

USABILITYLAB



5 препятствий на пути успеха

вашего мобильного приложения

Ищем причины

Опыт
USABILITYLAB:

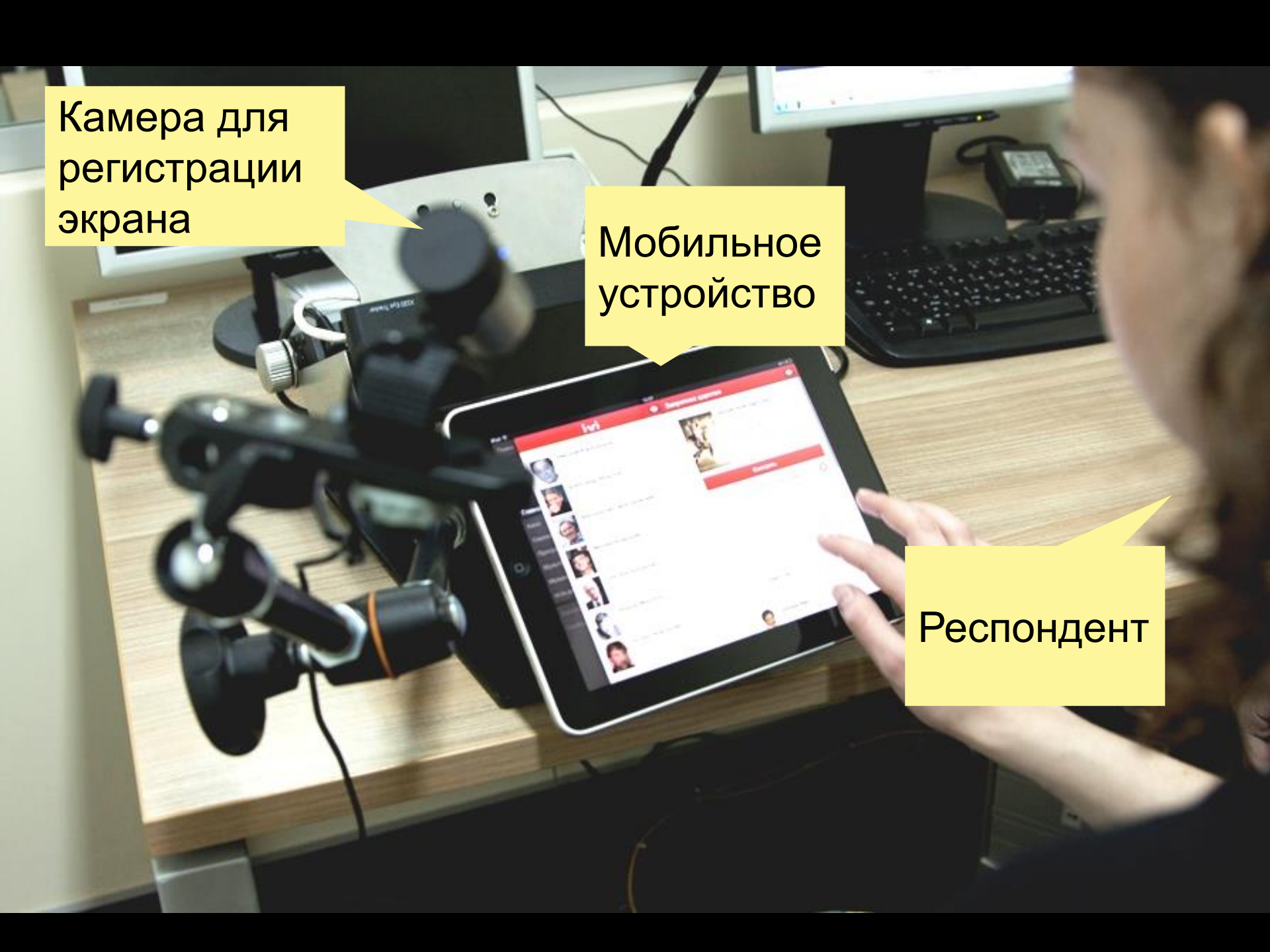
Юзабилити-тестирования

120 пользователей

- Опытные и неопытные
- 20-60 лет
- клиенты разных банков

Коммерческие и внутренние
проекты





Камера для
регистрации
экрана

The image shows a person's hands interacting with a tablet computer. The tablet is positioned on a wooden desk. A complex black camera rig is mounted on top of the tablet, with a lens pointing towards the screen. In the background, a computer monitor and keyboard are visible on the desk. The person is wearing a dark shirt. The overall scene is set in a laboratory or office environment.

