

**УДК 004.9**

**Фидбэк в UX как способ формирования доверия пользователя к продукту**

**Григорьева Я.Н. (Университет ИТМО)**

**Научный руководитель – доцент, кандидат социологических наук, Колозарики П.В.**

**(Университет ИТМО)**

**Введение.** Фидбэк — это полная информация о результатах действий и текущем состоянии продукта или сервиса. Благодаря ему, у пользователя формируется ощущение контроля - когда есть понимание и знание результата взаимодействия с продуктом. В тоже время, его отсутствие порождают раздражение и злость, когда все идет не так, как планировалось, особенно когда неизвестна причина сбоя, ни способ все исправить [1].

Фидбэк дает пользователю уверенность, даже когда он показывает отрицательный результат. Если его нет, у пользователя появляется ощущение, что он не контролирует ситуацию, и это может вызывать тревогу. Фидбэк играет основную роль в управлении ожиданиями пользователей, и хороший дизайн должен его обеспечивать.

**Основная часть.** В своей книге «Дизайн привычных вещей» американский психолог, специалист в области когнитивистики, дизайна и пользовательской инженерии Дональд Норман пишет о том, что фидбэк бывает двух видов: предварительный — его можно обеспечить за счет правильного использования означающих, ограничений и проекций, и фидбэк, как способ предоставления понятной информации о том, какое влияние действие оказало на устройство[2]. Обзор статей, в том числе публицистических, научных и научно-популярных по данной теме поможет в решении следующих задач:

- Как сегодня дизайнеры в сфере UX работают с фидбэком?
- Какого рода обратную связь получают от пользователей, и помогает ли она улучшать продукты и сервисы?
- Проанализировать и понять, что такое «доходчивый фидбэк»?
- В каких форматах он существует сегодня?

**Выводы.** Проведен и подготовлен обзор публицистических, научно-популярных и научных статей. Выполнен анализ отобранных работ и подготовлены выводы на основании поставленных задач.

**Список использованных источников:**

1. Гринберг, С., Карпендейл, Ш., Маркардт, Н., Бакстон, Б. UX-дизайн. Идея - эскиз - воплощение. СПб. : Питер, 2014.
2. Норман Д.А. Дизайн привычных вещей. - 2022. - [6-е] изд., обновленное и доп.- С.384.