

РОЛЬ UX/UI В ПРОДВИЖЕНИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

В исследовательской работе изучается роль пользовательского опыта (UX) и пользовательского интерфейса (UI) в продвижении туристского продукта. Исследование изучает влияние хорошо продуманного дизайна UX/UI на принятие решений туристами и уровень их удовлетворенности. В работе описаны различные подходы к оценке эффективности пользовательского интерфейса, а также специфика туристской отрасли в UX/UI. С помощью обзора литературы и тематических исследований в работе определены ключевые критерии оценки пользовательского интерфейса, которые улучшают UX/UI туристских продуктов и улучшают пользовательский опыт. Результаты данного исследования свидетельствуют о том, что внимание к дизайну UX/UI имеет решающее значение для успешного продвижения туристских продуктов и создания положительного влияния на восприятие компании туристами.

Ключевые слова: пользовательский опыт, пользовательский интерфейс, туризм, дизайн, интерфейс, продвижение продукта

A. Ishchenko, A. Kononov

THE ROLE OF UX/UI IN TOURISM PRODUCT PROMOTION

Annotation: This research paper investigates the role of user experience (UX) and user interface (UI) in tourism product promotion. The study investigates the impact of a well-designed UX/UI on tourists' decision making and satisfaction levels. The paper describes different approaches to evaluating the effectiveness of UI, as well as the specifics of the tourism industry in UX/UI. Through literature review and case studies, the paper identifies key criteria for user interface evaluation that improve the UX/UI of tourism products and enhance the user experience. The results of this study indicate that attention to UX/UI design is crucial to successfully promote tourism products and create a positive impact on the perception of the company by tourists.

Key words: user experience, user interface, tourism, design, interface, product promotion

Индустрия туризма — это высококонкурентный рынок: на сегодняшний день в Едином федеральном реестре туроператоров значится более 4 000 компаний, а количество турфирм в России за последние 8 лет увеличилось на 30% [1] и насчитывает более 13 000 штук [2]. Успех туристских продуктов часто зависит от эффективного продвижения. Согласно исследованиям, более качественный UX-дизайн увеличивает коэффициент конверсии сайта на 35% [3]. Это подтверждает,

что пользовательский опыт (UX) и пользовательский интерфейс (UI) играют решающую роль в продвижении туристских продуктов, поскольку они могут существенно повлиять на восприятие туристского продукта потенциальными клиентами.

Общая теория

За сокращением UX скрывается понятие User Experience – пользовательский опыт. UI расшифровывается как User Interface – пользовательский интерфейс. Далее приведены определения данных терминов на основе различных источников.

Таблица 1

Определения понятия User Experience (UX)

Источник	Определение
Nielsen Norman Group (исследовательская и консалтинговая фирма в области UX)	Все аспекты взаимодействия конечного пользователя с компанией, ее услугами и продуктами
ISO (Международная организация по стандартизации)	Восприятие и реакция человека при использовании или предполагаемом использовании продукта, системы или услуги
UX Collective (онлайн-издание для UX-дизайнеров)	Совокупность того, как пользователи взаимодействуют с веб-сайтом или приложением, включая его функциональность, удобство использования и доступность
Forrester Research (американская компания, занимающаяся консалтингом и исследованиями в сфере IT)	Восприятие человеком системы или продукта в результате взаимодействия с ним
Interaction Design Foundation (образовательная онлайн-платформа)	Общее ощущение или впечатление, которое возникает у пользователей при взаимодействии с продуктом, системой или услугой

Составлено автором по [4-6].

Таким образом, UX включает в себя изучение опыта взаимодействия пользователя с интерфейсом, в том числе все способы работы с функционалом системы. Грамотное проектирование интерфейса обеспечивает позитивный пользовательский опыт: интерфейс интуитивно понятен, пользователь с легкостью выполняет необходимые задачи.