Мобильное
устройство

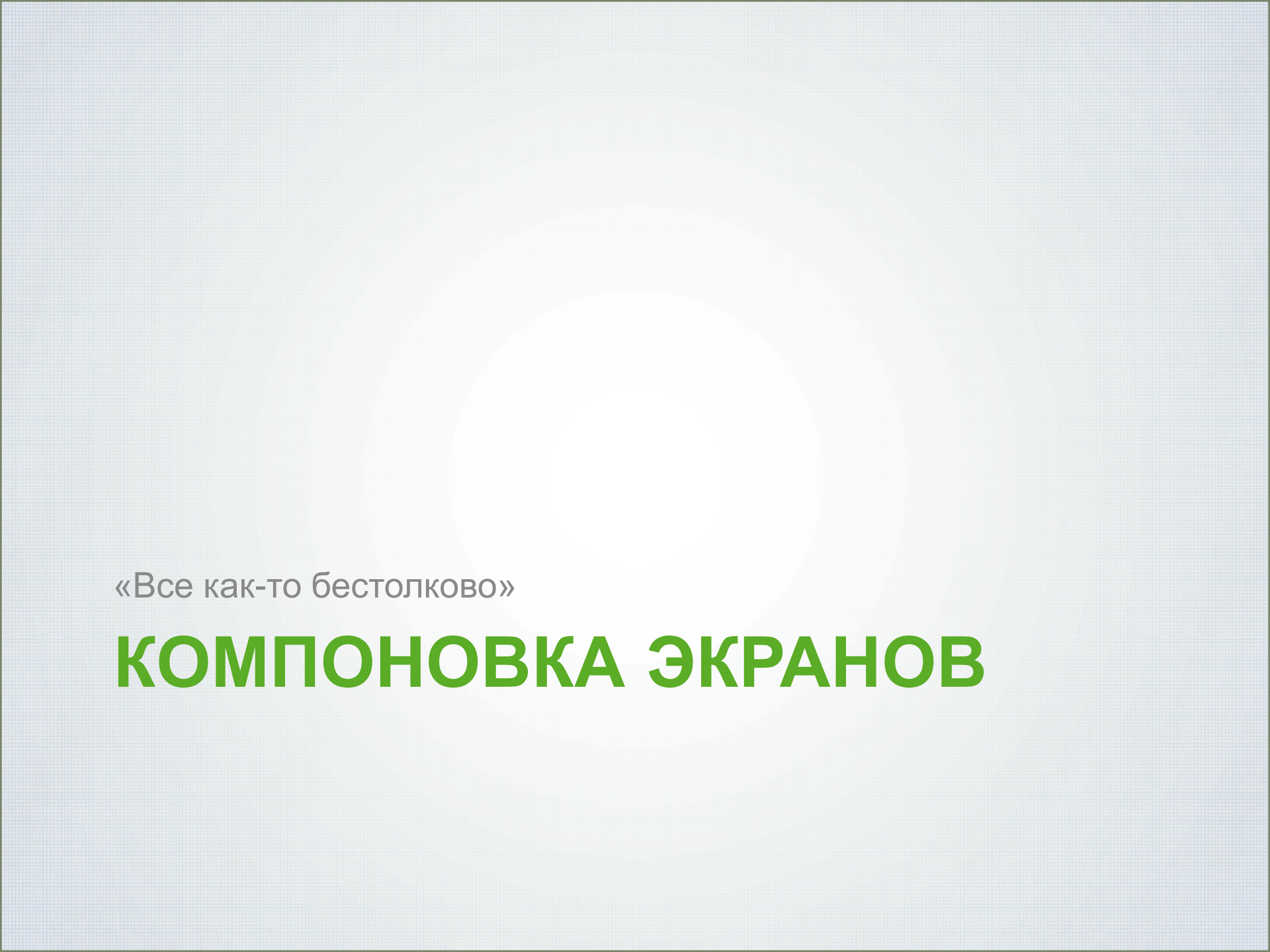
Респондент

Наши выводы

5 главных проблем мобильных приложений:

- неудачная компоновка экранов;
- навигация;
- непродуманная работа с ошибками;
- ограниченное взаимодействие с другими каналами;
- недоверие к каналу.



