

УДК 130.1

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЧЕЛОВЕКА С ЧУЖИМИ ПРОГРАММАМИ И АЛГОРИТМАМИ

Минлигареев М.А., студент гр. ПИм-191, I курс

Научный руководитель: Баумгартэн М.И., к.ф.-м.н., доцент

Кузбасский государственный технический университет

имени Т. Ф. Горбачева

г. Кемерово

В современном обществе простому человеку на регулярной основе приходится сталкиваться со средствами информатизации и в момент, когда в обществе информация высокого качества находится в изобилии – это общество принято называть информационным, а человека в нем – пользователем.

Путь, который современный человек проделывает, чтобы стать пользователем, не для всех может показаться простой задачей. Особенно это касается тех людей, которые настроены радикально к преображению своей жизни при помощи средств информатизации. Как правило, к таким людям относятся лица, так называемой, «старой закалки». Современному поколению, безусловно, проще адаптироваться к среде, в которой происходит его рост и становление как личности.

Данная проблема была изучена многими научными деятелями, например, Норман Казинс, редактор журнала «Поэт и компьютер» еще в 1966 году в своих трудах задавался вопросами: «поможет ли компьютер людям узнать, кто они на самом деле, выявить их настоящие проблемы, начать больше ценить красоту, понять настоящую ценность жизни и сделать мир безопаснее, чем сейчас?»[1]. Любопытно, что он также задавался вопросом «На что будет похож мир в 2020 году?» и пришел к выводу, что цифровые технологии продолжат его заполнять, создавая все новые возможности изменения жизни. Конечно, вывод крайне тривиальный, но все гениальное просто. Именно в таком векторе развития и движется наш мир сейчас. Жизнь меняется.

Для того, чтобы в очередной раз не поднимать вопросы, представленные ранее в том ключе, в котором они были рассмотрены намного более квалифицированными людьми, предлагается углубится в их практическое исследование.

Компания, в которой на настоящий момент работает автор статьи (далее просто компания), предоставляет услуги по разработке программного обеспечения. Одной из особенностей разработки любого программного обеспечения является исследование результатов пользовательского взаимодействия, что позволяет грамотно спроектировать дизайн и логику бизнес-процессов.

К основным понятиям, с которыми необходимо ознакомится, чтобы иметь представление о том, как программный продукт представляет себе пользователь, относятся:

1. UI или пользовательский интерфейс сайта (англ. user interface) – совокупность элементов, с помощью которых посетитель пользуется веб-страницей. К ним относятся: меню, модальные окна, формы, кнопки, ссылки, контент [2]. Пример элементов пользовательского интерфейса представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Пример элементов пользовательского интерфейса

2. UX или пользовательский опыт (англ. user experience) – пользовательское восприятие и реакции на взаимодействие с сервисом, услугой или продуктом. UX включает эмоции, ожидания, предпочтения, личное восприятие, физические, психические и поведенческие реакции, которые возникают перед, во время и после взаимодействия [2].

3. UAT или приемочное пользовательское тестирование (англ. user acceptance testing) – является завершающим этапом тестирования программного обеспечения с целью «пощупать» функционал конечными пользователями на удобство использования и возможность работать с ним.

Компанией был разработан крупный модуль клиентской аналитики, результатом работы которого для клиентов компании стало:

- простая обратная связь со своими клиентами;
- повышение коэффициента удержания своих клиентов;
- анализ настроения своих клиентов;
- отслеживание текущего индекса потребительской лояльности;
- предиктивный анализ.

Взаимодействие с этим программным модулем предполагает разделение пользователей на следующие группы:

1. Клиенты – обычные пользователи, с которым необходимо налаживать взаимодействие.
2. Сотрудники – команда быстрого реагирования на обратную связь.
3. Помощники – команда поддержки для быстрого реагирования на обостренную ситуацию обратной связи.
4. Проверяющие – специалисты, отвечающие за корректность работы сотрудников и их помощников.
5. Аналитики – специалисты, отвечающие за изучение аналитических данных.
6. Управляющие – специалисты, отвечающие за направление бизнес-процесса.
7. Начальники – наиболее заинтересованные в отлаженной работе лица, отвечающие за подбор персонала, продвижение миссии организации и т.д.
8. Администраторы – специалисты, отвечающие за исправность и усовершенствование системы.

Наиболее ярко выражается необходимость грамотной настройки взаимодействия в группах номер 1, 2, 5, 7. UI для группы номер 2 представлен на рисунке 2. Его разработка повысила КПД группы на 40%.

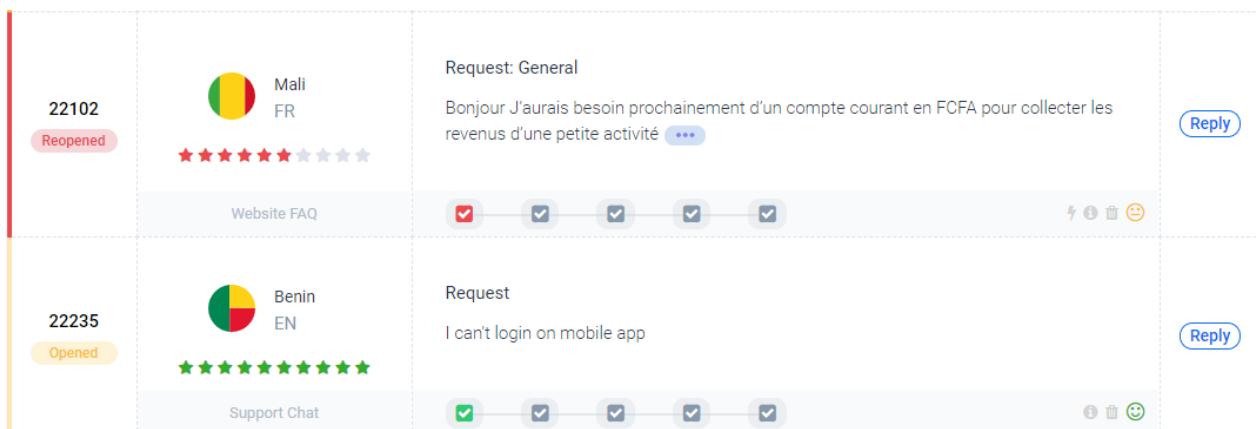


Рисунок 2 – Пользовательский интерфейс сотрудников

В заключении необходимо отметить, что Норман Казинс был полностью прав в своем прогнозе на 2020 год, а также на вопрос «Становится ли жизнь человека лучше при переходе в информационное общество?» можно с уверенностью дать положительный ответ.

#### Список литературы:

1. Харпер Р., Родден Т. Роджерс И. Селлен И. Быть человеком. Взаимодействие человека и компьютера в 2020 году – Текст: электронный // Интернет-хранилище. – URL: <https://goo-gl.su/uswkU> (дата обращения: 23.02.2020).
2. Дементий Д. Что такое UX и UI / Текст: электронный // TextTerra: Интернет-портал. – URL: <https://textterra.ru/blog/chto-takoe-ux-i-ui-i-pochemu-ux-dizaynerov-ne-byvaet.html> (дата обращения: 23.02.2020).