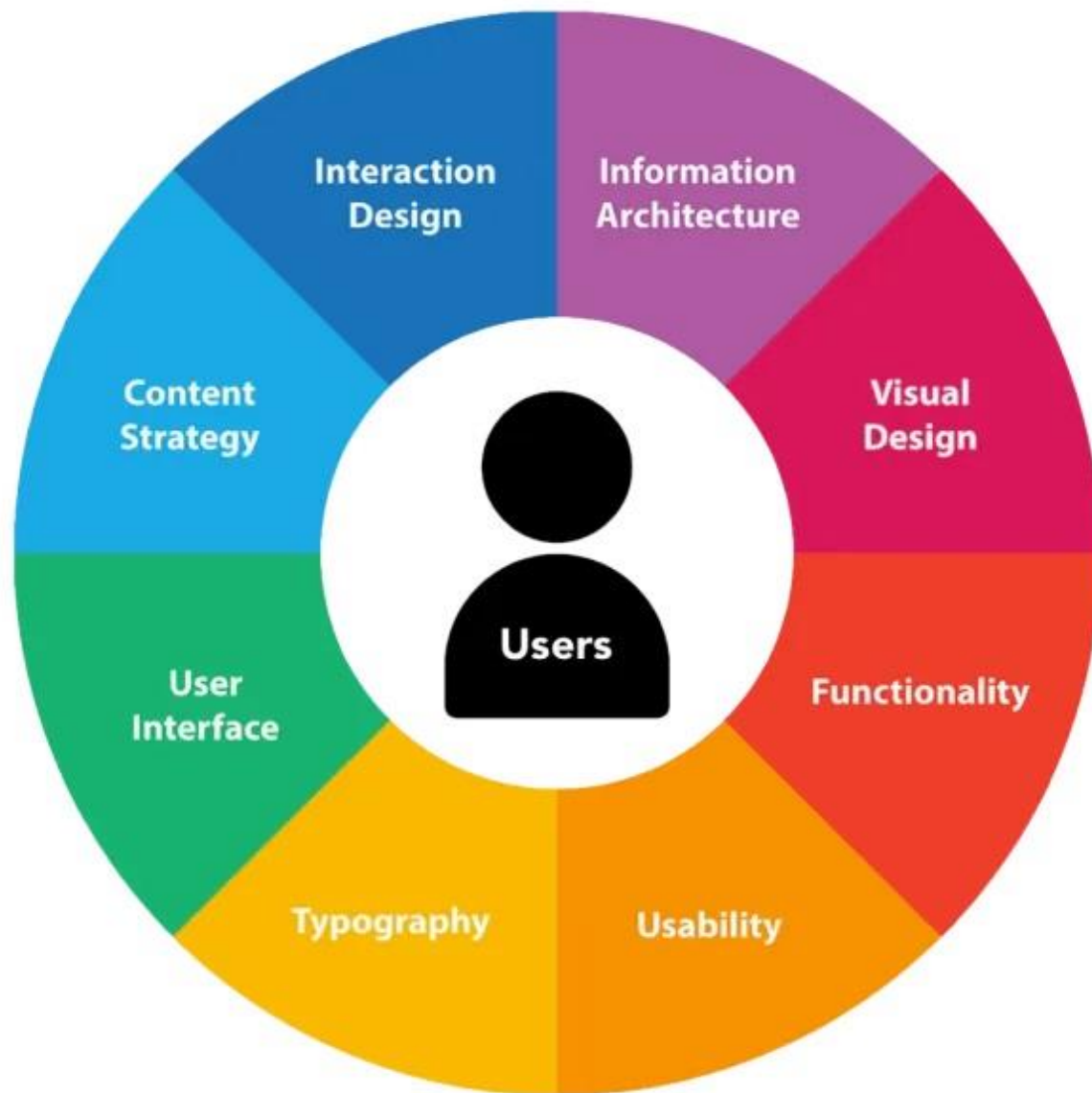
Холистичното клиентско изживяване се основава на три стълба: комуникация - достъпност по различни канали и отзивчивост, персонализиране - на услугите, препоръките и взаимодействията, за да накараме потребителите да се почувстват като звездата и последователност - консистенцията е златната нишка, която свързва цялото клиентско изживяване.

