

Чемерис Г. Ю.

аспірант, асистент кафедри інформатики і кібернетики

*Мелітопольський державний педагогічний університет ім. Богдана Хмельницького,
м. Мелітополь, Україна*

ВАЖЛИВІСТЬ ЕМПАТІЇ ТА РЕФЛЕКСІЇ У ПРОЦЕСІ ПРОЕКТУВАННЯ КОРИСТУВАЦЬКОГО ІНТЕРФЕЙСУ

З поширенням комп'ютерів на робочих місцях на початку 90-х, користувацький інтерфейс та процес його проектування набув актуальності. Термін "користувацький досвід" ввів у вживання Дональд Норман, архітектор користувацького досвіду, і привів його до більшої аудиторії [8]. Все більше компаній, наймають до штату проектувальника інтерфейсів. Кількість цифрових продуктів і послуг неухильно зростає, а разом з цим зростає і необхідність в удосконаленні юзабіліті. Офіційне визначення користувацького досвіду надано у ISO 9241-210: 2010 [7]: «Сприйняття, що виникають у людини при використанні і / або передбачуваному використанні продукту, системи або при отриманні послуги». Вікіпедія визначає проектування користувацького досвіду як: «Процес підвищення рівня задоволеності користувача від взаємодії з продуктом за рахунок підвищення його зручності, простоти використання і доступності» [4]. У попередніх дослідженнях було розглянуто сучасний стан та обґрунтування актуальності етапу прототипування програмного інтерфейсу як посередника у людино-машинній взаємодії під час процесу розробки програмного забезпечення [3] та актуальність питання сучасних підходів до прототипування, моделювання та проектування інтерфейсів людино-машинної взаємодії [6].

Головною метою проектування користувацького інтерфейсу є не тільки задоволення запитів користувача. Процес проектування спрямований на те, щоб допомогти продукту досягти поставлених бізнес-цілей і зробити так, щоб ці цілі збіглися з цілями користувача. Область дизайну взаємодії з користувачем є концептуальний (ескізний) дизайн і має своє коріння в людських факторах і ергономіці. Переслідуючи мету створення веб-сайту або додатку, яким легко та зручно користуватись розробник користувацького інтерфейсу повинен бути зануреним у тему UI та UX, розуміти особливості людської психології, працювати з архітектурою проекту та доводити до досконалості безліч невеликих деталей.

Емпатія, як одна зі здатностей у сфері людської психології, є надзвичайно важливою здатністю проектувальника користувацьких інтерфейсів. У дизайн-процесі емпатія є однією з ключових ступеней процесу. Емпатія - це здатність розуміти і ідентифікувати себе з контекстом, емоціями, цілями і мотивами іншої людини. Емпатія є усвідомленим співпереживанням поточному емоційному стану іншої людини без втрати відчуття зовнішнього походження цього переживання, відчуття емоцій споживача ідеї, можливість його зрозуміти. Це визначення робить фокус на тому, що емпатія є усвідомленим співпереживанням. Людина усвідомлює, що це переживання іншої людини, та що вони йому не належать. Він не включений у процес так, як інша людина. Це зберігає критичне мислення та здатність мислити

раціонально. Також емпатію можливо визначити як здатність поставити себе на місце іншої людини, побачити світ очима іншого, зберігаючи при цьому емоційні відтінки.

Під поняттям рефлексія розуміють здатність людського мислення до критичного самоаналізу [2]. В цілому, рефлексія властива будь-якій людині. Людині притаманно замислюємося над причинно-наслідковими зв'язками того, що з нею відбувається, людина намагається аналізувати свої вчинки і спостерігає за власними почуттями. Стосовно до процесу прототипування користувацького інтерфейсу, рефлексія - це не стихійний процес, що виникає як реакція на якусь подію, а навички, які використовуються в щоденній роботі. У процесі проектування користувацьких інтерфейсів фахівцю з комп'ютерних наук постійно необхідно перевіряти що він відчуває, які емоції у нього викликає те чи інше рішення і чому.