Таблица 2

Определения понятия User Interface (UI)

Источник	Определение
Oracle (американская IT-компания, разработчик ПО)	Визуальные и физические элементы, с которыми взаимодействует пользователь, такие как кнопки, текстовые поля и значки

Источник	Определение
Usability.gov (образовательная онлайн-платформа)	Средства, с помощью которых пользователи взаимодействуют с веб-сайтом или приложением
Techopedia (онлайн-словарь по информационным технологиям)	Точка взаимодействия человека с компьютером и коммуникации внутри устройства
Interaction Design Foundation (образовательная онлайн-платформ)	Средства, с помощью которых пользователь и компьютерная система взаимодействуют, в частности, использование устройств ввода и программного обеспечения
Apple (американская технологическая компания)	Средства, с помощью которых пользователи взаимодействуют с компьютером или устройством, включая экраны, клавиатуры, мыши и трекпады

Составлено автором по [7-9].

Так, к UI относятся визуальные и функциональные элементы, обеспечивающие взаимодействие пользователя с продуктом или услугой. Например, меню, формы регистрации, кнопки и др. Кроме того, UI охватывает не только графический интерфейс, но и тактильный, голосовой или звуковой.

UI/UX-дизайн – это постоянно меняющаяся область. Способы взаимодействия человека с технологиями прошли долгий путь эволюции. Проследив его, можно определить четкое направление развития, в котором движется дизайн пользовательского интерфейса: естественные формы взаимодействия.

Привычный современному пользователю графический интерфейс (graphic user interface, GUI) был разработан в 1973 году. Его программные функции представляются графическими элементами: окнами, кнопками, меню, иконками. Графические интерфейсы пришли на смену интерфейсам командной строки (command line interface, CLI), с помощью которых пользователь давал инструкции компьютеру путём ввода с клавиатуры текстовых команд. Эта смена была обусловлена увеличением количества пользователей и необходимостью сделать их взаимодействие с компьютером более понятным, интуитивным [10].

С ростом популярности графических интерфейсов широкое распространение получила компьютерная мышь, представленная Дугласом Энгельбартом в 1968 году. Она стала основным манипулятором для указания объектов на экране с графическим интерфейсом [11].

В настоящее время наиболее распространенной альтернативой являются сенсорные дисплеи, появившиеся в 2000-х годах. Популярность сенсорных мобильных устройств обусловлена более интуитивным управлением, кроме того, они не требуют дополнительного оборудования.

Сейчас общество находится на пороге более естественного интерфейса, в котором задействованы пальцы, голоса и жесты пользователей. Так, популярность

набирает внедрение разговорных интерфейсов, способных понимать естественный язык пользователей и реагировать на него. Именно на этой технологии основана работа голосовых помощников, таких как «Алиса» (Яндекс), «Alexa» (Amazon) и «Siri» (Apple) [12].

Еще одной развивающейся тенденцией является внедрение технологий виртуальной реальности (VR) и дополненной реальности (AR) для улучшения пользовательского опыта. Данные технологии могут быть использованы для моделирования использования продукта еще до его создания.

В индустрии туризма UX/UI-дизайн направлен на создание беспроblemного и приятного опыта для пользователей при взаимодействии с туристскими продуктами. Эффективный UX/UI-дизайн может повлиять на то, выберет ли пользователь конкретный туристский продукт или услугу, или предпочтет предложение конкурента. Это влияние выражается несколькими способами. Во-первых, хорошо продуманный пользовательский интерфейс может создать у потенциального клиента ощущение доверия и надежности, и заставить его почувствовать, что туристский продукт или услуга заслуживают доверия. Во-вторых, UX/UI дизайн может создать ощущение знакомости и простоты использования. Удобный интерфейс, в котором легко ориентироваться, может помочь потенциальному клиенту чувствовать себя более комфортно и уверенно в процессе принятия решения. Кроме того, UX/UI-дизайн может создать эмоциональную связь с пользователем. Используя визуальные образы, цвета и другие элементы дизайна, UX/UI-дизайн может вызывать определенные эмоции, такие как волнение или расслабление, что может повлиять на процесс принятия решения пользователем.

