

УДК 004.514

## ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНТЕРФЕЙСА ДЛЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ПРИНЦИПОВ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ЗАПРОСОВ

Ткаченко А. А. (Университет ИТМО), Огай А. И. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – кандидат психологических наук Джумагулова А. Ф.  
(Университет ИТМО)

**Аннотация.** В данной работе приводятся результаты исследования по проблеме взаимодействия пользователя с интерфейсами для поддержания качества жизни, а именно в формировании качественного запроса со стороны пользователя, что приводит к тому, что сервисы по поддержанию и повышению качества жизни не предлагают нужные результаты. В рамках исследования был проведен опрос с целью выявить, как респонденты описывают свои проблемы с ментальным здоровьем. На основе результатов опроса была проведена систематизация возможных пользовательских запросов в случае с сервисами для поддержания и повышения качества жизни.

**Введение.** На сегодняшний день существует проблема взаимодействия пользователя с интерфейсами, предназначенными для поддержания качества жизни. В данной работе будут рассматриваться сервисы для психологической помощи и подбора психолога.

Пользователь не всегда способен сформировать качественный и понятный запрос, что приводит к тому, что интерфейс не выдает нужный результат по данному запросу, в итоге, потребность пользователя остается неудовлетворенной. Отсюда возникает проблема языка, на котором пользователь формирует свои запросы и описывает ментальные проблемы. Вместе с проблемой языка возникает проблема стигматизации названий ментальных заболеваний и проблем. Пользователям трудно признать, что у них есть проблемы с ментальным здоровьем. Отчасти это происходит оттого, что в обществе существуют стигмы, связанные с психическими болезнями.

В рамках работы рассматриваются интерфейсы для поддержания качества жизни и способы их улучшения с точки зрения UX-дизайна для более точного понимания потребностей пользователя и помощи формирования нужного запроса.

Что касается отечественного и зарубежного опыта в данной сфере, то он показывает, что на сегодняшний день применяются следующие способы упрощения взаимодействия пользователя с интерфейсом для корректного поиска нужного запроса:

1. Дизайн интерфейса с поиском по логическому выражению (интерфейсы такого типа позволяют достаточно эффективно модифицировать выражение, включая в него на разных стадиях поискового процесса, термины, отражающие, по мнению пользователя, существо запроса);
2. Использование в дизайне интерфейса категорий и панелей навигации для выделения важных функций интерфейса, а также использование функции автозаполнения;
3. Включение в дизайн интерфейса A/B тестирования.

Таким образом, очевидно, что данная тема нуждается в более глубоком исследовании для более точного выявления потребностей и языка, на котором он формирует свои запросы. Тем самым повысится эффективность работы интерфейсов, повышающих качество жизни.

**Основная часть.** Решением поставленной проблемы является систематизация возможных запросов пользователя на его языке. В данной работе будут рассматриваться сервисы для психологической помощи. Работа таких сервисов основана на том, что при входе пользователь вводит свой запрос или потребность, либо проходит небольшой тест,

целью которого является определение проблемы. Затем приложение подбирает пользователю предполагаемое решение в рамках его функций. Либо пользователь самостоятельно выбирает подходящее решение, основываясь на собственном опыте. Систематизация возможных запросов пользователей проводилась на основе результатов опроса среди потенциальных пользователей интерфейсов, поддерживающих качество жизни. Опрос включал в себя вопросы о контексте его проблемы, самостоятельное описание проблемы респондентом, а также множественный выбор проблем с психическим здоровьем из классификации психических расстройств МКБ.

**Вывод.** В результате проведенного исследования выявлены основные пользовательские запросы, связанные с определением проблем с ментальным здоровьем, в приложениях по поддержанию и повышению качества жизни. Данная систематизация проблем “на языке пользователя” поможет повысить эффективность приложений по поддержанию качества жизни в отношении поиска нужной информации в приложениях и сервисах. Кроме того, были спроектированы и протестированы экраны приложения с применением принципов для лучшего взаимодействия пользователя с интерфейсом, которые были выявлены в ходе исследования, и показали положительные результаты.

Ткаченко А. А. (автор)

Подпись

Джумагулова А. Ф. (научный руководитель)

Подпись