0 Wstęp

User experience jest obecnie jednym z najbardziej nośnych tematów w dizajnie. Liczne konferencje, warsztaty i webinary poruszają zagadnienie projektowania doświadczeń, stając się platformami do wymiany myśli i wypracowywania nowych idei. Łączą dizajnerów, badaczy, programistów, socjologów i psychologów, tworząc pole przenikania się dziedzin. Mało kto jednak zadaje sobie pytanie, czym tak naprawdę jest doświadczenie i w jaki sposób można je projektować.

Według Słownika Języka Polskiego, doświadczenie to „ogół wiadomości i umiejętności zdobytych na podstawie obserwacji i własnych przeżyć”[1]. Ważną składową doświadczania jest aspekt emocjonalny, na który składa się cały szereg osobistych doznań i uczuć.

Badania doświadczeń użytkownika to procedury wykorzystujące metody naukowe do opisu i systematyzacji odczuć, wrażeń i emocji. Coś, co wydawałoby się nieuchwytne, staje się realnym zbiorem danych. Można je interpretować i – dzięki nauce – zmieniać świat, o czym pisze Patrycja Rudnicka.

Dane te nie mogłyby zostać pozyskane bez udziału samych badanych. Zagadnienie wpływu świadomości udziału w badaniu na jego uczestników i wynik samego badania jest rzadko poruszane. Zwraca na to uwagę Agnieszka Balcer-Thinlay w artykule *Doświadczenia respondentów w procesach badawczych*.

Badanie nie może się odbyć bez swojego przedmiotu. Kalina Tyrkiel w artykule *Między słowami – o projektowaniu treści* pisze o wpływie jakości tekstu w projekcie na jakość doświadczenia i to, jak UX writing wspiera komunikację poprzez świadome używanie języka. Takie podejście w dizajnie umożliwia korzystanie z projektowanych produktów i usług większej liczbie użytkowników, wcześniej wykluczanych lub pomijanych. „Dostępność” to już nie luksus, ale standard. Mogłoby się wydawać, że wytyczne do projektowania dostępnego same będą jego najlepszym przykładem. Dlaczego tak się nie dzieje, można przeczytać w artykule *Niedostępna dostępność?* Aleksandry Zajdel.

Doświadczanie to też refleksja. Anna Dulny-Leszczyńska pyta o wpływ sztucznej inteligencji chatbotów na użytkownika, analizując aplikację konwersacyjną Replika. Nowe obszary projektowania user experience

wymagają szczególnej uwagi dizajnera choćby po to, aby nie przekroczyć granicy, której strzeże wskazana w tytule tekstu empatia.

Pogłębione refleksje dotyczą też teraźniejszości (Anna Kamieniak) i przyszłości (Wojtek Kutyła) – z zawsze aktualnym pytaniem „Co dalej?".

12. numer „Form" próbuje pokazać „doświadczenie użytkownika" jako coś nieoczywistego. Obszar, który obecnie często kojarzony jest z projektowaniem produktów cyfrowych, tak naprawdę obejmuje całe spektrum odczuć zmysłowych i emocji człowieka. Zapraszamy do doświadczania.

Kamil Kamysz

Przypisy

1. sjp.pwn.pl/slowniki/doświadczenie.html