

01 февраля 2022

# В каких случаях экономия на UX дизайне обречет ваш ИТ продукт на провал

**Как ведет себя ИТ система в ответ на действия пользователя? Как построены элементы на экране? Насколько средства управления удобны для людей? Иван Успенский, — о том, когда разработчикам особенно важно знать ответы на эти вопросы.**

Когда человек пробует новую ИТ систему, он оценивает не только ее функции, но и свое впечатление от взаимодействия с ней, или User Experience (UX). Для того чтобы это впечатление было положительным, нужен UX-дизайн. Разработчики должны сделать интерфейс системы интуитивно понятным и удобным. Чем лучше это получится, тем с большей охотой люди будут пользоваться продуктом и рекомендовать его.

В сферах, где информационная система обеспечивает привлечение клиентов, необходимость применения UX-дизайна очевидна. Чем правильнее выполнен интерфейс, тем выше конверсия. Например, вот что дает проработка сценариев пользовательской работы и восприятия интерфейсов:

Каждый доллар, вложенный в пользовательский опыт, приносит компании прибыль в \$100 (оценка консалтинговой компании Experience Dynamics). А,



согласно данным исследования портала SmallBizGenius, опубликованного в марте 2021 года, 88% онлайн-покупателей заявляют, что не вернутся на веб-сайт из-за неудовлетворительного пользовательского опыта.

Кофейная компания Javafly увеличила доход на сайте электронной коммерции на 112% при помощи небольших UX-изменений. А авиакомпания American Airlines исправила проблемы с юзабилити на этапе дизайна своего сайта и снизила стоимость правок на 60–90%.

Кроме того, UX-дизайн может расширить аудиторию системы. Например, сделать ее доступной людям с особенностями цветовосприятия или ограниченными возможностями.

В b2b-проектах посчитать выгоду от UX-дизайна сложнее.

## Что такое UX-исследование

Рассмотрим конкретную ситуацию: мы разрабатываем приложение для сотрудника организации, ответственного за принятие управленческих решений. Нам нужно разместить на экране индикатор по одному из значимых для организации показателей деятельности, на который пользователь постоянно ориентируется. Вот такой: +1,383 МЛН РУБ.

Пока мы ничего о нем не знаем: позитивен ли в данном случае рост значения или негативен, как его будет воспринимать пользователь. На какие вопросы нужно ответить прежде, чем этот индикатор займет свое место на экране нашего будущего пользователя:



Очевиден ли индикатор роста в виде треугольника — или его стоит заменить стрелкой? Каким должен быть его цвет и при каких условиях? Какие цвета в системе корпоративных цветов трактуются как позитивные, негативные и нейтральные? Где в цифре поставить запятую? Как пользователи привыкли разделять разряды цифр?

- Как в информационном ландшафте предприятия принято визуализировать единицы измерения? А в контексте той тематики, о которой идет речь в данном случае? Каково место этого индикатора в системе показателей бизнеса? С чем он контекстно связан? Каким группам пользователей нужен этот индикатор?
- Каков вес показателя нашего индикатора — для каждого из пользователей? Насколько он значим относительно других показателей?
- Какие задачи будет решать пользователь, узнав значение этого индикатора? К чему он может перейти, какие дополнительные сведения захочет получить? Какие данные могут характеризовать причины каждого из возможных состояний индикатора? Как обеспечить быстрый показ этих данных — причем именно тех и тогда, когда это потребуется?

Ответить на эти вопросы поможет комплексное UX-исследование, которое включает изучение самих пользователей, среды их работы, а также информационного ландшафта организации. По итогам исследования мы получим некоторые артефакты: портреты пользователей, сценарии их работы, бизнес-цели и задачи. Все это можно будет использовать для ответов на указанные вопросы — и создания удобного и понятного индикатора.

UX исследования применимы к проектированию любых систем: от мобильных приложений до BI. В интерфейсе системы может не хватать нужных функций или, наоборот, он может быть избыточным и слишком сложным. Исследование поможет сразу фокусироваться на важном и создавать интерфейс, способный стать ассистентом бизнес-пользователя в решении его задач.

## Как часто компании используют UX

Универсального рецепта создания идеального UX не существует. Недостаток может выявиться даже в очень проработанном продукте. Например, когда специалисты исследовали интерфейс поисковой системы Bing от Microsoft, то выявили проблемы ее цветового восприятия. Разработчики поменяли цвета — и выручка от рекламы в поисковой выдаче выросла на \$80 млн.

Вам наверняка приходилось встречаться с системами, работать в которых сложно: из-за непонятной логики, или структуры меню, или неочевидного отклика после команды пользователя. Такие продукты появляются из-за того, что UX-дизайнер в современных ИТ-проектах встречается нечасто. Это вызвано тем, что UX обычно не вносится в смету на этапе проектирования.