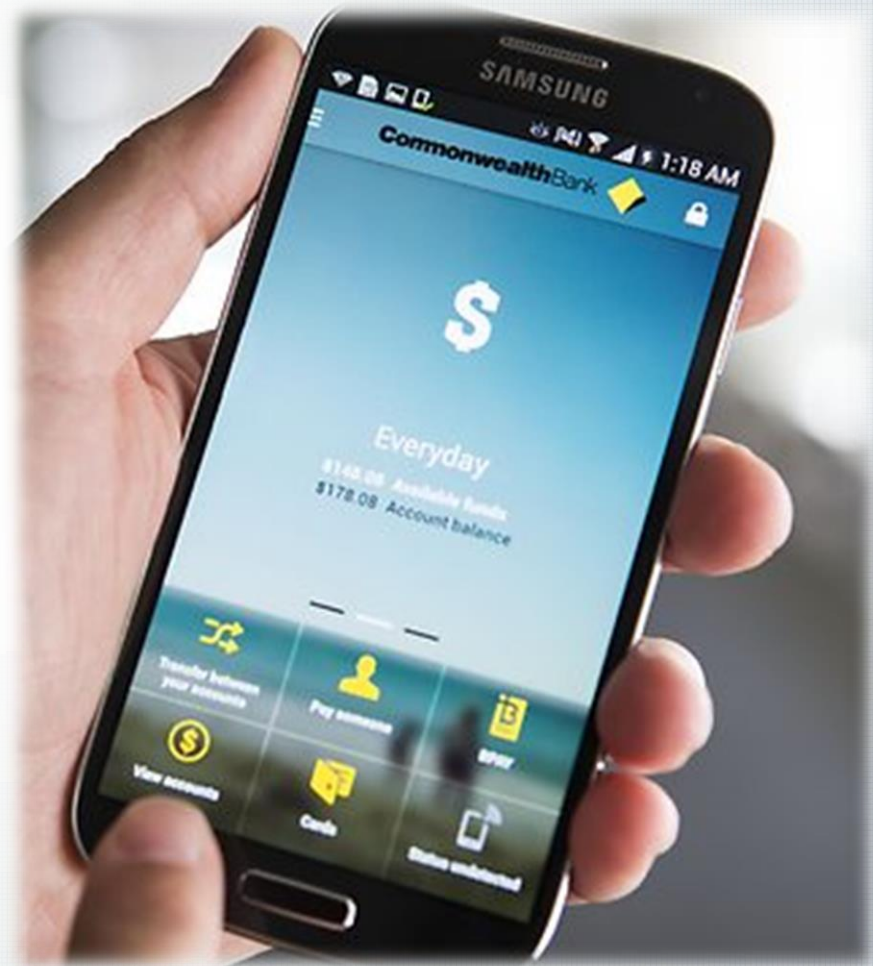


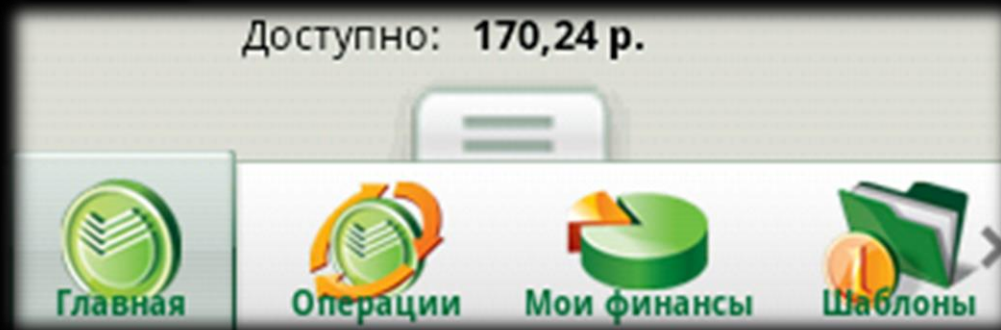
«Все как-то бестолково»

КОМПОНОВКА ЭКРАНОВ

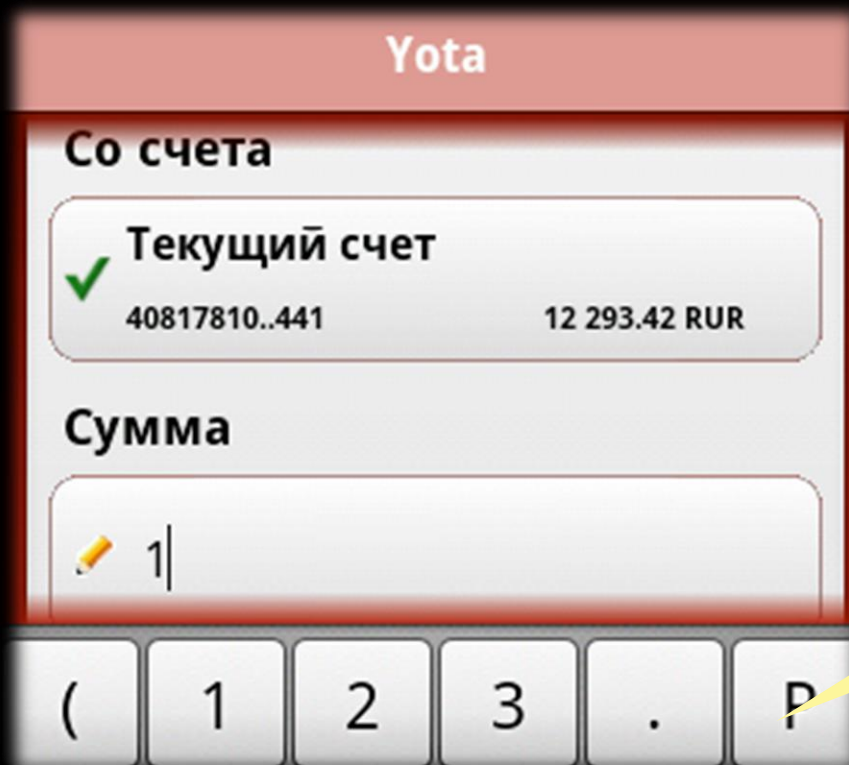
Источники проблем

- Не учитывается контекст работы с приложением.
- Не принимаются в расчет физические размеры устройства.
- В погоне за красотой пропадает зрительная иерархия.