Ці два поняття, емпатія і рефлексія, ключові в процесі проектування користувацьких інтерфейсів. Емпатія - професійно необхідна навичка всіх фахівців, які працюють з людьми. До них відносяться і фахівці з комп'ютерних наук, адже при розробці будь-якого програмного продукту повинен бути створений інтерфейс, за допомогою якого людина матиме змогу взаємодіяти з програмним продуктом, і ця взаємодія повинна бути зручною. Тому процес проектування користувацьких інтерфейсів будується навколо людини.

Часто проблема не лежить на поверхні, тому потрібно зануритися в досвід користувача і розібратися в ситуації. Це дозволить коректно сформулювати проблему і знайти правильну ідею для її вирішення. Один з корисних інструментів для вивчення реальних проблем або запитів користувачів - це карта емпатії, що дозволяє сфокусуватися на реальні потреби користувачів розроблюваного проекту, створити емоційний портрет, передбачити його найнеймовірніші бажання [1, с. 90-91], а можливо і «щоб потім зробити вирішальний стрибок вперед», як сказав про провідного IT-дизайнера Стіва Джобса Едвін Катмулл, співзасновник Pixar [5]. Також демонструє ефективність використання методу портретів користувачів, який полягає в описі вигаданої людини, що засновано на цільовій аудиторії продукту та метод карти шляху користувача, що використовується для візуалізації поведінки, виявлення больових точок, перешкод, негативних сценаріїв. Але на відміну від карти емпатії, ці показники фіксуються для конкретних кроків (екранів), тому в підсумку виходить докладніша інформація і легше сформулювати висновки про наступні опрацювання.

Таким чином, емпатія в процесі проектування користувацьких інтерфейсів ширше розуміння потреб користувачів, зачіпає контекст, обмеження, звички і взаємозв'язки між людьми в цілому. У будь-якому випадку, потреба в емпатичному проектуванні користувацьких інтерфейсів тільки збільшується, і такий підхід дозволяє зрозуміти, як люди поводяться, відчувають і вирішують проблеми. В епоху глобалізації та різноманітності вже не можна залишатися осторонь від споживачів продукту, який ви створюєте. Тому необхідно домогтися емпатії при проектуванні користувацького інтерфейсу з метою запобігання розповсюдженій проблемі: недоліків розуміння, як користувачі думають і діють.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Грей Д. Геймификация. Игры, в которые играет бизнес / Д. Грей, С. Браун, Дж. Макануфо. — Изд-во: Питер, 2012 г. — 288 с.
2. Ивина А. А. Философия: Энциклопедический словарь / А. А. Ивина. — М.: Гардарики, 2004. — 1072 с.
3. Осадча К. П. Формування графічної компетентності бакалаврів комп'ютерних наук у процесі вивчення прототипування програмних інтерфейсів / Г. Ю. Чемерис, К. П. Осадча // Інформаційні технології і засоби навчання (Information Technologies and Learning Tools): електронне наукове фахове видання [Електронний ресурс] / Ін-т інформ. технологій і засобів навчання АПН України, Ун-т менеджменту освіти АПН України; гол. ред. В.Ю. Биков. – 2018. – Т. 67, № 5 – с. 104-120. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/2275/1398>
4. Опыт взаимодействия | Википедия [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://ru.wikipedia.org/wiki/Опыт_взаимодействия
5. Стаття пам'яті Стива Джобса [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.nytimes.com.
6. Чемерис Г. Ю. Візуалізація користувацького інтерфейсу як засіб формування графічної компетентності майбутніх бакалаврів з комп'ютерних наук / Г. Ю. Чемерис // Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та праві : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. / М-во освіти і науки України; М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ: Видавничий центр КНУКіМ, 2018. – 428 с.
7. ISO 9241-210:2010 Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems
8. UX Design Defined | uxdesign [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://uxdesign.com/ux-defined>