

УДК 004.51

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИНЦИПОВ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В СФЕРЕ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

Гергиль В.С. (Университет ИТМО)

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

Введение. В последние годы возросло количество приложений для психического здоровья, однако единого руководства по их разработке нет и во многих приложениях в настоящее время отсутствуют функции, которые могли бы значительно улучшить их функциональность. Профессии типа «человек-человек» характеризуются постоянным взаимодействием с другими людьми, они требуют высокой вовлеченности через личный и эмоциональный контакт, что может вызвать стресс. На момент 2021 года согласно индексу трудовых тенденций от Microsoft самый высокий уровень выгорания замечен у врачей, на втором месте медсестры, социальные работники занимают четвертое место [1]. Актуальность исследования данной темы объясняется тем, что одна из главных проблем приложений психологической помощи — низкая вовлеченность и недостаток удобства пользования [2], приложения не разрабатываются с учетом потребностей целевой аудитории. 74% пользователей перестают пользоваться приложениям для здоровья после лишь 10 его использований, тем самым проявляется низкая вовлеченность [3]. В данной работе был сделан фокус на сравнении взаимодействия респондентов с интерфейсом без геймификации и с геймификацией.

Основная часть. Цель работы состоит в том, чтобы определить принципы проектирования на основе сравнения удовлетворенности пользователей и времени выполнения заданий в двух видах одного интерфейса – с геймификацией и без. На этапе сбора информации было проведено интервью со студентами медицинских специальностей, участвовавших в пилотном эксперименте. По итогу было выявлено, что пользователи более удовлетворены интерфейсом геймифицированного приложения и предпочитают простой интерфейс с интерактивными элементами. Таким образом в основном эксперименте за основу взялось приложение ментального здоровья Stoic. Было создано 3 задания по два варианта интерфейса в каждом: оригинальный и спроектированный, предстояло выяснить какие варианты интерфейса будут эффективнее:

- 1) Найти кнопку смены звукового сопровождения в упражнении на дыхание, где выбор скрыт под кнопкой «Больше» (А), найти кнопку смены звука, где она видима на экране (Б) и оценить удобство обоих интерфейсов.
- 2) Оценить удовлетворенность интерфейсом профиля с баллами достижений (А) и интерфейсом профиля с баллами достижений и виртуальным персонажем (Б).
- 3) Оценить удовлетворенность интерфейсом окна завершения упражнения, содержащим фразу «Так держать!» (А) и интерфейсом окна завершения с добавленным интерактивным элементом визуализации опыта (Б).

В основном эксперименте приняло участие 40 студентов сферы «человек-человек». Эксперимент проводился на парной выборке, с двухсторонним направлением проверки. Формат заданий дистанционный и немодерируемый.

Таким образом в ходе работы было установлено какие элементы интерфейса предпочитают пользователи, было оценено время выполнения задания, оценки удовлетворенности интерфейсом и удобства пользования, были определены принципы проектирования интерфейсов приложений психологической помощи для повышения удобства и удовлетворенности пользования данными приложениями.

Выводы. В итоге, в ходе экспериментального исследования выявлено, что варианты интерфейса с видимой кнопкой переключения звукового сопровождения и с элементами

геймификации показали более высокие баллы удовлетворенности и удобства интерфейсов и меньшее затраченное время на выполнение задания. Все полученные значения *p-value* были пересчитаны с учетом поправки на множественное сравнение методом Холма-Бонферонни и все гипотезы получили статистически значимые результаты. Результаты работы планируется использовать для формирования принципов проектирования приложений для психологической помощи, данные принципы могут использоваться в разработке подобных приложений.

Список использованных источников:

1. Murray D. 10 Jobs With The Highest Burnout Rates (and 5 of the Lowest). – 2022. – URL: <https://www.slice.ca/jobs-with-the-highest-and-lowest-burnout-rates/> (дата обращения: 16.01.2023).
2. Torous J., Nicholas J., Larsen M. E., Firth J., Christensen H. Clinical review of user engagement with mental health smartphone apps: evidence, theory and improvements // *Evid Based Ment Health*. – 2018. – Т. 21, № 3. – С. 116-119.
3. 25% of Users Abandon Apps After One Use. – 2019. – URL: <https://uplandsoftware.com/localytics/resources/blog/25-of-users-abandon-apps-after-one-use/> (дата обращения: 16.01.2023).