

ДОКАЗАТЬ ФОРМУЛУ ЛЮБВИ USER EXPERIENCE (UX) — ЭТО ОПЫТ, КОТОРЫЙ ЧЕЛОВЕК ПОЛУЧАЕТ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОДУКТА ИЛИ УСЛУГИ. ЕГО ИССЛЕДОВАНИЯ НА СТЫКЕ ДИЗАЙНА, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПСИХОЛОГИИ СТАНОВЯТСЯ ВОСТРЕБОВАННЫМИ ВО ВСЕХ СФЕРАХ ЭКОНОМИКИ, ОДНАКО РОСТ СПРОСА НА СПЕЦИАЛИСТОВ ПО UX ПРЕВЫШАЕТ СКОРОСТЬ ИХ ОБУЧЕНИЯ.

ВЛАДА ГАСНИКОВА

«Задача UX-дизайнера — сделать опыт взаимодействия пользователя и сервиса максимально удобным, чтобы человек влюбился в продукт и пользовался им постоянно. Еще никогда роль дизайнера не была так велика, как в UX», — говорит шеф-дизайнер и основатель AIC Сергей Попков. UX-дизайн сосредоточен на том, как человек воспринимает информационную среду, какие эмоции и чувства он испытывает в процессе общения с ней, что он подумал или должен подумать, когда совершает то или иное действие в системе, поясняет ведущий дизайнер UX Just AI Екатерина Юлина. В отличие от маркетинга UX-дизайн не про рынок, а про человека, говорит она.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ УЛУЧШЕНИЯ

В UX-тестированиях проектировщики исследуют поведение пользователей во время его взаимодействия с продуктом, чтобы на основе собранной информации найти способы сделать его более удобным и эффективным. Чаще всего такие исследования касаются пользовательского интерфейса (user interface, UI) — физического проявления взаимодействия человека с продуктом компании. «Вы решили ввести в своем приложении новую полезную функцию. Кнопку с ней вы расположили в левом верхнем углу экрана смартфона. А потом вы замечаете, что этой функцией никто не пользуется, хотя она такая полезная. Дело в том, что правши — а их в обществе больше 80% — просто не дотягиваются до этого места на экране при работе одной рукой. А приложениями в смартфоне люди чаще всего пользуются на ходу», — говорит product manager сервиса грузовой такси Mover Василий Гордеев. Перевернутая бутылка кетчупа Heinz, по его мнению, — классический пример изменения внешнего вида продукта, основанный на восприятии пользователей: «Такую бутылку удобнее использовать, и не нужно соскребать со стенок кетчуп, за который вы заплатили».

Люди готовы платить за удобство, когда они чувствуют заботу о себе, уверен генеральный директор bdesigners Денис Шершнев. «Последний пример, который мне очень нравится, — это продуманность беспроводных наушников Apple. Когда звонит телефон, музыка выключается, когда трубку положили — опять включается. Когда подносишь наушники с открытой крышкой к телефону или часам, видишь уровень их заряда. Купить беспроводные наушники можно в интернете за 200 рублей, но мы платим 10 тысяч за такие маленькие моменты Apple. Это все UX-дизайн», — рассказывает господин Шершнев.

UI/UX-дизайнер умных устройств Just AI Михаил Подкопаев примером человекоориентированности считает обновленный сайт «Почты России». «Его создатели полностью пересмотрели структуру старого



ЭФФЕКТИВНЕЕ ВСЕГО ИССЛЕДОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ ВО ВРЕМЯ ПРЯМОГО ДИАЛОГА И НАБЛЮДЕНИЯ, КАК ЧЕЛОВЕК ВЗАИМОДЕЙСТВУЕТ С УСТРОЙСТВОМ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

сайта, убрали лишнее и сфокусировались на решении самых главных проблем пользователей. Например, сделали очень простой и понятный дизайн раздела для трекинга отправок. На странице есть одна строка, куда нужно ввести номер посылки, и больше никаких дополнительных действий не требуется — система сама подстроится под тебя, а пользователь теперь тратит куда меньше времени и нервов», — объясняет господин Подкопаев.

