

Самая главная юзабилити-проблема

Макс Козлов – ген. директор Фабрики Юзабилити (fabuza.ru)



Фабрика Юзабилити ([FABUZA](#)) – разработчик облачного программного обеспечения для проведения дистанционных тестов юзабилити / UX на ПК и мобильных устройствах.

Внутри компании создана одна из самых больших юзабилити-лабораторий в России, сотрудники прошли обучение в [Nielsen Norman Group](#) (основателем является [Якоб Нильсен](#)) – ведущая мировая компания-консультант в данной области.

Компания более 2-х лет занимается построением центров компетенций в области самостоятельного тестирования UX внутри компаний, на базе собственного программного обеспечения "Облачной лаборатории клиентского опыта" (Cloud UX Lab), а также проведением исследований "под ключ".

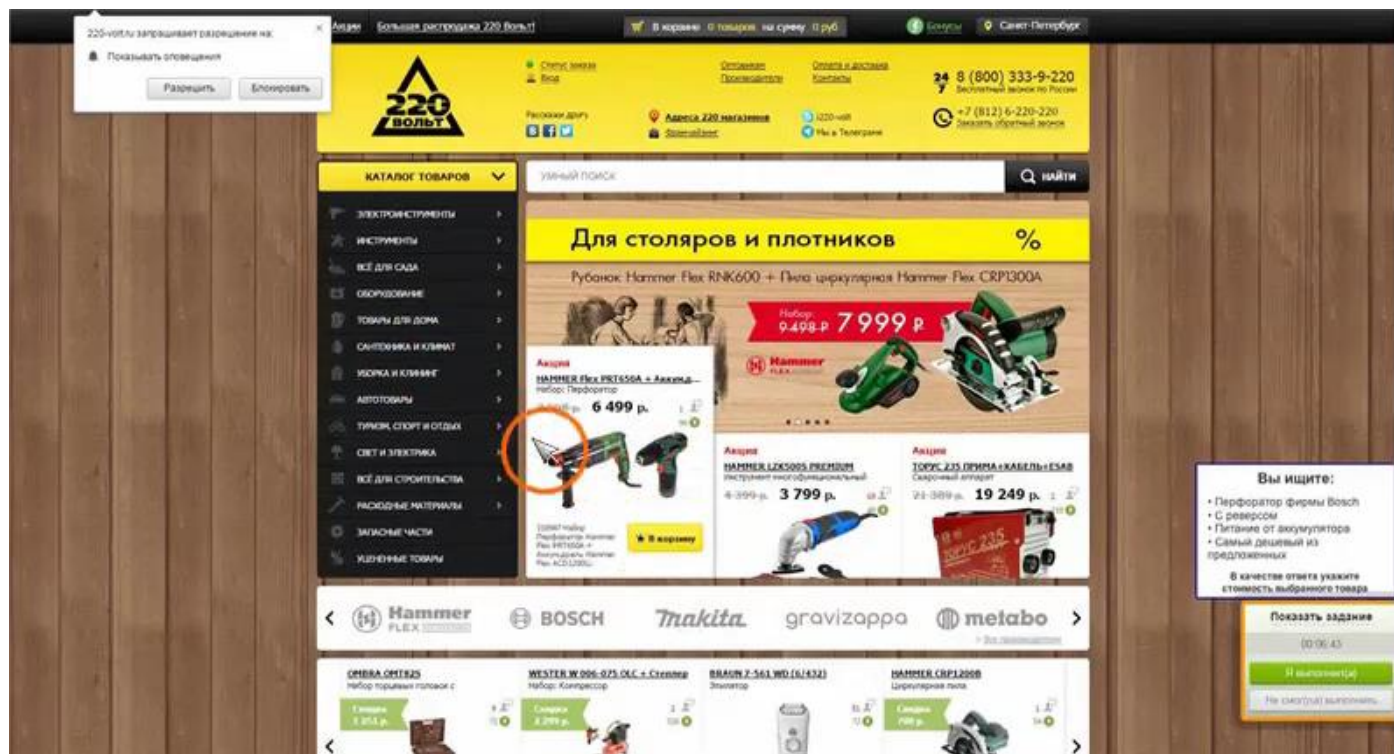
Некоторые из клиентов:





Интернет-магазины

Поиск и выбор товара – Каталог товаров



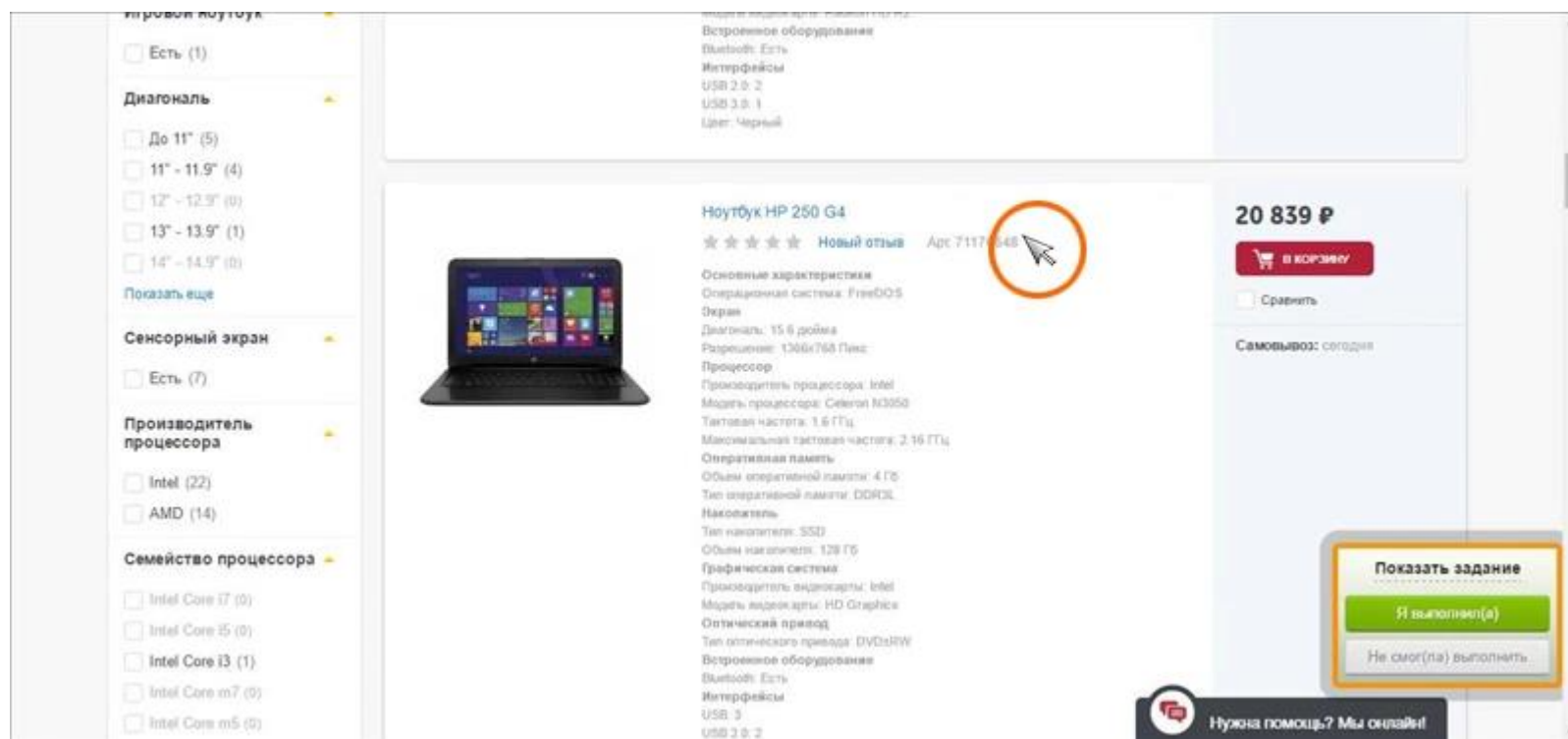
Муж., 34 года, Москва

«Хотел искать через вкладки. Долго искал, но так и не нашел в электроинструментах перфораторы»

Изучал раздел электро-инструменты около 30 сек.

С проблемой столкнулось 30% участников Тестирования.

Поиск и выбор товара – Сравнение товаров



Муж., 41 год, Екатеринбург


«Не очень удобно сравнивать несколько моделей компьютеров, всё время приходится щёлкать вкладки и искать в огромном списке характеристик нужную»

Оформление заказа

Доставка в Москву, Московская область Адрес из профиля в Яндекс

Населённый пункт *
г. Москва

Станция метро *
Ближайшая станция метро

Улица *


Дом / корпус * Квартира / офис Этаж Подъезд

Состав заказа: (1 товар)

1. Холодильник Daewoo FN-15 B2B
14 310 Р.

Итого:
Стоимость: 14 310 Р.
Доставка: 1 190 Р.
Всего к оплате: **15 500 Р.**

ЗАВЕРШИТЬ ОФОРМЛЕНИЕ

Нажатием кнопки «Завершить оформление» я даю свое согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными здесь условиями.

Дата и время доставки
Для выбора даты доставки укажите станцию метро

Выберите способ оплаты

Наличными

Банковской картой при получении

Банковской картой онлайн ?

Данные для заполнения:

- Имя: test
- Номер телефона: 999-999-99-99
- Email: test.tehnosila2016@yandex.ru

Показать задание
Не смог(ла) выполнить

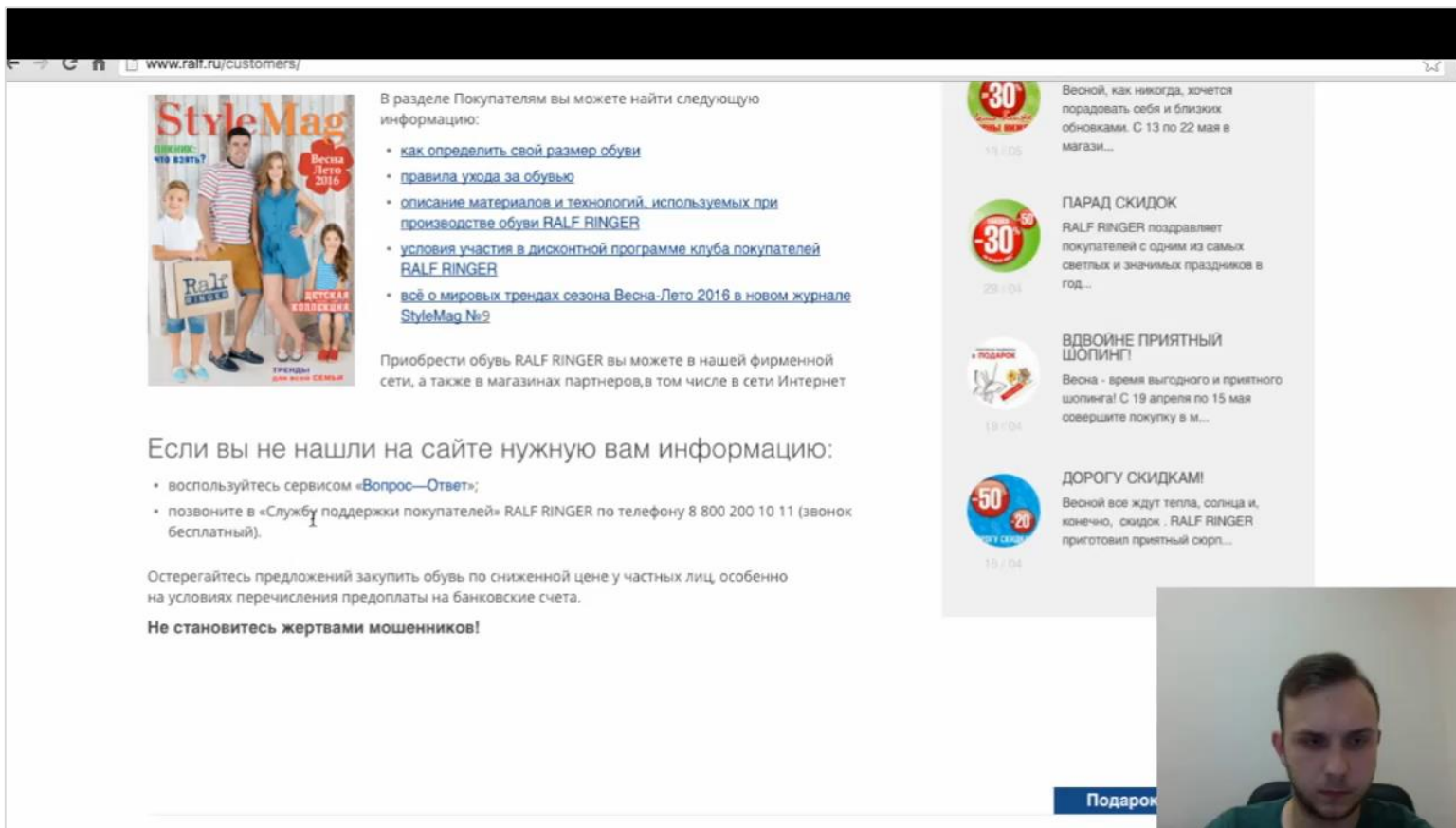
Муж., 32 года, Подмосковье

«Зачем указывать станцию метро, если заказ в область. Это как минимум лишнее время на оформление и вообще, откуда я знаю какое метро ближе, может я им не пользуюсь вовсе, мне придется в таком случае карту открывать, короче чушь»

Жен., 28 лет., Подмосковье

«Я живу в Подмосковье. Непонятно что ставить как ближайшее метро. От моего города можно добраться до нескольких станций метро.»