- Ползи от по-добър UX дизайн - по-добра достъпност, по-лесно използване, по-висока производителност и ефективност, по-добра ползваемост, полезност и потребителска удовлетвореност - подобрява потребителското изживяване, а това води увеличаване възприемането на този продукт, което пък помага на бизнеса, който го създава.

- **UX Honeycomb.** Това е рамка за оценка на продукт или услуга чрез седем аспекта на UX - широко използван инструмент за измерване на качеството на потребителското изживяване.



- Без някой от тези елементи потребителското преживяване не е пълно.



Първа фаза на UX проектирането

ИЗСЛЕДВАНЕ

- Проучване на изискванията и необходимостите, областта в която е продуктът, каква е целта му, какви проблеми ще решава продуктът, как ще помогне на бизнеса, експертизи, какво се прави, тенденции, добри практики, конкуренти, какви технологични инструменти съществуват. Изследване на аудиторията - кои са крайните потребители и от какво имат нужда - става с интервюта, въпросници, дискусии във фокус групи, анализ на задачите, онлайн анкети ... UX дизайнерите подхождат към задачите си с оглед на потребителските нужди, навлизат в дълбочина при изследване на потребителското поведение на таргет групите, не за всички.

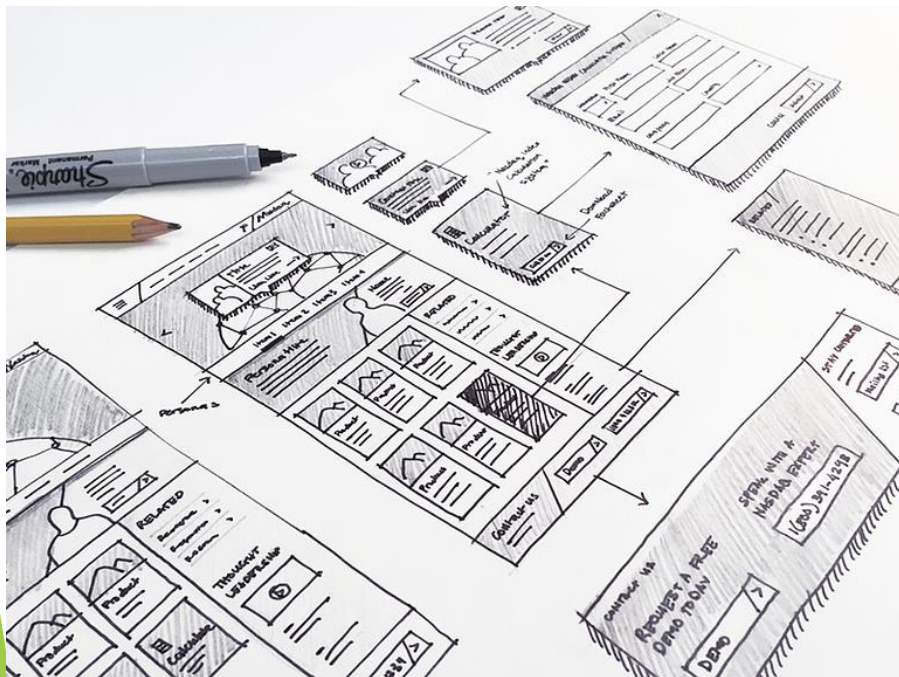
Първа фаза на UX проектирането

ПРОЕКТИРАНЕ

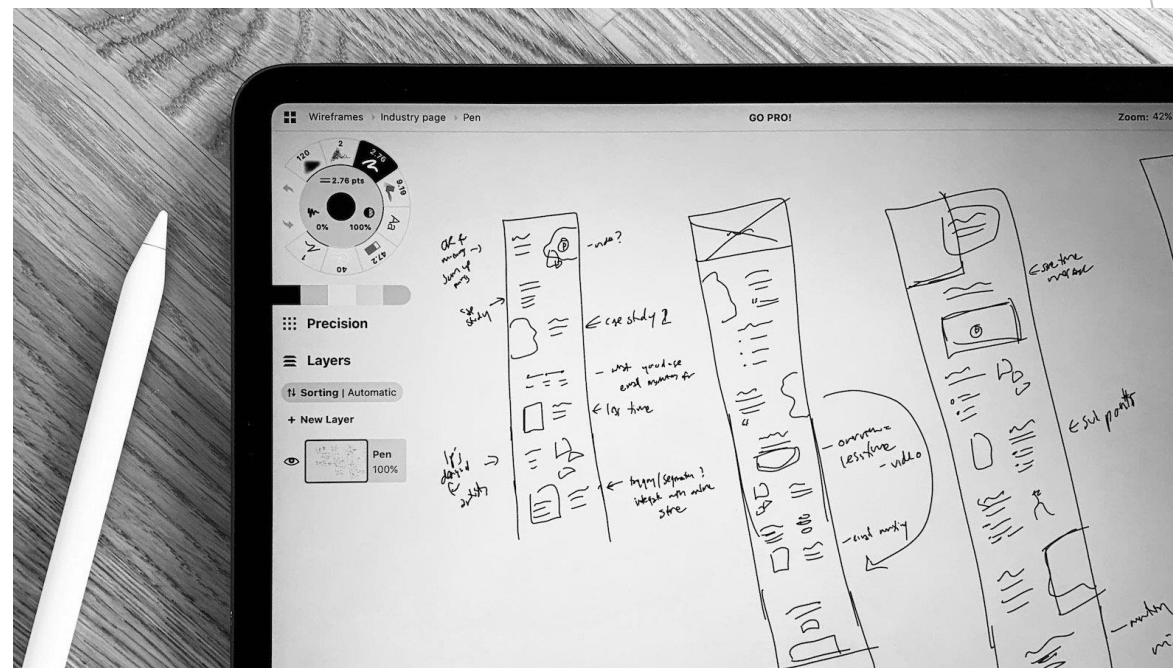
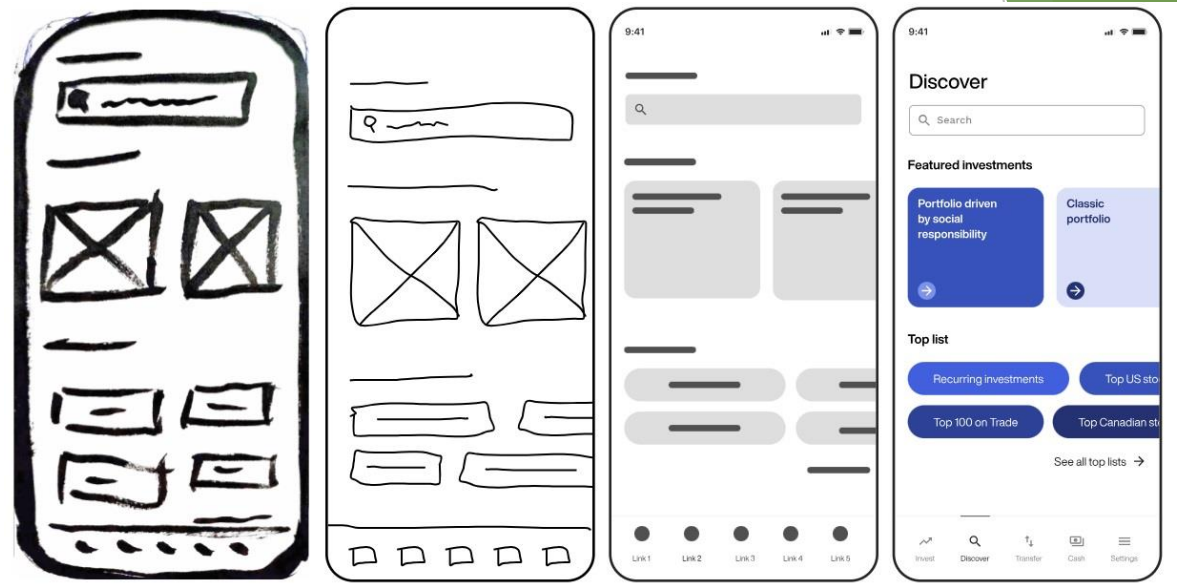