Подходы к оценке эффективности

Оценка эффективности является одним из важнейших аспектов UX/UI дизайна в индустрии туризма. Она может дать ценную информацию о том, как пользователи воспринимают туристский продукт или услугу, и помочь определить области для улучшения.

Для получения информации о взаимодействии пользователя с туристским продуктом или услугой могут использоваться различные критерии. В таблице 3 представлены основные критерии оценки пользовательского опыта, выявленные специалистами сферы UX/UI на основе различных методик.

Таблица 3

Критерии оценки пользовательского интерфейса

Автор	Методика	Критерии оценки
Ping Zhang	Определение критериев оценки пользовательского опыта на основе Теории Мотивации Герцберга	1. Надежность веб-интерфейса; 2. Стабильность сайта; 3. Поддержка различных платформ и/или браузеров; 4. Продолжительность выполнения задачи и др.

Автор	Методика	Критерии оценки
Minoli Perera	Определение критериев оценки пользовательского опыта на основе эвристических правил Якоба Нильсена	1. Общее время, затраченное на выполнение задачи; 2. Успешное выполнение задачи; 3. Уровень сложности; 4. Количество ошибок пользователя; 5. Легкость поиска необходимого контента; 6. Визуальная консистентность и др.
James R. Lewis	Целью автора было обеспечение комплексной системы оценки, охватывающей все аспекты работы пользователя с системой	1. Простота освоения; 2. Эффективность выполнения задачи; 3. Легкость запоминания; 4. Количество ошибок, допускаемых пользователем; 5. Общая удовлетворенность интерфейсом
Thomas Tullis, Jacqueline N. Bias	Авторы выделяют ключевые показатели эффективности (КПЭ) пользовательского интерфейса, которые могут быть использованы для оценки пользовательского опыта	1. Коэффициент успешности; 2. Время выполнения задачи; 3. Количество и серьезность ошибок, допускаемых пользователем; 4. Удовлетворенность пользователей интерфейсом; 5. Уверенность пользователей при использовании системы
Jeff Sauro, Jim Lewis	Проведя исследование, авторы выделили 6 наиболее важных критериев оценки пользовательского интерфейса методом исключения наименее популярных	1. Эффективность; 2. Производительность (скорость выполнения задачи); 3. Обучаемость пользователей; 4. Легкость запоминания; 5. Частота и серьезность ошибок, допускаемых пользователями; 6. Удовлетворенность пользователей интерфейсом
Aaron Marcus	Определение критериев оценки пользовательского опыта на основе юзабилити-инжиниринга	1. Обучаемость пользователей; 2. Эффективность выполнения задач; 3. Запоминаемость; 4. Количество и серьезность ошибок; 5. Удовлетворенность пользователей интерфейсом

Составлено автором.

Специфика отрасли

Сфера туризма требует уникального подхода при проектировании UX/UI. Грамотный подход к проектированию интерфейса может решить проблемы и потребности этой отрасли.

Одним из наиболее значимых факторов в UX/UI дизайне для индустрии туризма является акцент на предоставлении запоминающегося и захватывающего опыта для пользователя. Туристы часто ищут новых и захватывающих впечатлений, поэтому привлекательный и запоминающийся пользовательский интерфейс может сыграть немалую роль. Например, использование высококачественных визуальных средств (фотографии и видеоролики) поможет привлечь внимание потенциальных клиентов и произвести сильное первое впечатление. Кроме того, интерактивные функции (например, виртуальные туры или 360-градусные изображения) могут помочь пользователям лучше изучить информацию о выбранном направлении, почувствовав себя частью дестинации еще до бронирования. Такие возможности позволяют пользователям более интерактивно изучать места назначения и способствуют росту интереса и предвкушения поездки.

Еще одним важным аспектом UX/UI-дизайна в туристской отрасли является эффективная коммуникация. Индустрия туризма обслуживает самых разных людей, многие из которых могут не знать местного языка или обычаев. Поэтому в дизайне UX/UI следует отдавать предпочтение четким и лаконичным формулировкам, предоставляя пользователям простую для понимания информацию, которая поможет им принимать обоснованные решения. Предоставление пользователям актуальной и полезной информации в нужное время имеет решающее значение для улучшения пользовательского опыта и укрепления доверия к бренду.