Возврат и обмен товара - Поиск информации



www.ralf.ru/customers/

В разделе Покупателям вы можете найти следующую информацию:

- [как определить свой размер обуви](#)
- [правила ухода за обувью](#)
- [описание материалов и технологий, используемых при производстве обуви RALF RINGER](#)
- [условия участия в дисконтной программе клуба покупателей RALF RINGER](#)
- [всё о мировых трендах сезона Весна-Лето 2016 в новом журнале StyleMag №2](#)

Приобрести обувь RALF RINGER вы можете в нашей фирменной сети, а также в магазинах партнеров, в том числе в сети Интернет

Если вы не нашли на сайте нужную вам информацию:

- воспользуйтесь сервисом «Вопрос—Ответ»;
- позвоните в «Службу поддержки покупателей» RALF RINGER по телефону 8 800 200 10 11 (звонок бесплатный).

Остерегайтесь предложений закупить обувь по сниженной цене у частных лиц, особенно на условиях перечисления предоплаты на банковские счета.

Не становитесь жертвами мошенников!

Подарок

30% скидка

Парад скидок

Вдвойне приятный шопинг!

Дорогу скидками!

Муж., 24 года, Москва

«Сколько не пытался, я так и не нашёл, как можно вернуть ботинки, до злости»

Поиск телевизора



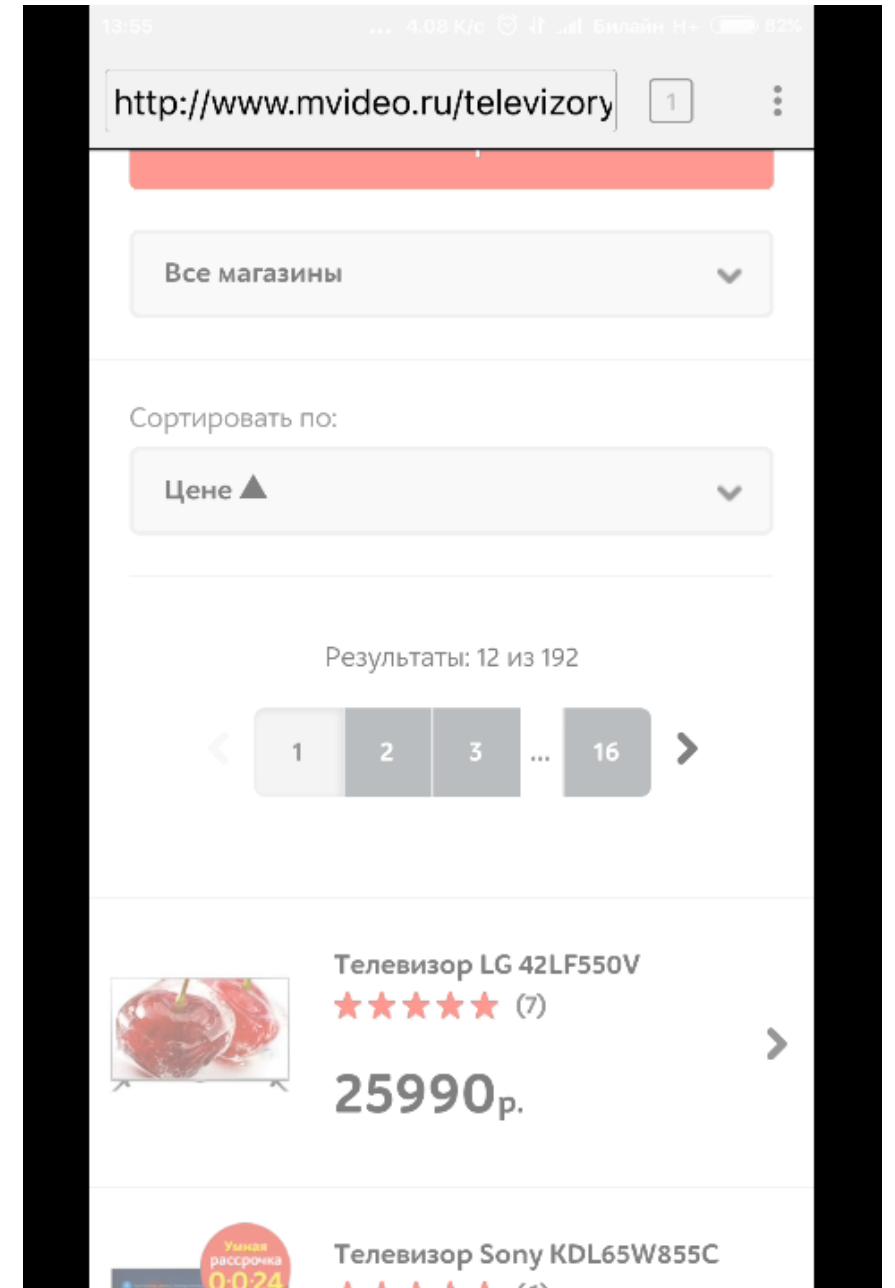
35% участников

Кнопка фильтров занимает центральное сверху страницы со списком товаров и слишком большая и визуально заметна.

Есть подозрение, что она уже не выглядит, как кнопка с фильтрами, не ассоциируется с ней и пропускается респондентами (нужно доп. исследование)

Жен. 35 лет, Москва

«Не сразу заметила фильтры, где можно указать точные характеристики»



Поиск телевизора



35% участников

Поисковая выдача содержит просто список товаров с очень ограниченным количеством фильтров, без возможности уточнить товарную категорию, если она не введена в поиск.