- ▶ Създаване на личности / истории - от 2 до 4 - кои са, откъде произлизат, семейство, работа, раб. време, на каква възраст са. т.е. изграждат се таргет имажинерни персони и потребителски пътешествия, които да представляват потребителя. Идеация - правят се sketching workshops с екипите...
- ▶ Определяне на информационната архитектура, изграждане на кратка база от събраните данни - ползват се и методи за събиране на количествени и качествени данни; измерването на потребителския опит; дефиниране на ключови индикатори за ефективност (KPI) за потребителско изживяване. Подреждат се логически събраните характеристики и функционалности, йерархия на съдържанието, типография, цветовете, компоненти за създаване - ползва се за основа за изграждане.
- ▶ Създаване на потребителски потоци и wireframes - рамки, които очертават основните компоненти и функционалности на приложението, или пък изграждат план. Те предоставят ясен и кратък преглед на оформлението, потребителския интерфейс и съдържанието на приложението. Варианти. Помагат на UI дизайнерите и разработчиците да идентифицират и адресират потенциални проблеми на ранен етап от процеса на проектиране, което води до по-добро потребителско изживяване и по-успешно приложение. Скица на ръка, после дигитална реализация с различна точност.
- ▶ Създаване на прототипи от хартиени до дигитални с графично приложение или до на практика готови продукти, за целите на тестването и презентирането.
- ▶ Потребителско тестване, примерно с фокус групи - за да се гарантира, че проблемите и усложненията са избегнати и отстранени от процеса. Функционално ниво.