В стрелку
невозможно
попасть



Клавиатура закрывает
кнопку «Продолжить»
и сворачивается
только аппаратной
кнопкой

Перевод

Перевести

Получатель Выберите

Сумма Выберите

Кнопка «Перевести» находится в нестандартном месте и сливается с фоном

ПЛАТА ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УС...
-59,00 РУБ. 30.06.13

ПОПОЛНЕНИЕ. КАРТА ДРУГ...
+1 000,00 РУБ. 27.06.13

ПЛАТА ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УС...
-59,00 РУБ. 02.06.13

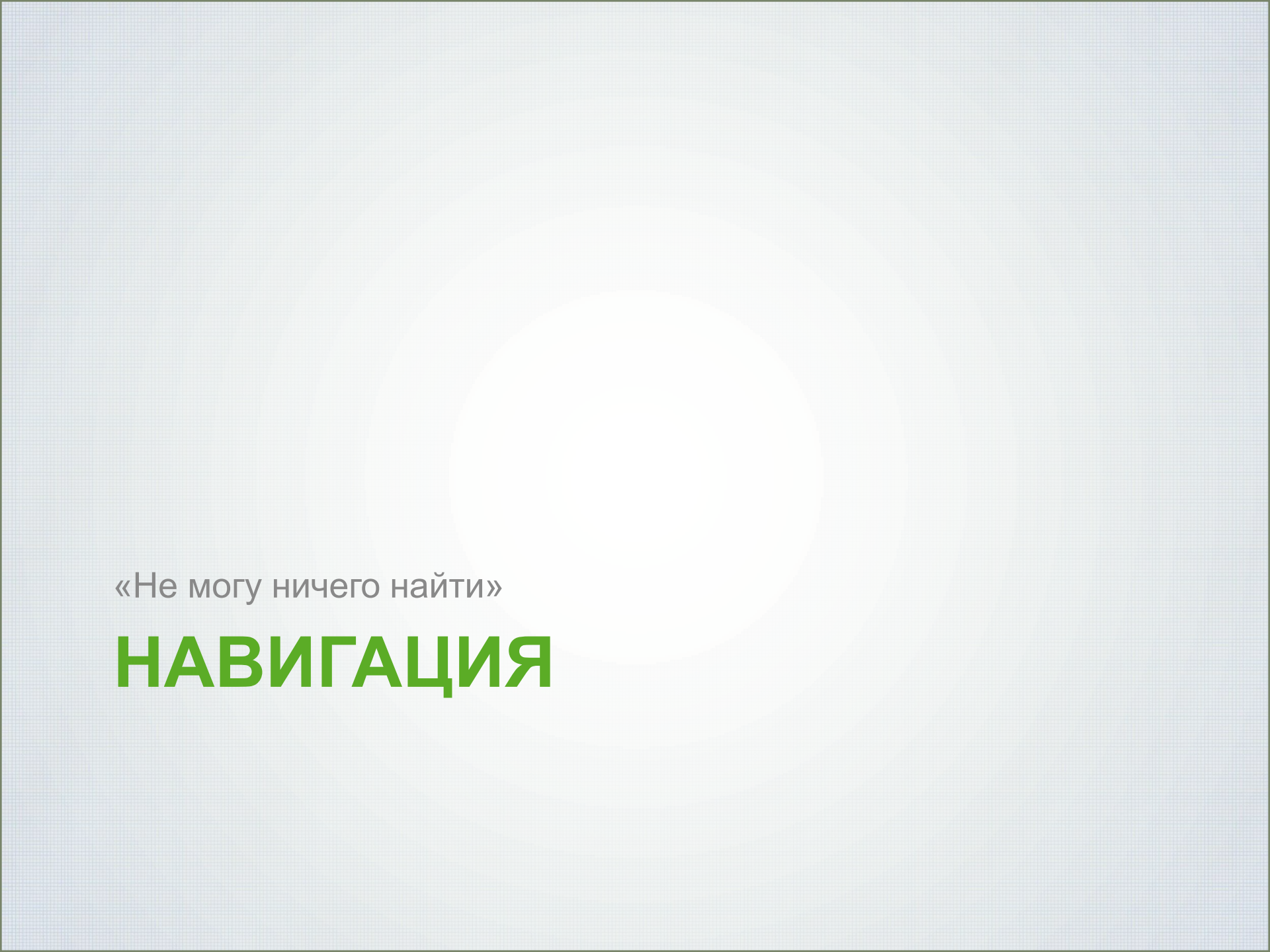
CITYBIKE
-1 000,00 РУБ. 01.06.13

Пользователи не могут сразу отличить операции снятия и пополнения

Как исправить

- Помнить про контекст использования (на бегу);
- Минимальный размер кнопок для iPhone - 44x44px;
- Дать возможность перехода к следующему действию при помощи Enter;
- Соблюдать визуальную иерархию.



The background features a light gray grid pattern. Overlaid on this is a series of concentric circles in shades of green and white, centered in the upper half of the image. The circles vary in opacity, creating a subtle, layered effect.