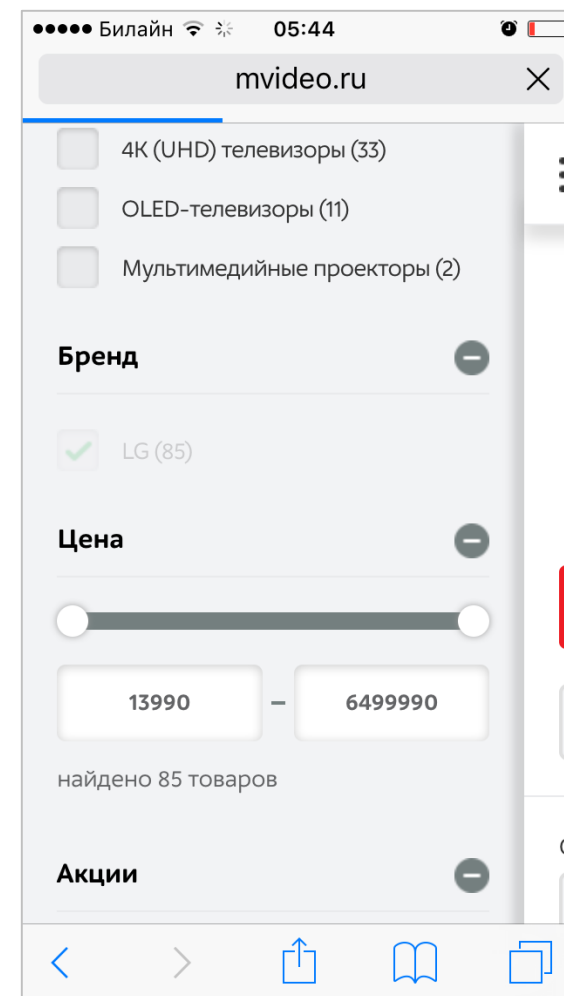
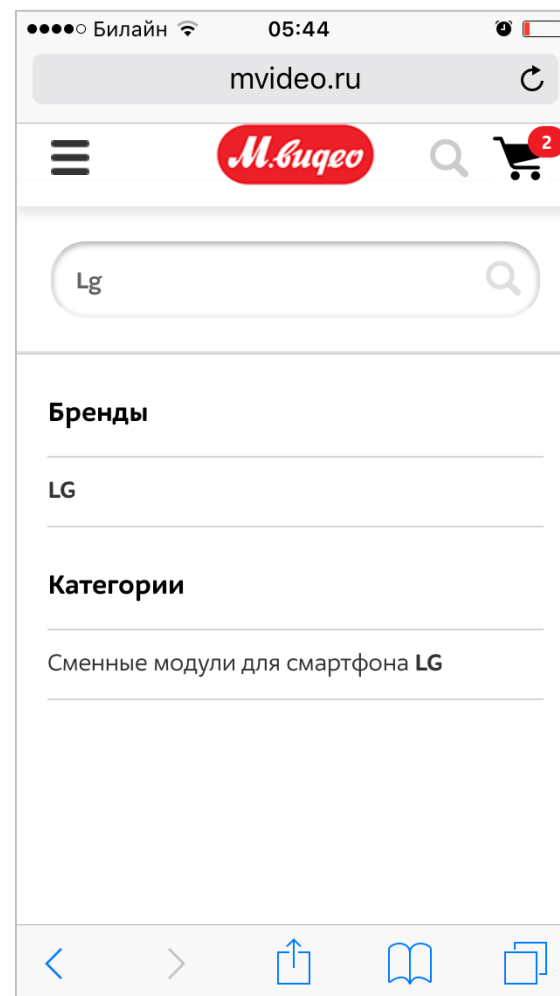
Часть респондентов пытались уточнить характеристики диагонали в поисковой строке, потому что не нашли соответствующих фильтров.

Примечание 1: для М.Видео и Эльдorado есть проблема с всплывающими подсказками. Их или нет или они сильно ограничены.

Примечание 2: даже после перехода в каталог пользователя, столкнувшиеся с проблемой не используют фильтры, хотя там они как раз есть.

Муж. 33 года, Москва

"Мало критериев для фильтрации. Нет фильтра по размеру диагонали и пришлось в поиске эту инфо указывать."



Поиск телевизора

ТЕХНОСИЛА

61 % участников

В фильтрах присутствует возможность выбрать диапазон диагонали и по дюймам и по сантиметрам.

Оба фильтра названы одинаково, не отличаются внешне и не содержат никаких указаний на то, что из этого дюймы, а что сантиметры.

The screenshot shows a mobile browser interface for the website <http://m.tehnosila.ru/catalog/t>. The filter section is titled "Цена" (Price) and includes two input fields: "от 6760" (from 6760) and "до 369999" (to 369999). Below this is a "Тип" (Type) section with a checkbox for "LED". The "Диагональ" (Diagonal) section contains two identical-looking filter boxes. The first box has "от 16" (from 16) and "до 75" (to 75) with a green dot below the "от" field. The second box has "от 40" (from 40) and "до 191" (to 191). A red rectangle highlights both of these diagonal filter boxes. At the bottom of the filter section are two buttons: "СБРОСИТЬ" (Reset) and "ПРИМЕНИТЬ" (Apply).

Жен. 29 лет, Москва

«Два окна с подбором диагонали. Непонятно, какое из них нужно заполнить, чтобы найти интересующий товар.»



Страховые и банки



Посадочные страницы

Какую основную проблему сейчас имеют сайты и посадочные страницы?

Низкое качество контента:

- Основные преимущества не являются преимуществами для клиента
- Клиент не считывает основные преимущества при первом контакте
- Отсутствует информация нужная клиенту для принятия решения
- Клиенту сложно найти нужную информацию
- Описание услуг многословные, сложно сканировать
- Не адаптированы под мобильные устройства

АКБ [redacted] рад предложить Вам воспользоваться услугой эквайринга – приема к оплате международных банковских карт! Комиссия от 1,6%!

Оформить заявку

Преимущества

100

Входит в ТОП-100 российских банков

24

года на рынке, дата создания банка - 1992 год

83

офиса Банка в 18 регионах Российской Федерации

108

место по активам

С эквайрингом от [redacted] АО) Вы получите :

- 1) Увеличение прибыли:
 - Прием к оплате карт любых банков-эмитентов
 - Увеличение средней суммы чека и возможность оплаты за счет кредитного лимита по карте
 - Не нужно инкассировать, проверять наличность, выдавать сдачу
- 2) Широкий выбор доступного оборудования. Хотите получить низкий тариф за операции по картам? [redacted] предлагает возможность приобретения оборудования организацией самостоятельно или взять его в аренду.
- 3) Гибкая система тарифов. Хотите дешевле? Подберите ставку своей комиссии! Откройте Р/С и получите сниженные размеры комиссии за зачисление!

Подробнее уточняйте по телефону [redacted]

Задание:

Сейчас вы увидите изображение страницы услуги эквайринга (изображение можно прокручивать).

Постарайтесь запомнить как можно больше.

Какие преимущества банка-эквайера вы заметили на странице услуги?