Доступность – еще один важный фактор UX/UI-дизайна для туристской отрасли. Туристы могут иметь разное происхождение, возраст и способности, поэтому важно разрабатывать интерфейс с учетом их уникальных потребностей. Например, использование альтернативного текста для изображений и регулируемый размер шрифта может помочь пользователям с ослабленным зрением, а аудио-описание и расшифровка видео могут помочь пользователям с нарушениями слуха.

Время – еще один важный элемент дизайна UX/UI в индустрии туризма. Туристы часто имеют ограниченное время для планирования и организации своих поездок, а это значит, что интерфейс должен быть разработан так, чтобы быть быстрым, интуитивно понятным и простым в использовании. Этого можно достичь с помощью упорядоченных рабочих процессов, простой навигации и четких призывов к действию. Хорошо продуманный интерфейс поможет снизить разочарование пользователей и повысить конверсию, что в конечном итоге приведет к росту доходов компании.

Наконец, индустрия туризма отличается высокой конкуренцией, и дизайн UX/UI может сыграть решающую роль в привлечении внимания потенциальных клиентов. Хорошо продуманный пользовательский интерфейс может помочь вызвать у них доверие и повысить авторитет компании, что в конечном итоге приведет к увеличению количества бронирований и доходов. Ориентированный на пользователя подход к дизайну UX/UI может помочь предприятиям в сфере туризма выделиться на переполненном рынке и завоевать лояльность своих клиентов.

Особенности UX/UI в сфере туризма

Особенность	Описание	Возможные решения в контексте UX/UI-дизайна
Предоставлении запоминающегося и захватывающего опыта для пользователя	Туристы стремятся получить новые захватывающие впечатления, поэтому привлекательный и запоминающийся пользовательский интерфейс может сыграть немалую роль в продвижении конкретного туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> – Использование высококачественных визуальных средств (фотографии и видеоролики) для привлечения внимания потенциальных клиентов и создания сильного первого впечатления; – использование интерактивных функций (например, виртуальных туров или 360-градусных изображений) для обеспечения возможности лучше изучить информацию о выбранном направлении, почувствовав себя частью дестинации еще до бронирования; – предложение персонализированных рекомендаций на основе предпочтений пользователя
Эффективная коммуникация	Эффективная коммуникация может помочь выявить и удовлетворить потребности и проблемы клиентов, а также предотвратить возможные недопонимание и ошибки	<ul style="list-style-type: none"> – Использование четких, лаконичных формулировок и предоставление пользователям простой для понимания информации, которая поможет им принимать обоснованные решения; – предоставление пользователям актуальной и полезной информации в нужное время для улучшения пользовательского опыта и укрепления доверия к бренду; – использование визуальных средств для облегчения взаимодействия; – предоставление поддержки на нескольких языках; – использование чат-ботов или других разговорных интерфейсов для поддержки потенциальных клиентов
Доступность	Каждый из потенциальных клиентов тур. компании обладает индивидуальными особенностями. Грамотно спроектированный UX/UI может помочь обеспечить инклюзивность для всех пользователей	<ul style="list-style-type: none"> – Внедрение альтернативного текста для изображений; – использование регулируемого размера шрифта; – использование аудио-описаний и расшифровки видео; – обеспечение адаптивности размеров экрана для различных устройств; – создание простой и интуитивно понятной навигации