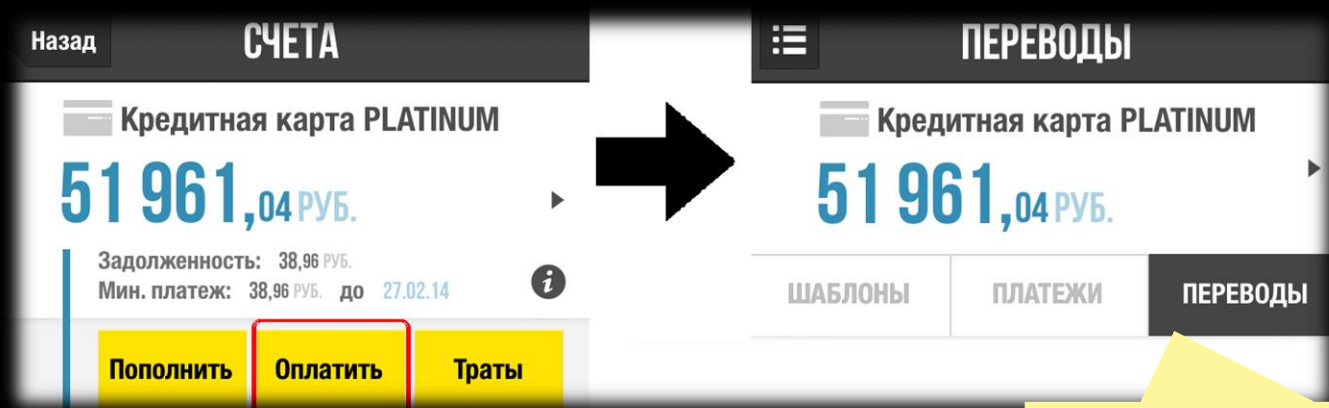
«Не могу ничего найти»

НАВИГАЦИЯ

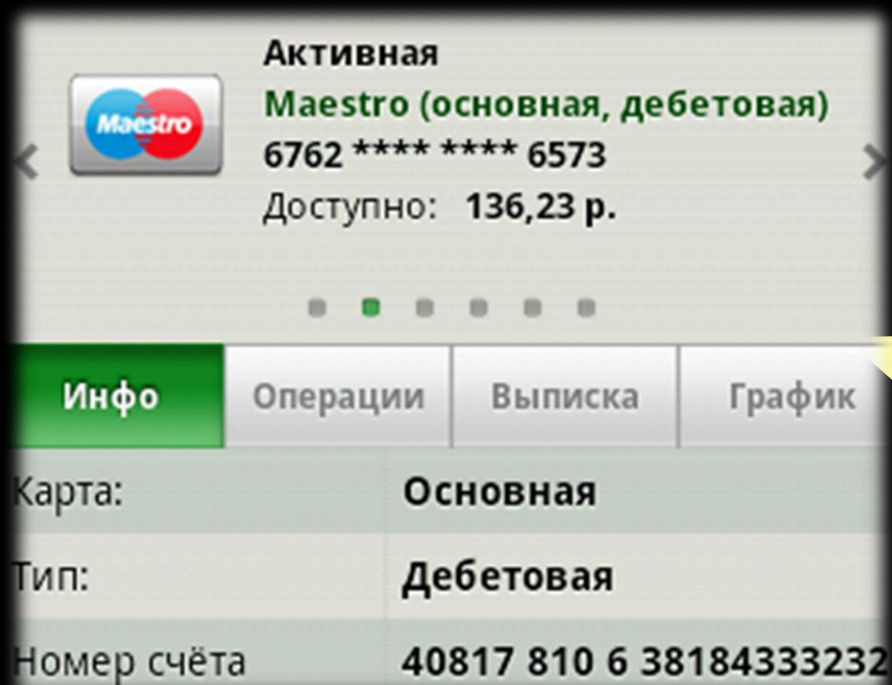
Источник проблем

- Экспертное создание структуры приложения без опоры на пользователей;
- не до конца продуманные сценарии работы с приложением;
- несоблюдение стандартов платформы.





«Переводы» находятся в разделе «Оплатить», пользователи их не находят



Пользователи ищут возможность совершить платеж с карты в разделе «Операции», но находят там список совершенных операций по карте

Вход в «»



Ближайшее
отделение



Ближайший
банкомат



Ближайшие
скидки

Оплата мобильного
телефона

Перевод с карты на
карту

«Перевод с карты на карту»
есть только на экране
авторизации; этой функции
нет в разделе «Перевод в
другой банк»

Android и iOS

- При прямом копировании iOS приложения на Android навигация становится невозможной:
- аппаратная кнопка «Назад» ведет себя как кнопка «Домой» у iPhone (приводит к выходу из приложения)
 - «Это какой-то дикий escape, я не буду его нажимать»



Как исправить

- Карточная сортировка;
- юзабилити-тестирование прототипов;
- прорисовка пользовательских сценариев;
- соблюдение требований платформы.