АКБ [redacted] рад предложить Вам воспользоваться услугой эквайринга – приема к оплате международных банковских карт! Комиссия от 1,6%!

Оформить заявку

Преимущества

100

Входит в ТОП-100 российских банков

24

года на рынке, дата создания банка - 1992 год

83

офиса Банка в 18 регионах Российской Федерации

108

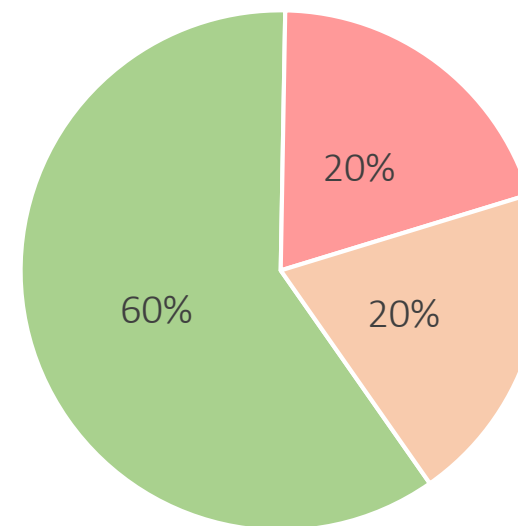
место по активам

С эквайрингом от [redacted] АО) Вы получите :

- 1) Увеличение прибыли:
 - Прием к оплате карт любых банков-эмитентов
 - Увеличение средней суммы чека и возможность оплаты за счет кредитного лимита по карте
 - Не нужно инкассировать, проверять наличность, выдавать сдачу
- 2) Широкий выбор доступного оборудования. Хотите получить низкий тариф за операции по картам? [redacted] предлагает возможность приобретения оборудования организацией самостоятельно или взять его в аренду.
- 3) Гибкая система тарифов. Хотите дешевле? Подберите ставку своей комиссии! Откройте В/С и получите сниженные размеры комиссии за зачисление!

Подробнее уточните по телефону [redacted]

Достаточно ли вам информации о предоставляемой услуге эквайринга, чтобы принять решение о подаче заявки на подключение?



■ Да, достаточно ■ Нет, не достаточно ■ Не уверен(а)

Изучение информации

Вклады | Счета | Занятия | МС |
Line |
Переводы

Страхование

[Страхование выезжающих за рубеж](#)
[Страхование недвижимости и имущества](#)
[Страхование для держателей пластиковых карт](#)
[Накопительное страхование](#)
[Страхование критических заболеваний](#)

Прочие продукты и услуги

Задать вопрос

Специальные акции

Требования к заемщику

- ✓ Гражданство РФ
- ✓ Наличие постоянной регистрации в регионе присутствия Банка
- ✓ Наличие постоянного источника дохода в регионе действия программы
- ✓ Минимальный возраст на момент предоставления кредита – 23 год
- ✓ Максимальный возраст на предполагаемую дату полного погашения кредита: 55 лет (для женщин) и 60 лет (для мужчин)
- ✓ Стаж работы на последнем месте для сотрудников по найму – не менее 6-ти месяцев, общий трудовой стаж не менее 12 месяцев
- ✓ Заявленный в анкете доход не должен быть менее 20 000 рублей или эквивалент в Долларах США/Евро¹
- ✓ Для предпринимателей и собственников бизнеса фактический срок работы компании / осуществления предпринимательской деятельности - не менее 12 месяцев
- ✓ Заемщик должен относиться к одной из следующих категорий:
 - ✓ - клиент зарплатного проекта, открытого в Банке;
 - ✓ - сотрудник Банка;
 - ✓ - клиент, имеющий пластиковую карту Банка (срок активности карты не менее 3 месяцев на момент подачи заявки);
 - ✓ - вкладчик Банка (активность вклада не менее 3 месяцев на момент подачи заявки);
 - ✓ - клиент, имеющий действующий или погашенный кредит в Банке (в рамках программ розничного кредитования: кредитная карта/ потребительской/ ипотечный/ автокредит);
 - ✓ - VIP-клиент (за исключением сегмента VIP-P);
 - ✓ - сотрудник бюджетной или государственной организации;
 - ✓ - сотрудник компании, находящейся на расчетно-кассовом обслуживании в Банке;
 - ✓ - сотрудник ОАО «РЖД» и его дочерних и зависимых компаний ОАО «РЖД»;
 - ✓ - сотрудник предприятия:
 - ✓ - входящего в рейтинг Эксперт РА «Рейтинг крупнейших компаний России по объему реализации продукции» (Top – 400), перечень размещен на официальном сайте: <http://www.raexpert.ru/>,
 - ✓ - входящего в утвержденный Банком список компаний, отвечающих требованиям Банка (Top

Контактная информация

Единый федеральный
8 (800) 200-200-5
круглосуточно
звонок по России бесплатный

Телефон в Москве
+7 (495) 777-71-71
круглосуточно

Телефоны поддержки держателей пластиковых карт
+7 (495) 777-71-66
8-800-200-200-5 звонок по России бесплатный
круглосуточно

Телефоны поддержки пользователей Интернет-банка «Абсолют On-Line»
+7 (495) 734-97-77
8-800-200-200-5 звонок по России бесплатный
круглосуточно

ICQ-консультант
476581310

ICQ-Консультанты

Задание

«Если честно, я не чего не поняла, хотя читала несколько раз и так и не поняла нужна справка или нет...»

Оформление онлайн заявки

Семенович

Страна проживания: Россия

Тип документа:

Серия: 1400 Номер: 492182 Дата выдачи: 11.10.2013

Кем выдан: УФМС СОКОЛ Код подразделения (111-111): 111-100

Публичное должностное лицо: Нет Да

Родственник публичного должностного лица: Нет Да

Контактная информация

Внимание: все номера телефонов должны вводиться в формате *-<Код страны>{-<Код города>}<Телефон абонента>
Пример: +7(903)1234567

Мобильный телефон: +79260000000

Меняли ли Вы фамилию, имя, отчество: Нет Да

Адрес постоянной регистрации

Страна: Россия Индекс: 109028 Город/населенный пункт: Москва

Регион:

Улица: Покровский бульвар

Дом: 8 Корпус: Строение: 1 Квартира: 42 Телефон по месту регистрации: +79260000000

Адрес фактического проживания

совпадает с адресом регистрации

Для заполнения используйте эти данные

Иван Семёнович Петров

Кредит: 300 тыс. руб. на 2 года.
Место работы: Гос. учреждение (з/п 35 000р.)
Родился: 10 октября 1968г. в Москве
Паспорт РФ: № 1400 492182, выдан 11.10. 2013г. УФМС Сокол (111-100)
Адрес: 109028, Москва, Покровский бульвар, дом 8 стр. 1, кв.42
Телефон: +7 926 000 00 00
Email: banktesters@gmail.com

Остальные данные: любые

Задание

Шаг 3

«Проблемы с написанием телефонного номера!!!!До злости!!!! Я не смогла заполнить НОМЕР ТЕЛЕФОНА!!!»