Особенность	Описание	Возможные решения в контексте UX/UI-дизайна
Время	Туристы часто имеют ограниченное время для изучения дестинации и хотят извлечь максимум пользы из своего визита. Дизайн UX/UI может помочь упростить путешествие пользователя и предоставить необходимую информацию быстро и эффективно	<ul style="list-style-type: none"> – Использование простого и интуитивно понятного интерфейса с четкими призывами к действию; – использование персонализированных рекомендаций на основе предпочтений пользователя и ограничений по времени; – предоставление информации о времени ожидания и наличии свободных мест в режиме реального времени; – включение функций мобильной регистрации и продажи билетов
Привлечение внимания потенциальных клиентов	В конкурентной индустрии туризма важно выделиться и привлечь внимание потенциальных клиентов. UX/UI дизайн может помочь создать уникальный и запоминающийся фирменный стиль	<ul style="list-style-type: none"> – Использование высококачественного визуального контента; – создание визуально привлекательного и запоминающегося пользовательского интерфейса; – внедрение уникального и узнаваемого фирменного стиля; – использование социальных сетей и других каналов цифрового маркетинга для привлечения потенциальных клиентов

Составлено автором.

Вышеперечисленные особенности UX/UI в сфере туризма являются требованиями современного этапа развития технологий. Высокая конкуренция в сфере, разнообразие видов туристских услуг и предложений, избирательность современных клиентов делают соблюдение этих требований практически обязательными для крупных туристических компаний.

Результаты данного исследования свидетельствуют о том, что внимание к дизайну UX/UI имеет решающее значение для успешного продвижения туристских продуктов и создания положительного влияния на восприятие компании туристами.

Список литературы

1. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения: 23.03.2023 г.)
2. Единый Федеральный реестр туроператоров [Электронный ресурс]. URL: <https://tourism.gov.ru/reestr/reestr-turoperatorov/> (дата обращения: 25.03.2023 г.)

3. Nielsen Norman Group [Электронный ресурс]. URL: [https:// www.nngroup.com/](https://www.nngroup.com/) (дата обращения: 04.04.2023 г.)
4. Международная организация по стандартизации [Электронный ресурс]. URL: <https://www.iso.org/> (дата обращения: 06.04.2023 г.)
5. UX Collective [Электронный ресурс]. – URL: <https://uxdesign.cc/> (дата обращения: 11.04.2023 г.)
6. Forrester Research [Электронный ресурс]. URL: <https://www.forrester.com/bold> (дата обращения: 16.04.2023 г.)
7. Онлайн-словарь по информационным технологиям Techopedia [Электронный ресурс]. – URL: ссылка (дата обращения: 18.04.2023 г.)
8. Interaction Design Foundation [Электронный ресурс]. URL: <https://www.interaction-design.org/> (дата обращения: 19.04.2023 г.)
9. Usability.gov [Электронный ресурс]. URL: <https://www.usability.gov/> (дата обращения: 22.04.2023 г.)
10. The Evolution of UI/UX Design: A Look Back and a Look Ahead [Электронный ресурс]. – URL: <https://bootcamp.uxdesign.cc/the-evolution-of-ui-ux-design-a-look-back-and-a-look-ahead-56b5abcd825> (дата обращения: 22.04.2023 г.)
11. Эволюция пользовательского интерфейса // OSP [Электронный ресурс]. URL: <https://www.osp.ru/cw/2006/35/2849437> (дата обращения: 22.04.2023 г.)
12. Conversational UX Design – An Introduction // WinWire Technologies [Электронный ресурс]. URL: <https://www.winwire.com/blog/conversational-ux/> (дата обращения: 25.04.2023 г.)
13. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. URL: <https://dic.academic.ru/> (дата обращения: 18.04.2023 г.)

Об авторах

Ищенко Анастасия Романовна, студентка, Владивостокский государственный университет (Владивосток, Россия).

E-mail: echitz@bk.ru

Кононов Артём Юрьевич, кандидат экономических наук, доцент, Владивостокский государственный университет (Владивосток, Россия).

E-mail: artem.kononov@vvsu.ru

About authors

Ishchenko Anastasia, student, Vladivostok State University (Vladivostok, Russia)/

E-mail: echitz@bk.ru

Kononov Artyem, PhD on Economic, Associate Professor, Vladivostok State University (Vladivostok, Russia).

E-mail: artem.kononov@vvsu.ru