

Пирамида потребностей пользователя мобильного приложения



Максим Десятых,
креативный директор

Что такое UX?

ГОСТ Р ИСО 9241-210-2012

Опыт пользователя (User experience) – восприятие и ответные действия пользователя, возникающие в результате использования и/или предстоящего использования продукции, системы или услуги.

Опыт пользователя включает все эмоции, убеждения, предпочтения, ощущения, физические и психологические реакции пользователя, поведение и достижения, которые возникают до, во время и после использования.

Опыт пользователя – это сочетание образа торговой марки, способа представления, функциональности, производительности системы, интерактивного поведения и вспомогательных возможностей интерактивной системы, физического и психологического состояния пользователя, являющегося результатом предшествующего опыта, привычек, навыков и индивидуальности, а также условий использования.

Пригодность использования, если ее интерпретируют с точки зрения личных целей пользователей, может включать аспекты восприятия и эмоциональные аспекты, обычно связанные с опытом пользователя. Для оценки аспектов опыта пользователя могут быть использованы критерии пригодности использования.

Результат UX — субъективное отношение



Как пользователи оценивают мобильные приложения?



«Молодцы, приложение очень хорошее.
Я другие после этой удалил!»



«Лучшее из новостных! Здоровый минимализм, фокус на информативности, конкуренты выглядят как цыганские кони.»



«Билайн вы лучшие!!! Проверено лично.»



«好用 很方便»



«Новое приложение РБК — это лучше,
чем секс!»



«Стабильно работающее приложение.
Стабильно вылетает при авторизации»



«Было нормальное приложение, обновились
и стало просто п\$&@ц... Руки вырвать
криворуким...»



«Я ему 100 мб освободил а ему
мало!!!?!??!!!!!!????!!!!!!??»



«Я просил создания наклейки на иконке приложения, мне даже пообещали, что я вскоре удалю сторонние приложения, проверяющие баланс, но увы, без изменений.»



«Хорошее»

ЧТО СОСТАВЛЯЕТ ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ?

ЭМОЦИИ

ТЕХНОЛОГИЧНОСТЬ

целесообразность

функциональность

красота

работоспособность

производительность



эмоции
технологичность
а вот и красота
производительность
функциональность
целесообразность
работоспособность

1.

РАБОТОСПОСОБНОСТЬ



«Приложение полезное. Но...Начало
вылетать.»

2.

ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ



«Исправляйте! Вообще трафик не видит.»

3. ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ



«Тупит и заходит в ошибки. Маленький функционал»

4.

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ



«Хотелось чтобы приложение быстрее открывалось, а так всё отлично!»

5. КРАСОТА



«Очень удобное и красочное приложение)
отлично :)»

СПАСИБО !!! 1



Максим Десятых,
креативный директор

USER EXPERIENCE RUSSIA 2014

WWW.REDMADROBOT.RU



№1 в разработке
мобильных приложений на заказ