

ОСОБЕННОСТИ UX-ДИЗАЙНА ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

Жукова О. В.¹

Научный руководитель – преподаватель Черняева А. Е.¹

¹Университет ИТМО

olla.zh@ya.ru

Введение

Актуальность исследования определяется тем, что в условиях интенсивной цифровизации основные сферы жизнедеятельности человека последовательно переводятся в формат онлайн-сервисов и мобильных приложений, вследствие чего качество пользовательского опыта становится социально значимым параметром, определяющим степень включённости различных групп населения в цифровую среду [1]. Пожилые пользователи объективно нуждаются в цифровых сервисах для поддержания автономности, контроля за здоровьем и получения государственных услуг, однако сталкиваются с комплексом барьеров, обусловленных возрастными психофизиологическими и когнитивными изменениями [2]. В этой ситуации UX-дизайн цифровых сервисов выступает тем уровнем проектирования, на котором технологические возможности переводятся в конкретный опыт взаимодействия [3], причём для пожилых людей интерфейс может либо компенсировать часть возрастных ограничений, либо усиливать ощущение беспомощности. Цель исследования – определить особенности UX-дизайна цифровых сервисов для пользователей пожилого возраста и разработать рекомендации по их проектированию.

Основная часть

В ходе теоретического анализа было установлено, что UX-дизайн целесообразно определить как междисциплинарную проектно-исследовательскую деятельность, направленную на целенаправленное формирование целостного пользовательского опыта взаимодействия с цифровым продуктом на протяжении всего пользовательского пути при системном учёте когнитивных, эмоциональных и поведенческих характеристик пользователя [4]. Цифровые сервисы как среда взаимодействия характеризуются протяжённостью и этапностью пользовательского взаимодействия, контекстной зависимостью интерфейсных состояний, посреднической функцией интерфейса между пользователем и скрытой логикой сервиса, интенсивной когнитивной нагрузкой и наличием критических шагов с высокой ценой ошибки [5]. При анализе возрастных особенностей было выявлено, что пожилые пользователи характеризуются снижением зрительной и слуховой чувствительности, ослаблением точности движений и моторного контроля, ограниченностью когнитивных ресурсов, преобладанием осторожных поведенческих стратегий, сопровождающихся высоким уровнем тревожности перед ошибкой [2, 6]. Эмпирические данные показывают, что каждый третий россиянин старше 55 лет боится остаться за бортом технологий [1], при этом 24% пожилых пользователей сообщают о страхе использования новых технологических устройств, а 43,4% боятся повредить устройство [7].

Практический анализ UX-дизайна крупных цифровых сервисов («Госуслуги», «СберБанк Онлайн», Ozon) выявил системные группы проблем [3]: дезориентация в структуре процесса и слабая управляемость маршрута; неоперациональная ясность контента и терминологии; недостаточно объяснимая обратная связь и отсутствие траектории исправления ошибок; низкая видимость критических смыслов и моторная

уязвимость; разрушение контекста при прерывании и слабое сохранение прогресса; недостаточная прозрачность последствий и некорректная риск-коммуникация; сложные маршруты помощи и восстановления доступа. На основе выявленных проблем разработаны практические рекомендации, структурированные по компонентам UX-дизайна. По информационной архитектуре и контенту рекомендуется минимизировать когнитивные переходы, размещая критически важные смыслы в непосредственной близости к точке принятия решения, унифицировать терминологию и стандартизировать контрольную сводку условий на критических экранах [4, 5]. По визуальному оформлению необходимо закреплять фиксированное расположение главных смыслов, исключать практику мелкого и низкоконтрастного текста для условий и предупреждений, обеспечивать масштабирование без разрушения вёрстки, увеличивать и разносить интерактивные зоны [6]. По обратной связи и обработке ошибок статусы и сообщения должны проектироваться как инструмент активного контроля, однозначно отвечая на вопросы о текущей стадии процесса и требуемых действиях; сообщения об ошибках следует делать локализованными и исправимыми с сохранением введённых данных [5]. Онбординг и поддержку рекомендуется выстраивать на принципе помощи в моменте, встраивая подсказки непосредственно в экран действия и структурируя справочные материалы по жизненным сценариям, а не по внутренним разделам сервиса.

Выводы

Результаты исследования показали, что для пользователей пожилого возраста решающими показателями качества UX в цифровых сервисах выступают объяснимость и предсказуемость в точках необратимого действия, сохранение контекста и прогресса в многошаговых сценариях, интерпретируемая статусная обратная связь, доступные и короткие маршруты восстановления доступа и получения помощи. Разработанные рекомендации образуют целостный проектный контур, в котором принципы простоты, предсказуемости, контроля, безопасности и ясности последовательно материализуются в требованиях к архитектуре, контенту, навигации, визуальной читаемости, обратной связи и поддержке [4, 5]. Предложенная система является практически применимой и создаёт основу для последующей эмпирической проверки влияния UX-решений на завершение сценариев и удержание пользователей пожилого возраста в цифровой среде.

Литература

1. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Интернет в России в 2022-2023 годах: состояние, тенденции и перспективы развития: отраслевой доклад. М.: Дизайн-студия RE-FORM, 2023. 207 с.
2. Белановская О. В. Психология старости и старения: учебное электронное издание. Минск: РИПК Минтруда и соцзащиты, 2023. 94 с.
3. Назаров Ю. В. UX-дизайн-проектирование для людей // Декоративно-прикладное искусство и предметно-пространственная среда. Вестник МГХПА им. С. Г. Строганова. 2021. № 3-2. С. 53-56.
4. International Organization for Standardization. ISO 9241-210:2010. Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems. Geneva: International Organization for Standardization, 2010. 32 p.
5. Norman D. The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition. New York: Basic Books, 2013. 368 p.
6. World Health Organization. World Report on Ageing and Health. Geneva: World Health Organization, 2015. 246 p.
7. Raymundo T., Marquine da Silva Santana C. Fear and the use of technological devices by older people // Gerontechnology. 2014. Vol. 13. № 2. P. 260.