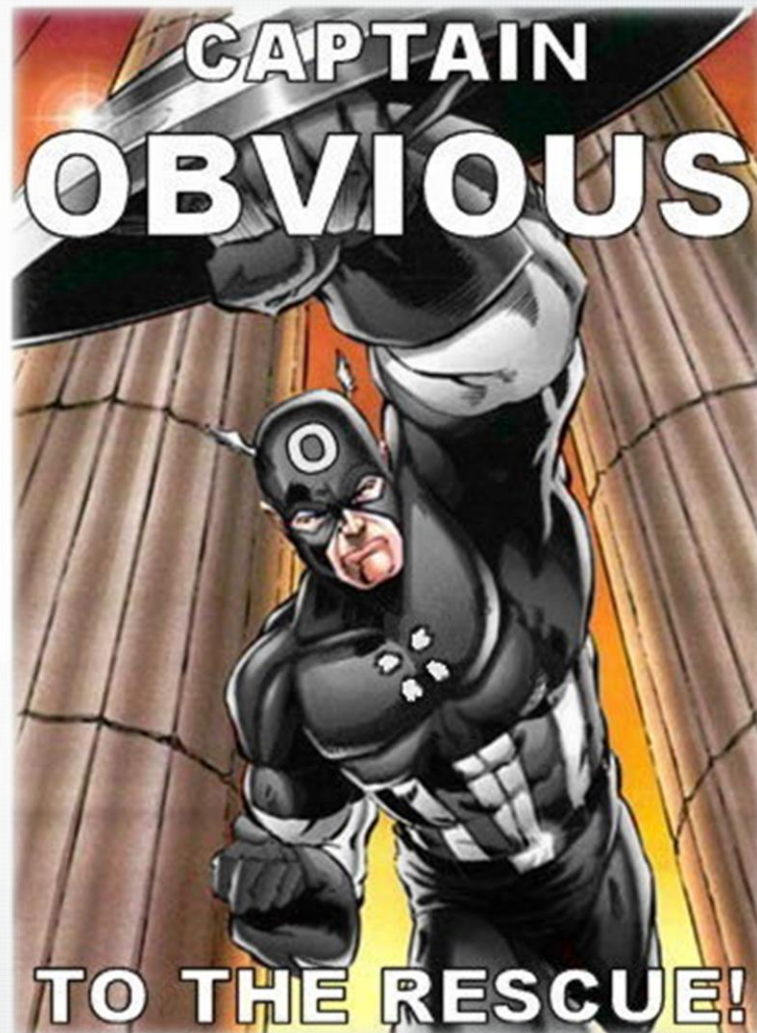


«Он молчит как партизан, и я не понимаю, в чем ошибка»

СООБЩЕНИЕ ОБ ОШИБКАХ

Источник проблем

- Тексты сообщений об ошибках имеют низкий приоритет по разработке.
- То, что разработчиком кажется очевидным, для пользователей таковым не является.



Основные проблемы

- Неинформативные сообщения:
 - При переводе средств: «Неверно введен счет/код» - номер счета или БИК?
- Отсутствие сообщений:
 - При неверном вводе данных система не указывает на ошибку, а сбрасывает их;
- Проведение ошибочной операции:
 - Система проводит до конца операцию с некорректно указанными данными.

Как исправить

- Краткие подсказки к полям
- Сообщение с указанием поля, где была допущена ошибка;
- Подсветка ошибочных полей;
- Проверять корректность введенных данных не только по количеству символов;
- Подумать об остальных текстах.