Втора фаза на UX проектирането

- ▶ Правят се концепции и се предлагат на клиента. Обратна връзка.
- ▶ Отново преминаване през wireframes и прототипите.



wireframe sketches
hand-drawn / digital
low / high-fidelity



UX дизайнерът

- ▶ UX дизайнерът се фокусира върху пътуването, което потребителят предприема и как продуктът е структуриран, за да улесни това пътуване.
- ▶ **Основни умения** - Разбиране на методологиите и процесите на проектиране, фокусирани върху удобството на потребителите. Отлични умения за визуален дизайн с чувствителност към взаимодействието потребител - система. Владее на софтуер за проектиране като Figma, Sketch, Adobe XD или подобен. Способност за творческо и ефективно решаване на проблеми. Следене и знание за най-новите UI тенденции, техники и технологии. Интуитивност при комуникацията с клиенти и потребители.

UI (User Interface) Design

► Интерфейс - Начинът, по който се изпълнява задача с обект - как ние го правим и как той отговаря.

► Интерфейси в контекста на темата:

CLI Command-Line Interface

GUI Graphical User Interface

NUI Natural User Interface

Human-Computer Interaction - основна работа на UI дизайна. Интерфейсите са точката на взаимодействие, която човек има с приложение, уебсайт, цифрово устройство, телефон или машина, кола ...

- ▶ UI Дизайнът е строго дигитална практика. UI Дизайнерите правят потребителските интерфейси лесни и много приятни за взаимодействие, чрез използването на естетика. Целта е да се достави максимално удобство на потребителя, без това да се отразява негативно на интерфейлната ефективност. Потребителският интерфейс обхваща всички визуални елементи, които потребителят вижда, чува и с които взаимодейства, включително цветове, типография, бутони, икони, екранни анимации и др. Те са ключови за използваемост и подпомагане на задачите. Разбира се, UI дизайнерите влияят и фирмената идентичност.
- ▶ Задачите, свързани с UI дизайна често включват: конкурентен анализ на външния вид и усещане, визуален дизайн (бутони, цветове и типография), дизайн на взаимодействие (интерактивност, анимация, прототипиране), внедряване на сплотено брендиране в елементите на дизайна и front-end разработка.

