

ПРИМЕНЕНИЕ МЕНТАЛЬНЫХ МОДЕЛЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЕБ-СЕРВИСА

Бурмель В. А.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Дубинко Н. А. – канд. психол. наук, доцент

Как правило, использование человеком любого веб-сервиса целесообразно. На основании этого, одним из основных показателей эффективности работы веб-сервиса принято считать время, затрачиваемое пользователем с момента запуска сервиса до момента достижения пользователем его цели. Таким образом, снижение времени, затрачиваемого на освоивание интерфейса, приводит к повышению эффективности самого веб-сервиса. Упрощение интерфейса невозможно без понимания и отслеживания пользовательского опыта взаимодействия. Ментальные модели, при решении таких задач, представляют собой графическое отражение пользовательского представления о программном продукте, с которым он взаимодействует. Ментальная модель – это графическое отражение интуитивного понимания принципов работы объекта или системы, основанное на прошлом опыте человека и имеющейся у него информации.

Если ментальная модель пользователя соответствует тому, как работает интерфейс, можно утверждать, что интерфейс является интуитивно понятным. Это означает, что при взаимодействии с веб-сервисами, пользователи ожидают увидеть определённую последовательность действий в соответствии с их прошлым опытом и ожиданиями. Классический пример такой последовательности – регистрация на сайте. Пользователь вводит необходимые данные, получает ссылку для активации на почту, затем переходит по ней, чтобы активировать свой аккаунт. Большинство пользователей ожидают увидеть в процессе регистрации именно такие шаги и держат в голове ментальную модель того, какой должна быть процедура регистрации. Если последовательность действий необходимая для достижения цели пользователей отличается от их ментальной модели, что означает сложность спроектированного интерфейса и снижение эффективности веб-сервиса.

Таким образом, построение ментальных моделей пользователей при повышении эффективности веб-сервиса помогает отследить их опыт взаимодействия с продуктом, определить последовательности действий, выполняемых пользователем для достижения целей и понять какие из элементов интерфейса нуждаются в упрощении и доработке. Ментальные модели представляют собой эффективный аналитический элемент в исследованиях интерфейсов веб-сервисов, без которых повышение их эффективности не представляется возможным.

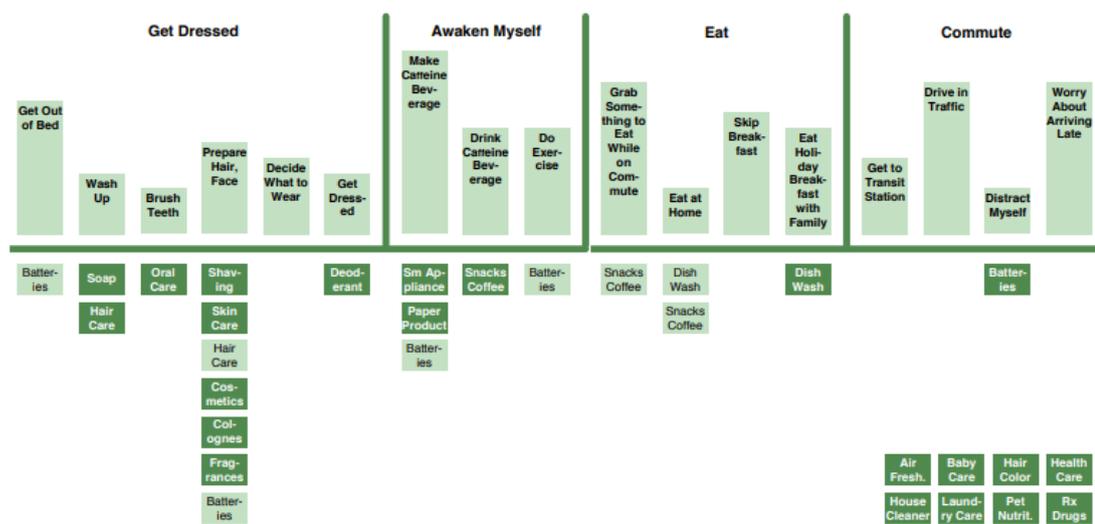


Рисунок 1 – Пример ментальной модели [1]

Список использованных источников:

1. Mental Models: Aligning Design Strategy with Human Behavior / Indi Young. : « Rosenfeld Media», 2008. – 299 с.