UX-дизайнер — специалист, который имеет и техническую, и гуманитарную экспертизу. Техническая экспертиза нужна для разработки интерфейса как части информационной системы: как он выглядит, что и как делает в ответ на действие пользователя. А гуманитарная — для проектирования взаимодействия с позиции человека: что нужно пользователю, какую задачу он решает в конкретный момент, и в каком именно виде ожидает получить

результат.

Кроме того, для UX-дизайнера очень важна эмпатия: он должен сопереживать пользователю, четко и недвусмысленно понимать его цели, задачи, сомнения и страхи. В среднем, в зависимости от направления, квалификации и уровня, час работы UX-специалиста в США обходится в \$25-\$75 (данные Kenzie Academy, опубликованные в ноябре 2020 года), а общая стоимость UX-дизайна для, например, мобильного приложения, может варьироваться от \$2 тыс. до \$35 тыс. В России средняя зарплата UX-дизайнера, по данным обзора зарплат сервиса Zarplan, в 2021 году составляла 148 тыс.руб. (\$2 тыс.). При этом стоимость затрат по целому проекту у нас рассчитать сложно, так как функции такого специалиста редко выделяют в отдельную статью расходов.

В западных компаниях без UX дизайнера редко обходится даже создание очень простого ИТ-продукта. Однако в России требования к системе чаще всего представляют собой исключительно функциональный чек-лист: «система должна делать это и это». Описание требований к интерфейсу сводится к языку (русскому) и цветам (фирменным). Соответственно, и отдельного блока работ по UX в смете нет. Иногда нужные функции берет на себя аналитик, дизайнер или кто-то еще. Иногда — разработчики просто интуитивно используют в проектах элементы UX-дизайна. В результате команда тратит много времени на то, чтобы заново изобрести уже известные механики, или усложняет то, что можно решить быстрее и удобнее для пользователя.

## Как понять, что бизнесу нужен UX



Вот основные триггеры, сигнализирующие о необходимости UX-дизайна в рамках проекта:

### **1. На сайте или в приложении есть больше, чем один экран**

Это значит, что пользователь должен переходить от одного экрана к другому и возвращаться обратно. Действия при этом должны укладываться в определенную логику и опираться на сценарий работы с учетом целей и задач. При помощи UX дизайна можно найти идеальные места для кнопок переходов, где пользователи будут легко их находить, выбрать правильные цвета, формы, графические элементы и т.д.

### **2. Есть интерактивные элементы**

Например, на экране присутствует диаграмма. Мы решаем, что данные на ней будут меняться. От чего это будет зависеть? От дня недели, действий пользователя или его принадлежности к определенному департаменту? Все это можно решить в момент проектирования UX-дизайна.

### **3. Системой будут пользоваться разные специалисты**

Рядовой специалист-производственник, начальник отдела продаж и начальник охраны должны видеть разные данные. В таком случае, интерфейс должен перестраиваться с учетом роли конкретного пользователя.

### **4. Сложная структура данных**

Если у нас один продукт, два показателя и четыре отдела — то данные по ним можно уместить на один экран. Но если иерархия более сложная, значит, понадобится продуманная информационная архитектура. Это способ

организации информации, который нужен для группировки и удобного хранения информации и файлов, в том числе — визуального отображения.

## **5. Пользователи будут пользоваться продуктом с разных устройств**

При этом критерии удобства использования схожи, а экраны устройств — разные. Если продукт должен работать на разных видах мониторов, и в том числе на устройствах с управлением пальцем, интерфейсы должны различаться.

## **6. Предполагается активное развитие продукта**

Если вы собираетесь дорабатывать систему новыми блоками, страницами и функциями, нужно заранее продумать ее UX-архитектуру. В противном случае система рискует обрести «флигелями» в совершенно разных стилях и — с несовпадающими «дверями» для переходов от одного к другому. Это усложнит работу с ней для пользователей и может привести к снижению конверсии или другим явным потерям.

Создать информационную систему можно и без UX-экспертизы. Но если UX проигнорировали, это легко заметить:

- на разных экранах система работает по-разному — меняется логика расположения элементов, цвето- графические элементы, способы вызова однотипных функций;
- вы периодически получаете не тот результат, на который рассчитывали — переход не на тот экран, вывод не той информации, ошибочный вызов функции;

- вам приходится подстраиваться под систему — вместо того, чтобы она подстроилась под вас.

Ни один ИТ-проект не может быть успешен только благодаря UX. Но при помощи UX можно значительно повысить эффективность решения, увеличить конверсию, продажи, и главное — уровень удовлетворенности пользователя.