Расчёт ежемесячного платежа по кредиту

Сумма кредита: 204 000 ₹

Ежемесячный платеж: 8200 ₹

Срок кредитования: 36 месяцев

Необходимо предоставить Паспорт гражданина РФ и еще 3 документа:

Подтверждение дохода: справка 2-НДФЛ

Водительское удостоверение

Копия трудовой книжки

Заполнить заявку

Задание

«В калькуляторе НЕВОЗМОЖНО указать нужную цифру, с этим бегунком постоянно промахиваешься мимо нужной цифры.»

Название поля путает пользователя

1 Расчет

🔒 Необходимо авторизоваться

В соответствии с федеральным законом "Об обязательном страховании автогражданской ответственности владельцев транспортных средств" (ОСАГО) №40-ФЗ от 21.07.2014.

Частное лицо Компания

Ваш email Уже есть пароль?

ВОЙТИ **ПОЛУЧИТЬ ПАРОЛЬ**

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ ЕСИА

2 Транспортное средство

3 Клиент

4 Получение полиса

🔒 Личный кабинет

- > Обязателен для электронного ОСАГО в соответствии с законом РФ
- > Сохраняет введенные данные расчета или оформления
- > Помогает продлить полис за несколько минут
- > **Быстрая регистрация**

Название поля путает пользователя

1 Расчет

🔒 Необходимо авторизоваться

В соответствии с федеральным законом "Об обязательном страховании автогражданской ответственности владельцев транспортных средств" (ОСАГО) №40-ФЗ от 21.07.2014.

Частное лицо | Компания

Ваш email: ✓

Уже есть пароль?: ✓

ВОЙТИ | **ПОЛУЧИТЬ ПАРОЛЬ** | **ВОЙТИ ЧЕРЕЗ ЕСИА**

2 Транспортное средство

3 Клиент

4 Получение полиса

🔒 Личный кабинет

- > Обязателен для электронного ОСАГО в соответствии с законом РФ
- > Сохраняет введенные данные расчета или оформления
- > Помогает продлить полис за несколько минут
- > **Быстрая регистрация**



34 года

Была ошибка сайта, что я не найден, хотя только что зарегистрировался...

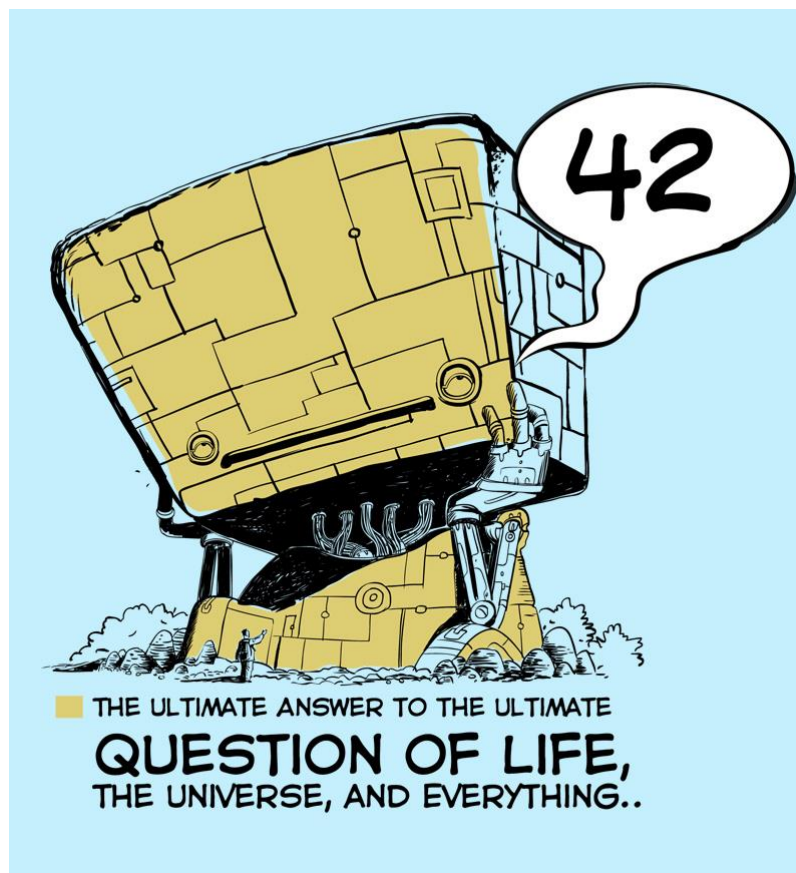


ИБ и МБ

Последствия проблем с юзабилити:

- Отток клиентов в первые несколько месяцев после начала использования
- Низкая глубина использования функций ИБ и МБ
- Высокие расходы на доработку и разработку МБ и ИБ, часто с низким эффектом для клиентов
- Большое количество звонков в службу поддержки
- Сохранение загруженности отделений

Какова главная проблема с юзабилити и UX, общая для очень многих лендингов, сайтов и цифровых продуктов?



Отсутствие обратной связи от конечного клиента при работе над сайтом, лендингом или новым продуктом.



Отсутствие обратной связи от конечного клиента при работе над сайтом, лендингом или новым продуктом.

-Некогда, нет времени

- Тут и так всё понятно, наши клиенты не дураки
- Тут есть вся нужная информация
- Все так делают, давайте тоже так сделаем
- Все так делают, давайте так не будем делать
- Низкая конверсия? Давайте сделаем А/В – тест!



Что с этим можно сделать?

Встроить получение обратной связи в процесс работы над продуктами, создавая компетенции внутри компании:

- **Перед созданием лендингов проводить опросы** для выяснения основных критериев выбора и характеристик важных для клиента. **2-3 дня**
- **Тестировать макеты или готовые продукты на реальных пользователях и получать обратную связь из первых рук.** **3-7 дней**

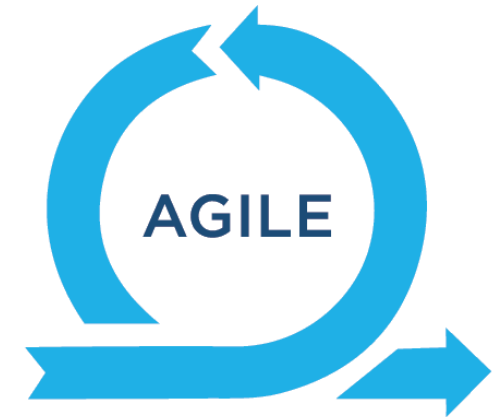


Консалтинг vs внутренние
компетенции.



