

КАРТА ШЛЯХУ КОРИСТУВАЧА ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ UX/UI

Карта шляху користувача (User Journey Map, UJM) призначена для дослідження всього процесу, через який проходить користувач від початку до кінця взаємодії з системою. Вона аналізує все, через що може проходити користувач, від дій до думок та емоцій. Такий підхід дуже важливий для усіх учасників розробки, тому що він надає можливість зрозуміти, що саме необхідно для ефективного рішення проблем користувачів [1].

User Experience (UX) охоплює досвід користувача під час роботи з продуктом, його емоції, очікування, зручність виконання завдань. User Interface (UI) відповідає за зовнішній вигляд системи, за гарний та зручний вигляд інтерфейсу програми. Ці два поняття тісно пов'язані, оскільки працюють над однією метою: зробити шлях користувача у роботі з програмою простим та ефективним. Тому UX/UI-дизайн - найпопулярніший підхід для створення цифрових продуктів, головними перевагами якого є зручність та ефективність взаємодії користувачів з системою [2].

У контексті UX/UI-дизайну UJM використовують, як інструмент розуміння користувача. Цей метод дослідження допомагає виявити всі проблеми даного сервісу. Оскільки успіх будь якого продукту залежить від того, чи користується дана система попитом у людей, велика увага має приділятися тому, щоб користувачі могли легко та швидко виконувати свої задачі.

User Journey Map (UJM) дозволяє об'єднати дані про дії, думки та емоції користувача у чітку, логічну картину [3]. Вона включає ключові елементи, які відображають досвід людини під час користування сервісом: персону (User Persona), уявний типовий користувач продукту; сценарій (Scenario), опис дій користувача на всіх етапах взаємодії; етапи взаємодії (Phases), важливі моменти, через які проходить користувач. На кожному з етапів фіксуються дії (Actions), емоції (Emotions) та проблеми (Pain Points). Значну роль відіграють точки контакту (Touchpoints), наприклад, сайт або служба підтримки, через які відбувається взаємодія з системою. Завершальним компонентом є аналіз можливостей покращення (Opportunities), який допомагає виявити слабкі місця та ухвалювати обґрунтовані рішення щодо покращення продукту.

Карта шляху користувача надає змогу побачити реальний досвід користувача зсередини, виявити критичні моменти, що впливають на рівень задоволення або розчарування. Завдяки візуальному відображенню дій, думок і емоцій користувача, створюється цілісна історія, яка допомагає у подальшій розробці. Такий підхід дозволяє виконати зміни інтерфейсу на основі перевірених даних, а не лише власних припущень. Крім того, карта спрощує комунікацію між усією командою розробників, що знижує ризики непорозуміння і прискорює розробку.

Перевагою методу є й те, що UJM дає змогу краще зрозуміти мотивацію користувача, передбачити потенційні труднощі ще до запуску продукту, а також узгодити бачення між дизайнерами, розробниками та бізнес-цілями. Він допомагає зосередитися на реальних потребах, замість здогадок, що особливо важливо у конкурентному середовищі, де якість користувацького досвіду має вирішальне значення. Крім цього, карта дозволяє оптимізувати кожен етап взаємодії, виявити дублювання або зайві кроки, покращити навігацію, підвищити рівень залучення користувача. Вона також сприяє підвищенню лояльності аудиторії, зменшенню кількості звернень до служби підтримки та загальному покращенню ефективності продукту [4].

Отже, карта шляху користувача є ефективним інструментом для глибшого розуміння потреб, емоцій та очікувань користувача. Вона дозволяє побудувати логічний і зручний шлях взаємодії, виявити слабкі місця у системі та приймати обґрунтовані рішення щодо покращення продукту. Використання UJM сприяє створенню якіснішого інтерфейсу, який відповідає реальним запитам аудиторії, підвищує задоволення від користування та робить процес розробки більш узгодженим і ефективним для всієї команди.

Список літератури

1. Мапа історій користувача URL: <https://gamedev.dou.ua/blogs/user-story-mapping-review/>
2. Карта подорожі покупця URL: <https://uxpub.com/articles/karta-podorozhi-pokupcyu/>
3. CJM: покроковий посібник, як створити Карту Шляху Клієнта URL: <https://sponuka.com/cjm-pokrokovyy-posibnyk/>
4. Customer Journey URL: <https://gamedev.dou.ua/blogs/user-story-mapping-review/>