

ПРОЕКТИРОВАНИЯ ИНТЕРФЕЙСОВ С ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ НА ОСНОВЕ UX-ПАТТЕРНОВ ДЛЯ УДЕРЖАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТАХ

Давтян А. А.¹

**Научный руководитель – преподаватель (квалификационная категория
"преподаватель"), Канунникова К.И.¹**

¹Университет ИТМО

alen@niuitmo.ru

Введение

Цифровая трансформация бизнеса и экономики делает взаимодействие с цифровыми продуктами неотъемлемой частью повседневной жизни. Данные цифровых платформ формируют цифровые следы, которые позволяют анализировать поведение пользователей и оценивать эффективность интерфейсов. В последние годы активная интеграция искусственного интеллекта (ИИ) в цифровые сервисы — чат-боты, генеративные модели, интеллектуальные ассистенты — радикально изменяет пользовательские сценарии. Исследования показывают, что пользователи переходят от традиционных поисковых стратегий к диалоговым моделям решения задач, используя ИИ как универсальный инструмент поиска, рекомендаций и генерации контента [1; 3].

В процессе регулярного взаимодействия с ИИ у пользователей формируются устойчивые поведенческие паттерны: итеративное уточнение запросов, делегирование задач, контекстная адаптация сценариев. Эти паттерны постепенно закрепляются как ожидаемая норма взаимодействия. Пользователь начинает воспринимать диалоговую логику, прозрачность работы системы, объяснимость решений и адаптивность интерфейса как обязательные характеристики цифрового продукта. Доверие становится ключевым фактором принятия и продолжения использования ИИ-сервисов [2].

Если цифровой продукт не соответствует сформированным пользовательским ожиданиям, то возникает когнитивный разрыв между ожиданиями пользователя и фактическим UX, что в результате ухудшается удержание. Таким образом, выявление и систематизация формирующихся ИИ-паттернов поведения является необходимым условием проектирования интерфейсов, способных поддерживать удержание пользователей.

Целью исследования является формирование структурированной таблицы с набором UX-паттернов проектирования интерфейсов цифровых продуктов, направленных на повышение удержания.

Основная часть

В ходе исследования был проведён системный обзор литературы по человеко-компьютерному взаимодействию (HCI), UX-дизайну и AI-interaction. Проанализированы отечественные и зарубежные публикации последних лет, посвящённые трансформации пользовательского поведения в условиях распространения генеративных ИИ-сервисов, диалоговых интерфейсов и интеллектуальных ассистентов. Особое внимание уделялось вопросам доверия к ИИ-системам, объяснимости алгоритмических решений, влияния интерфейсных сигналов на когнитивные стратегии пользователя, а также изменению сценариев поиска и принятия решений при переходе от традиционных интерфейсов к диалоговым моделям взаимодействия [1; 2; 3].

Анализ научных источников позволил сформировать теоретическую основу исследования, определить ключевые исследовательские направления и уточнить проблемное поле, связанное с отсутствием формализованных UX-паттернов проектирования интерфейсов с ИИ-функциональностью. На эмпирическом этапе исследования применён качественный метод — глубинные интервью с пользователями цифровых продуктов, использующих генеративные ИИ-сервисы в повседневной жизни. В рамках интервью респонденты описывали собственный опыт взаимодействия с ИИ-функциями, ожидания от цифровых продуктов, факторы, влияющие на продолжение или прекращение использования сервисов, а также восприятие интерфейсных решений.

Полученные данные планируется подвергнуть тематическому анализу с целью выявления повторяющихся стратегий поведения и пользовательских ожиданий, формирующих основу для последующей систематизации UX-паттернов проектирования интерфейсов цифровых продуктов с ИИ-функциональностью.

Выводы

Проведен качественный анализ поведения пользователей при взаимодействии с ИИ-сервисами. Выявлены устойчивые поведенческие паттерны и сформированы ожидания, влияющие на восприятие цифровых продуктов.

В результате сформирована таблица UX-паттернов взаимодействия пользователя с ИИ, на основе которых возможно проектирование интерфейсов цифровых продуктов таким образом, чтобы поддерживать доверие, соответствовать ожиданиям пользователей и повышать их удержание.

Литература

1. Nguyen Q.N., Sidorova A., Torres R. User interactions with chatbot interfaces vs. menu-based interfaces: An empirical study // *Computers in Human Behavior*. – 2022. – Vol. 128. – P. 107093.
2. Choudhury A., Shamszare H. Investigating the impact of user trust on the adoption and use of ChatGPT: Survey analysis // *Journal of Medical Internet Research*. – 2023. – Vol. 25. – e47184
3. Peng W., Meng J., Tang L. How do lay users seek information with ChatGPT: An in-situ interview study // *International Journal of Human–Computer Interaction*. – 2025. – P. 1–17.