Стъпки, през които протича един процес при създаването на UI дизайн

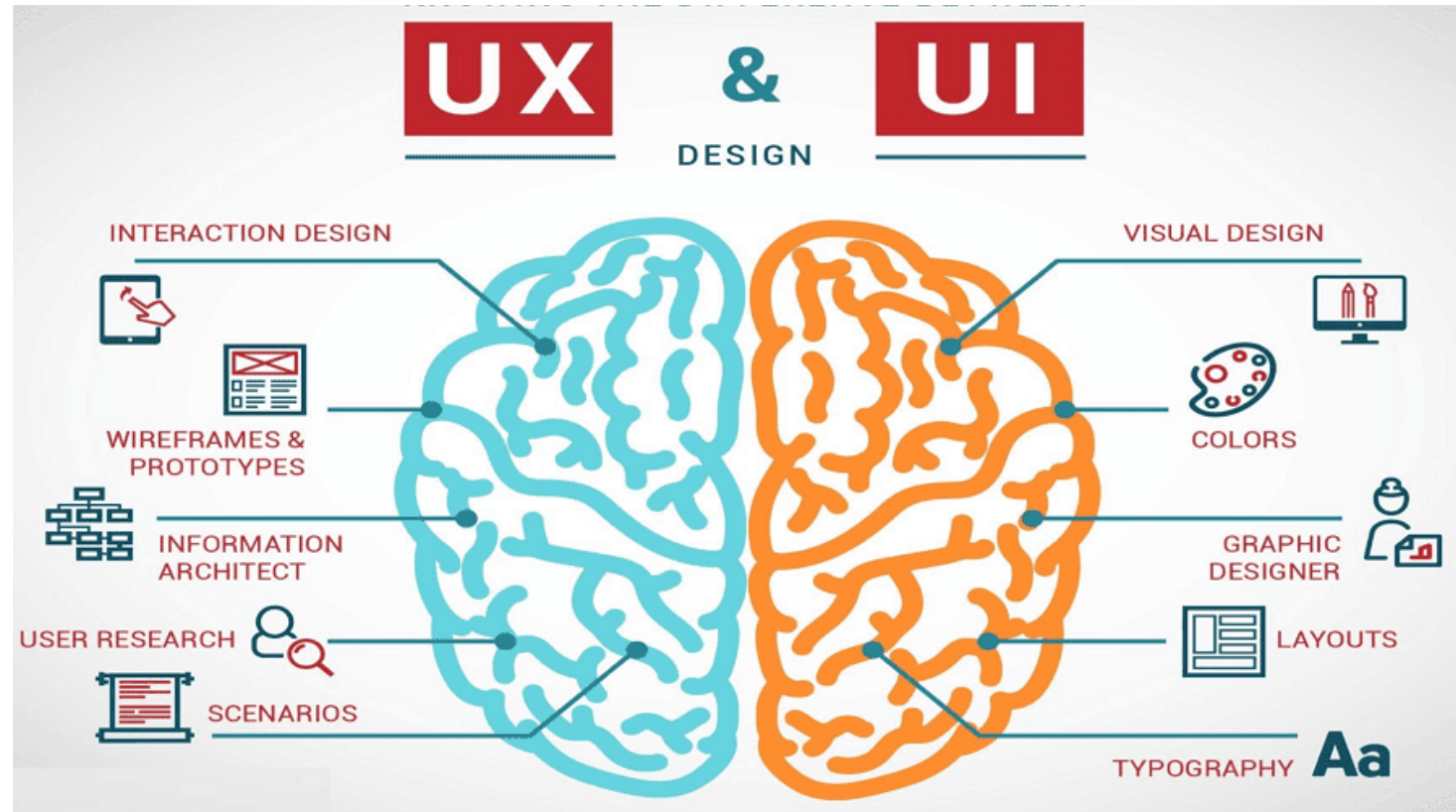
- ▶ Събиране на изискванията на функционалността - създаване на списък с функционалностите, които се изискват от системата, за да се постигнат целите на проекта и потенциалните нужди на потребителя.
- ▶ Анализ на потенциалните потребители и задачите - вид полево проучване, което изучава начина, по който те ще извършват задачите, които дизайнът трябва да поддържа, както и провеждане на интервюта с въпроси като:
 - Какво би трябвало да прави системата, според предпочитанията на потребителя?
 - Как системата ще се „впише“ в ежедневния работен процес и текущи задачи на потребителя?
 - Колко технически грамотен е потребителят и какви сходни системи използва той понастоящем?
 - Какъв изглед и стил подходат на потребителя?

