

ОСНОВИ UX-RESEARCH

UX-research (дослідження користувацького досвіду) – це систематичне вивчення цільових користувачів та їх вимог з метою додавання реалістичного контексту та розуміння в процесі проектування. UX-researcher (дослідники UX) застосовують різні методи виявлення проблем і можливостей проектування. При цьому вони розкривають цінну інформацію, яку можна використовувати у процесі проектування. При UX-research є можливість надавати користувачам найкращі рішення, оскільки під час дослідження можна виявити саме те, що їм потрібно. Можна використовувати UX-research на будь-якому етапі процесу реалізації.

UX-researcher (дослідники) часто починають з якісних вимірювань, щоб визначити мотивацію та потреби користувачів. Пізніше вони можуть використати кількісні показники для перевірки результатів. Щоб добре провести дослідження UX, потрібно застосувати структурований підхід для збору даних від своїх користувачів. Важливо використовувати методи, що: підходять для цілей дослідження та дадуть найбільш чітку інформацію.

Потім можна інтерпретувати висновки, щоб отримати цінну інформацію про створений дизайн.

Можна розділити UX-research на 2 групи.

1. Якісне дослідження: Використовуючи такі методи, як інтерв'ю та етнографічні обласні дослідження, можна отримати глибоке розуміння того, чому користувачі роблять те, що вони роблять (наприклад, чому вони пропустили певну кнопку, або повідомлення, чому витратили на пошук певну кількість часу, чому спочатку перейшли на ту сторінку, а не на іншу). Можна провести інтерв'ю з невеликою кількістю користувачів і поставити відкриті питання, щоб отримати особисте розуміння їхніх звичок до вправ [2]. Іншим аспектом якісного дослідження є тестування зручності використання моніторингу (наприклад, реакції користувачів на стрес). Оскільки це передбачає збирання нечислових даних (наприклад, думок, мотивацій), існує ризик того, що ваша особиста думка вплине на результати, – ось чому так важлива колективна думка.

2. Кількісне дослідження: Використовуючи більш структуровані методи (наприклад, опитування, аналітику), можна зібрати вимірювальні дані про те,

що роблять користувачі, та перевірити припущення з якісного дослідження. Наприклад, можна надати користувачам онлайн-опитування, щоб відповісти на запитання. За допомогою цих даних можна знайти закономірності серед великої групи користувачів. Якщо досить велика вибірка репрезентативних тестових користувачів, то буде більш реальні статистичні дані. Незалежно від методу, завдяки ретельному плану дослідження можна зібрати об'єктивні дані, які не тільки засновані на особистій та власній думці. Колективна думка – це завжди перевага. А статистичні дані дають можливість більш розуміти свого користувача з аналітичного боку. На сьогоднішній день існує багато онлайн та безкоштовних програм для збору інформації щодо кліків, часу знаходження на сторінці, які дуже необхідні для аналітичних даних та дослідження веб-сайту. Найвідоміші серед них: Google Analytics, Mixpanel, SimilarWeb, Hotjar, Woopra та інші.

Виділяють основні методи UX-research [1, 3].

1. Виявлення: обласне дослідження, дослідження щоденних дій, користувацьке інтерв'ю, збір вимог і обмежень, інтерв'ю із зацікавленими особами.

2. Дослідження: конкурентний аналіз, огляд дизайну, розбір завдань та задач, відгуки та тестування прототипів, опис історій користувача.

3. Тестування: якісне тестування зручності використання, еталонне тестування, оцінка доступності, виявлення недоліків.

Отже, будь-яке дослідження – це бонус до вивчення своєї цільової аудиторії. UX-research не тільки допомагає реалізувати гарний веб-сайт, а й зрозуміти своїх користувачів. За допомогою цього можна виявити основні недоліки та створити реально крутий продукт, який буде користуватися попитом та, звісно, буде зручним.

Список літератури

1. *UX Research Cheat Sheet*. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/ux-research-cheat-sheet/>
2. *What is UX Research?* [Online]. Available: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-research>
3. Діденко М.В., Вовк О.В. Дослідження методів оцінки UX інтерфейсів нового покоління. *Поліграфічні, мультимедійні та веб-технології: матеріали Молодіжної школи-семінару V Міжнародної наук.-техн. конференції (3 листопада 2020, м. Харків)*. 2020. Т. 2. С. 128-131.