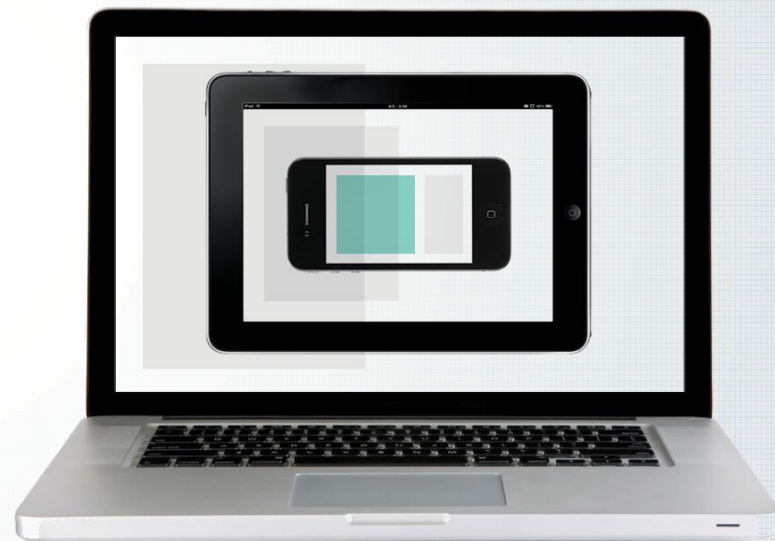


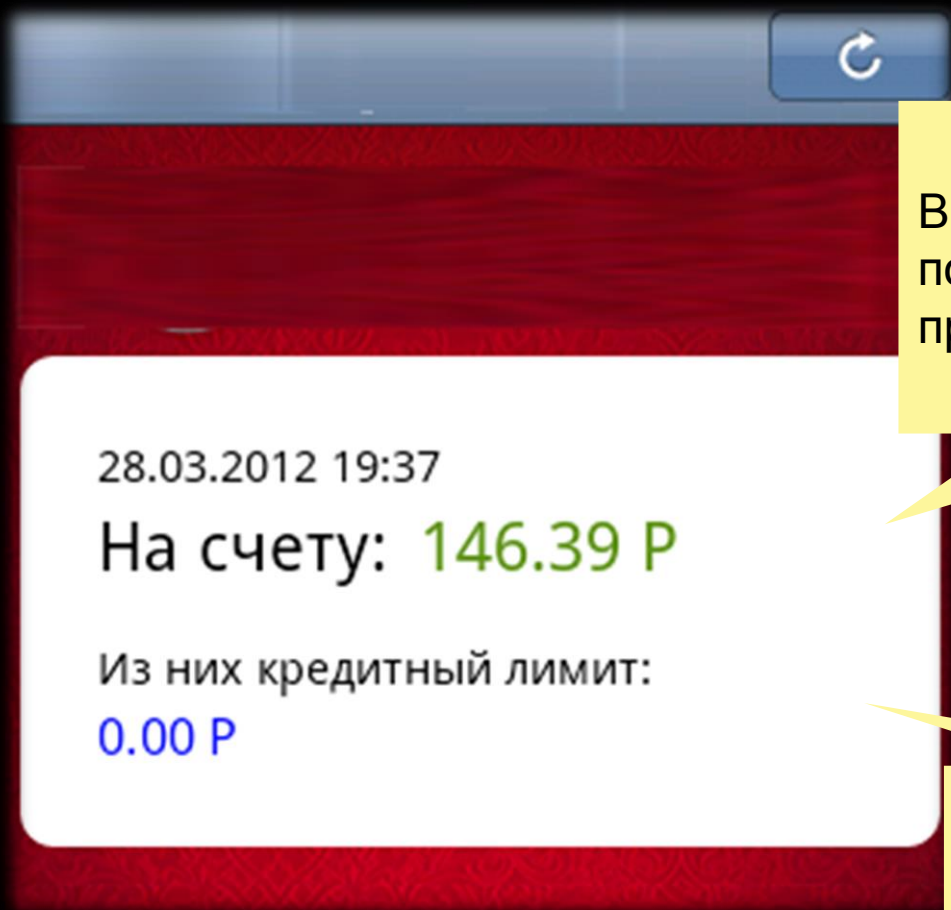
«Жалко, что нельзя через приложение открыть вклад»

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ

Источник проблем

- Пользователи ожидают, что МБ – это мобильный клиент для ИБ.
- Им непонятны:
 - ограничение функционала;
 - лимиты на проведение операций;
 - особые требования к настройке шаблонов.





Видна информация только по привязанному к приложению счету

Нет ни номера счета, ни информации о привязанной к счету карте, ни списка последних операций.

Как исправить

- Уже делается многое;
- Не ограничивать искусственно доступность информации и функционал;
- Предоставить пользователю самостоятельно настроить лимиты и функционал.



«Уж лучше я сделаю это в банке»

ДОВЕРИЕ

Источник проблем

- Человеческая параноидальность;
- техническая неграмотность;
- склонность переоценивать вероятность своей ошибки;
- склонность переоценивать вероятность технического сбоя.
- Чем неудобнее интерфейс — тем ниже доверие.



Подтверждение платежа

- Способы подтверждения операции:
 - одноразовый пароль с чека;
 - одноразовый пароль с скретч-карты;
 - одноразовый пароль по SMS;
 - ввод постоянного пароля после каждой операции;
 - отсутствие пароля для подтверждения операции.
- Связь способа подтверждения операции и ощущения безопасности неоднозначна.

Как исправить

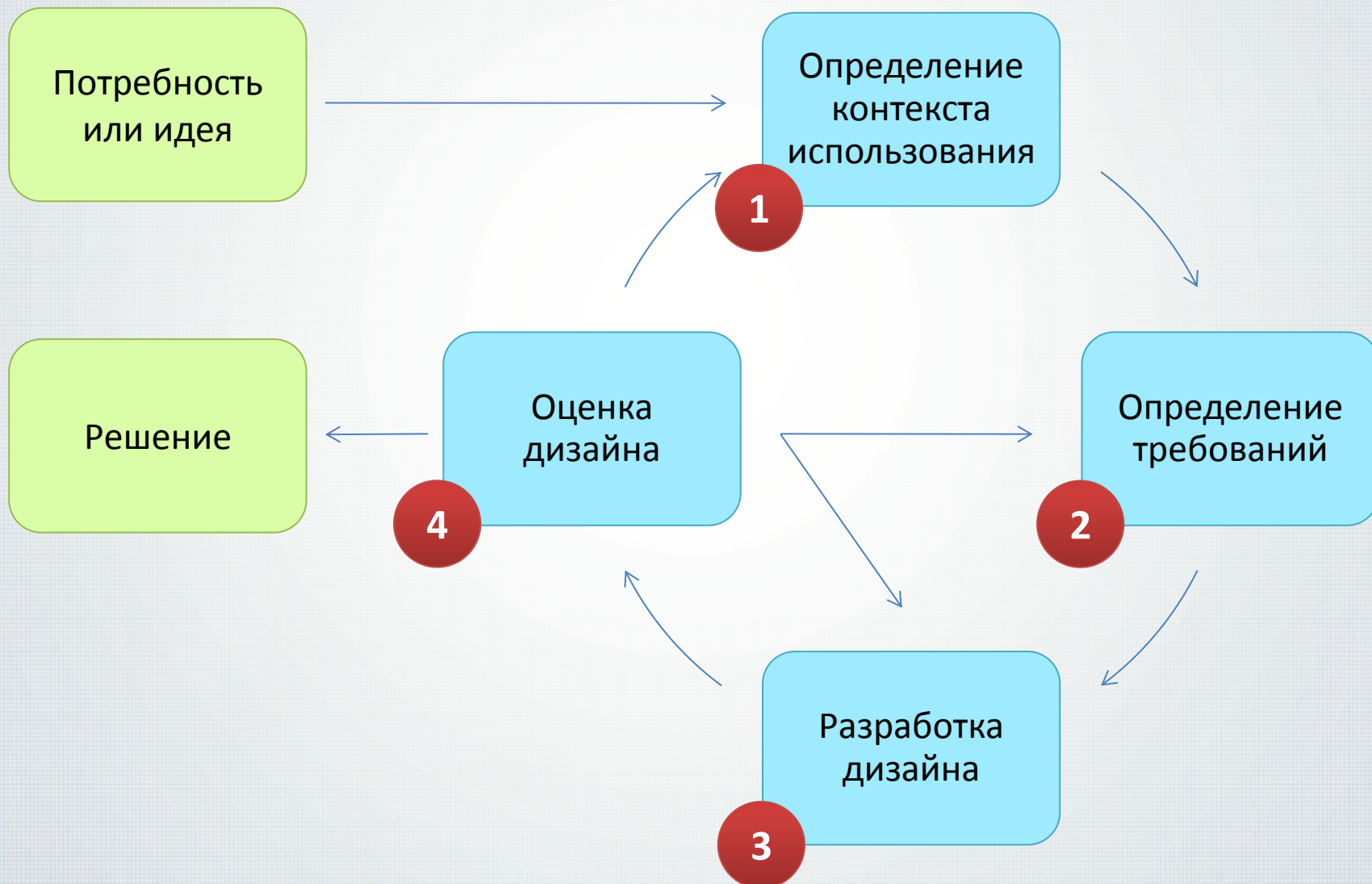
- Удобное приложение – больше доверия;
- Дополнительная информация о безопасности в описании;
- Индивидуальные настройки безопасности.