- ▶ Информационна архитектура - разработката на процеса и/или информационния поток на системата (за мобилни телефони това ще бъдат т.нар. “Tree flowchart”, за уебсайтове ще бъде site flow, който показва йерархията на страниците, от които е създаден уеб сайтът).
- ▶ Прототипи - разработка на кадри, които показват визуално елементи, от които ще се състои интерфейсът. Те могат да бъдат както интерактивни изображения, така и скици на хартия.
- ▶ Проверка на използваемостта на потребителския интерфейс, оценка на качествата или спецификациите на системата. Методи на проверка:
 - когнитивен подход, който се фокусира върху простотата на системата, с която да се извършват задачите от нови потребители, евристична оценка чрез набор от евристики, за да се идентифицират проблеми, свързани с използваемостта при UI дизайна;
 - плуралистичен подход, при който избрана група от хора участва в т.нар. “task scenario” и обсъждат проблеми с използваемостта.

- ▶ Тестване на използваемостта - изпробване на прототипи върху таргет потребител - често се използва техника, наречена „think aloud protocol“, при която потребителят споделя своите впечатления по време на тестването. Така дизайнерът разбира дизайна си, по начина по който го разбира потребителят.
- ▶ Графичен UI дизайн - тук се изготвя актуалният изглед на финалния графичен потребителски интерфейс (Graphic user interface - GUI). Той се базира на данните, придобити по време на анализа, и може да претърпи известни промени, наложени от резултатите от тестването на използваемостта. В зависимост от типа на интерфейса, който се създава, процесът може да включва и програмиране, чрез което да се направи обработка на формуляри или просто да се накара системата да изпълни дадено действие.
- ▶ Софтуерна поддръжка - след пускането на новия интерфейс, регулярна поддръжка е необходима, за да се отстранят софтуерни бъгове, да се променят опции.

UI дизайнерът

- ▶ UI дизайнерът отговаря за разработването и поддържането на потребителски интерфейси на различни приложения, създаване на визуални дизайни и макети, внедряване на front-end разработка.
- ▶ **Основни умения** - силни познания по основни уеб технологии: CSS, HTML, JavaScript, познания за работата с ООП моделите в езици като C#, C++, Java или Typescript, модерни идиоми на React, Angular и GraphQL. Познаване на съвременните тенденции в дизайна, откриване на нови начини за подобряване.



UI и UX Design - разлики

- ▶ Разлика в подхода за създаване на прототипи - UI и UX дизайнерите имат съвсем различен фокус. UX дизайнерите се фокусират върху създаването на прототипи с много висока точност и се грижат повече за логиката. Прототипът, създаден от UI дизайнер, обаче ще бъде базиран на критично и творческо мислене.
- ▶ Разлика в методологията на изследването - при UX дизайна, изследователският процес е фокусиран повече върху потребителското изживяване. Целта е да се избегне проектирането на интерфейс, който се чувства различен от общоприетото правило. Ако решат да направят нещо различно, трябва да имат много добра причина за това. При UI дизайна, фокусът е върху прогнозирането на очакванията на потребителите. Избират естетиката, която искат, но прилагат балансиран подход, за да гарантират, че крайните потребители разпознават целта на елементите, поставени на екрана.

- ▶ Разлика в използваните инструменти
- ▶ Разлика в крайните цели - докато UX дизайнът има за цел да постигне полезни интерфейси, които отговарят на нуждите, които все още не са задоволени на пазара, UI дизайнът се фокусира върху това да направи тези интерфейси естетически приятни и красиви.
- ▶ Разлика в ролите - Задачите на UX дизайнерите се състоят от: изготвяне на потребителско проучване, за да създадат идеално клиентско изживяване, извършване на анализ на конкурентите, създаване на wireframes и прототипи, включване в тестване, планове за разработка, координиране с дизайнерите на потребителския интерфейс и разработчици на софтуер и проследяване на целите и анализиране на производителността на продукта. Задачите на дизайнерите на потребителски интерфейс са: грижа за визуалния дизайн, грижа за брендирането и графичния дизайн, привеждане на марката във визуализация, включване в прототипирането на потребителски интерфейс, създаване на интерактивни функции и анимации и създаване на отзивчиви екрани.

UI



UX