Возможность встройки получения обратной связи в процессы компании без экстра-затрат по времени и финансам

- Проведения большого количества исследований, с привлечением стороннего подрядчика – это **дорого**
- Время от запроса на исследования до результата от трёх недель до месяца - **долго**



Высокое доверие к данным и выводам исследований

Сотрудники внутри компаний склонны гораздо больше доверять тем данным и выводам, которые получили сами (чётко понимая механику и контролируя процесс). Они лучше других понимают свой бизнес, верят своим глазам, особенно, если в компании есть соответствующие должности (веб-аналитик, дизайнер, проектировщик интерфейсов, product-owner и т.д.).

- **Повышенная мотивация вносить изменения** (экспертные отчёты часто отправляются в стол)
- **Глубинное понимание ситуации и вариантов решения** (сотрудники своими глазами видят, как воспроизводятся проблемы, как пользователи приходят к ним, какие проблемы имеют единый корень и т.д.)
- **Возможность получать обратную связь от клиентов без посредников** (наличие третьего лица, это всегда искажение информации)



Важная информация о проблемах и удачных решениях остаётся внутри компании.

Все инсайты о проблемах остаются внутри компании и не уходят конкурентам опосредованно, как это происходит в случае консалтингом.

Аналитики консалтера получают знания и, не нарушая NDA, используют их в дальнейшем, при работе с конкурентами, т.к. эти знания – это понимание механизма выбора товаров, типичные ошибки, поведенческие механики, удачные решения, т.е. тот опыт, который они получили анализируя сайт клиента.

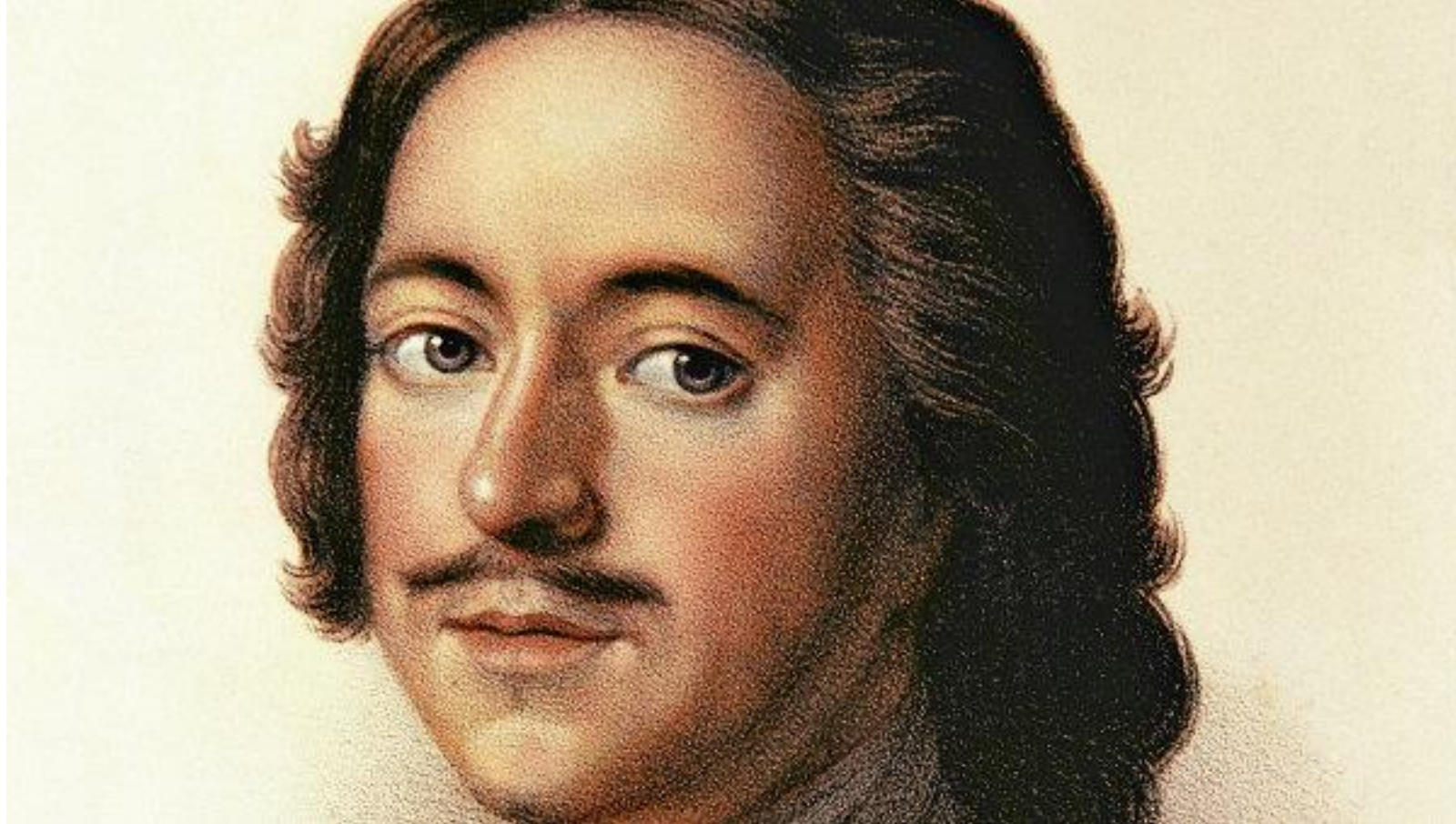


Ответственность за результат и уровень сотрудников растёт

Уровень сотрудников клиента и их ответственность за результат растёт, т.к. их работа постоянно проверяется конечным пользователем и он прямым текстом, а также своими действиями говорит им о том, где они не правы.

Сотрудники при просмотре видео юзабилити-тестов «впитывают» инсайты о том, как именно конечные клиенты работают с их продуктом, у них накапливаются знания и растёт уровень понимания продукта, появляются идеи по улучшению и устранению проблем.