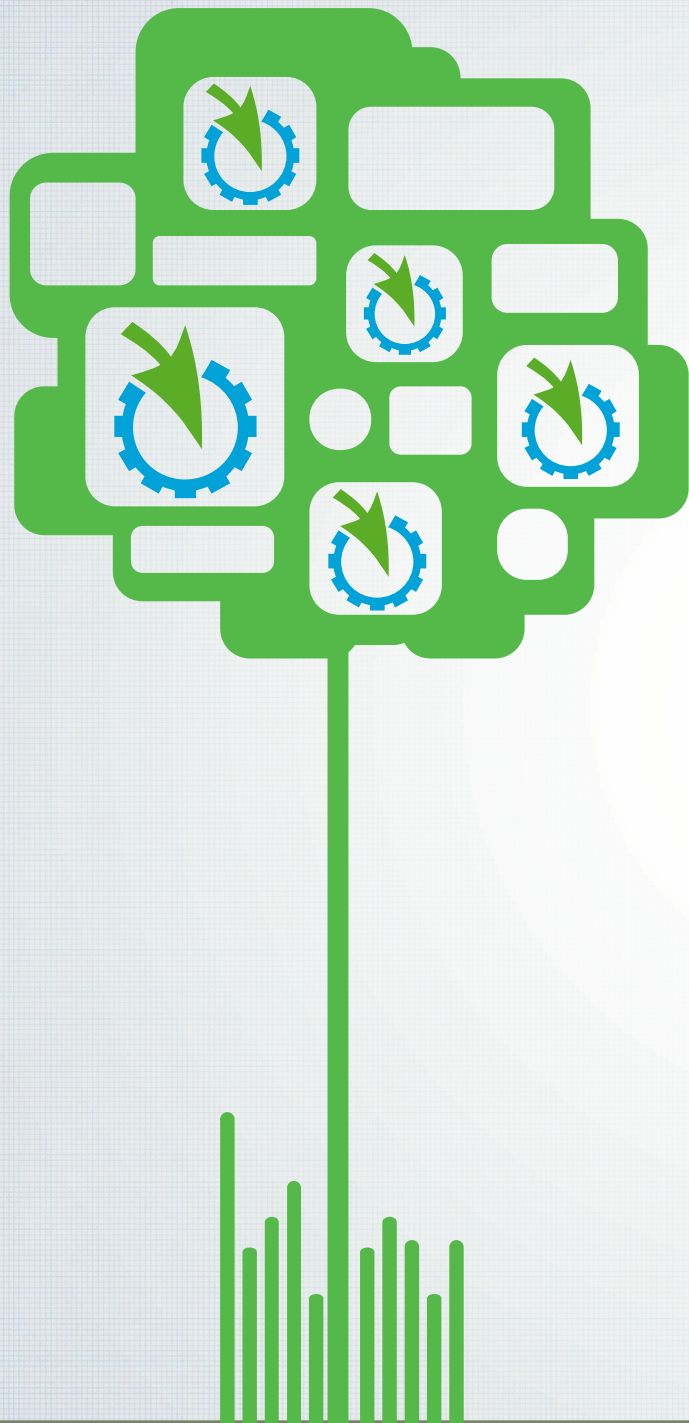




КАК ДОБИТЬСЯ УСПЕХА

Идеальный вариант





Вопросы?

Куколева Олеся
ведущий аналитик
USABILITYLAB

Маршалкина Татьяна
Менеджер по работе с клиентами
USABILITYLAB

Тел.: +7 (495) 933-01-37

info@usabilitylab.net
www.usabilitylab.ru