Нынешний сайт госуслуг — результат большой аналитической работы и многих уровней переработки продукта, говорит работавший над проектом Сергей Попков из AIC. «Мы в несколько этапов сокращали количество форм для получения нового загранпаспорта и оплаты штрафов ГИБДД, изучали поведение пользователей, чтобы облегчить их взаимодействие с сайтом. Переписывали многие термины на понятном языке. В итоге за несколько лет пришли к эффективным госуслугам, которыми приятно пользоваться. К примеру, если оплатить штраф в первые две недели, то можно получить скидку в 50%. Это тоже частичка вашего положительного UX в общении с государством», — доволен он.

ФИКСАЦИЯ НЕОСОЗНАННОГО Чтобы узнать впечатления пользователей от

взаимодействия с продуктом, аналитики наблюдают за людьми и разговаривают с ними. «Прямой диалог с человеком и наблюдение за тем, как он взаимодействует с системой или устройством в режиме реального времени, эффективнее всего. Наблюдение важно потому, что человек может попросту не осознавать, что его заставило совершить какое-то действие в интерфейсе, да и всех своих движений комментариив, эмоций может не замечать. Взгляд со стороны и видеозапись интервью помогают лучше проанализировать его реакции», — делится ведущий дизайнер UX Just AI Екатерина Юлина. Кроме классических опросов, исследователи проводят юзабилити-тестирование с помощью айтрекеров (eye tracker), которые фиксируют движения глаз пользователя. Техника кодизайна заключается в том, что пользователь вовлечен в процесс разработки: человек рассказывает о своих ощущениях от взаимодействия с продуктом — и разработчики изменяют его в зависимости от обратной связи.

Иногда UX-исследователи используют протоперсон (protoperson): персонажей, придуманных на основании собранных о пользователях данных. «Они помогают проникнуться эмпатией в процессе проектирования», — говорит руководитель дизайн-студии Data Art Анастасия Режепп.

UX-дизайнер создает прототип будущего интерфейса, на который до релиза ориентируются все остальные специалисты — так устроена работа над сайтами в агентстве Kelnik. «Прототип зависит от того, какие задачи перед сайтом ставит клиент, и из нашего опыта решения подобных задач. Если после запуска мы видим непредсказуемые результаты использования одной из функций сайта, на основе собранной аналитики мы проводим A/B-тесты. И так оптимизируем UX уже после релиза продукта», — говорит CEO агентства Олег Кельник.

МУЛЬТИСПЕЦИАЛИТЕТ

UX-дизайнеру нужны знания в трех областях: дизайн и художественное конструирование, информационные технологии и психология. «Если дизайнер не понимает, что движет людьми, что нужно пользователю, то с тем же успехом можно заниматься любым дизайном, но только не UX», — убеждена Екатерина Юлина.

Высшее образование в этой области можно получить в Техническом университете Эйндховена в Нидерландах, отделение магистратуры по HCI (human-computer interaction) работает в Таллинском университете. Курсы в составе учебных программ есть в ВШЭ и ИТМО. Британская школа дизайна проводит интенсивы и годичные курсы по UX-дизайну. Кроме того, по этой теме есть множество онлайн-курсов на Coursera, Udemy и в «Нетологии».

Спрос на UX-дизайнеров растет, но, несмотря на это, получить качественные знания не так просто. «Профессия новая, на нее учат в частных институтах и на онлайн-платформах. При этом текущая скорость подготовки специалистов не соответствует растущей потребности, и в ближайшие годы эта ситуация едва ли кардинально поменяется. UX полезен везде, где потребитель сталкивается с сервисом: рассчитать ставку по кредиту, проконсультироваться с врачом, заказать велосипед с доставкой, спланировать путешествие», — считает Сергей Попков из AIC.

Михаил Подкопаев согласен: UX-дизайн нужен везде, где разрабатывается продукт, с которым так или иначе будет взаимодействовать человек. «Но важность UX-специалиста возрастает, когда происходит коммуникация с цифровыми устройствами, потому что в этом случае мы испытываем большее когнитивное сопротивление, то есть сильнее ощущается разрыв между нашим жизненным опытом и объектом, с которым мы сталкиваемся. Например, у руля низкое когнитивное сопротивление — у него всего несколько положений, нет скрытых функций, взаимодействие человека с ним совершенно понятно. Но чем сложнее продукт, механизм, система, тем сопротивление выше, и задача UX-дизайнера — сводить его к минимуму», — заключает специалист компании Just AI. ■