Ситуация с тестированием
в США и Европе

Тренды

● User Testing
Поисковый запрос

+ Сравнить

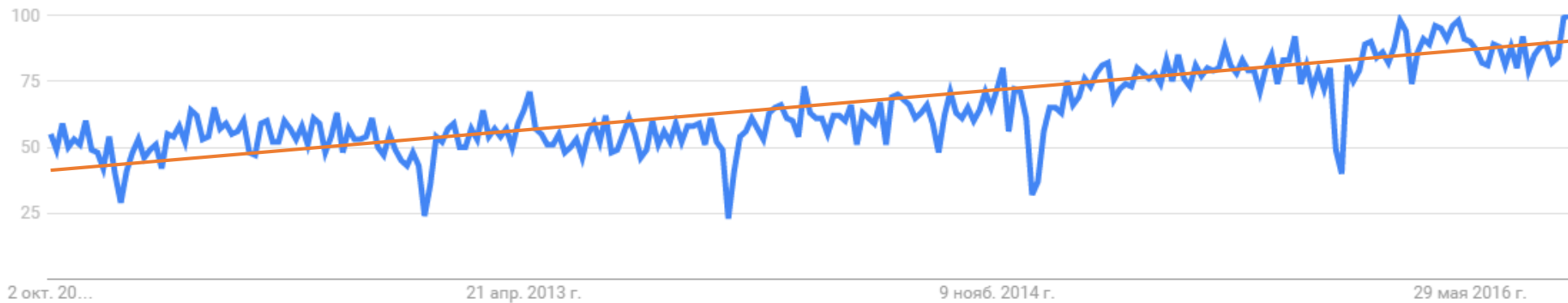
По всему миру ▾

Последние 5 лет ▾

Все категории ▾

Веб-поиск ▾

Динамика популярности ?



Кадры

Количество специалистов, имеющих компетенции в области Usability:

В России = одному Берлину или одному Амстердаму

Что в 2 раза меньше, чем в Чикаго,

в 3 раза меньше, чем в Нью-Йорке

в 7 раз меньше, чем в Сан-Франциско

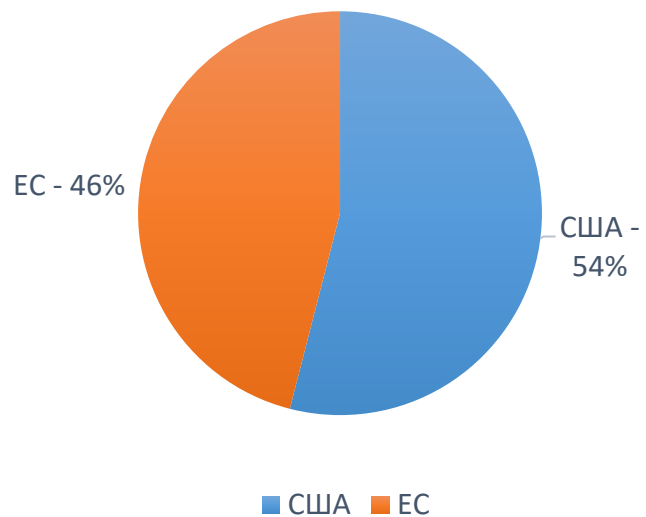
Linked in



Объём рынка

США и Европа = 2 100 000 000\$

Россия = 5 900 000\$





Что такое облачная
UX-лаборатория?

Облачная UX-лаборатория

Online - инструменты для самостоятельного проведения тестов

- Юзабилити-тесты веб-сайтов
- Юзабилити-тесты моб. версий сайтов
- Юзабилити тесты моб. приложений
- Тесты веб-контента и лендингов



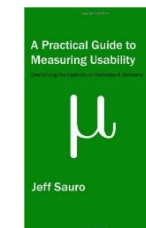
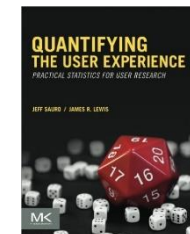
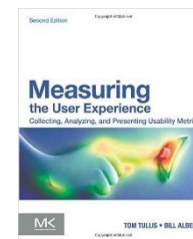
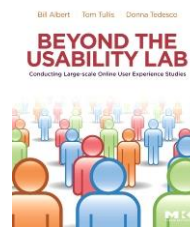
Источники быстрого привлечения участников



+ Баннеры на сайте, социальные сети, Email-рассылки



Несложная и успешно работающая методология проведения тестов



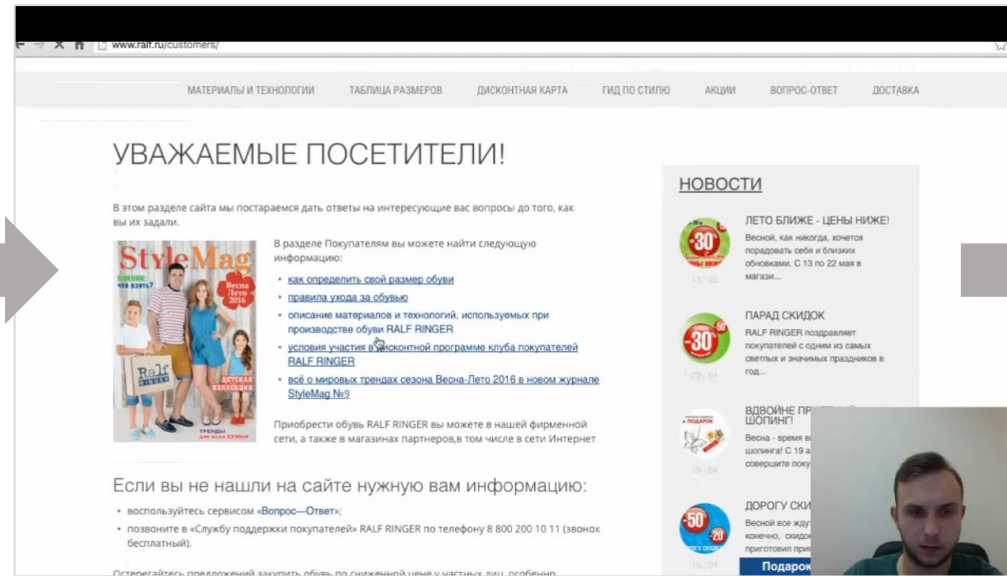
С ней для **САМОСТОЯТЕЛЬНОГО** проведения полноценного юзабилити-исследования на **100+** участников из *любой страны или города мира.*

Два-три дня
и
ноутбук



Как проходит тест с точки зрения участника

Вводные
вопросы,
скринеры



Вопросы по
субъективным
впечатлениям



Следующее
задание

...



Финальные
вопросы

Где данная технология используется в Мире?

Имеют внутренние компетенции и используют софт (>200 000 компаний)



Где данная технология используется в России?



Наши клиенты





Вопросы?



Максим Козлов – ген. директор Фабрики Юзабилити (**fabuza.ru**)

Email: mkozlov@fabuza.ru

Тел. : +7(905) 713-58-89