Больше не Google

Лучшие практики UX

О которых мне рассказали пользователи

Горшунов Иван
Эксперт по мобильным продуктам

Confidential + Proprietary

Confidential + Proprietary

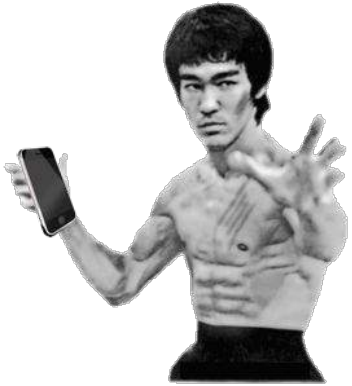
Почему мобильные приложения?

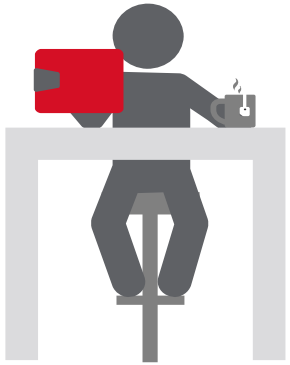
Приложениями удобно пользоваться
(помнят пароли, данные, доступны с главного экрана)

Мобильные приложения всегда доступны

Мобильные приложения интегрируются с ОС

Правильно

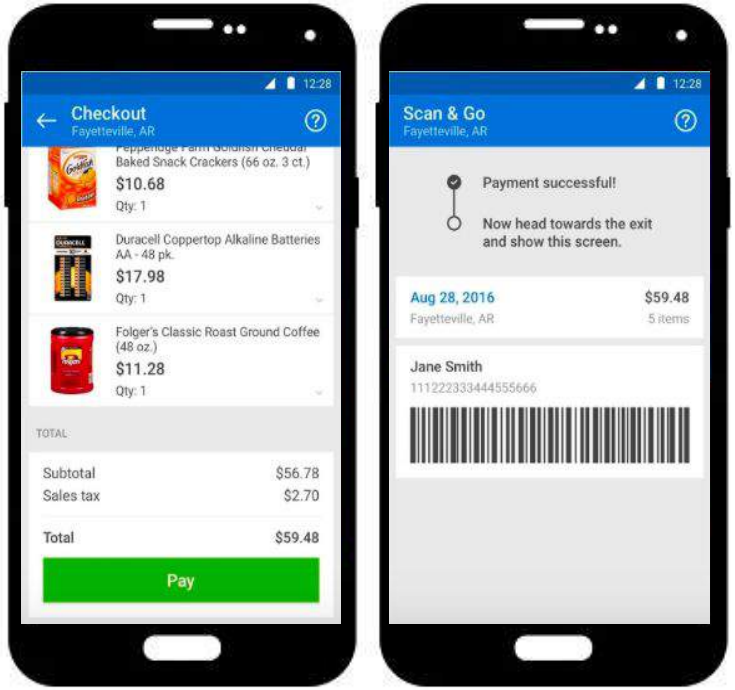




Confidential + Proprietary

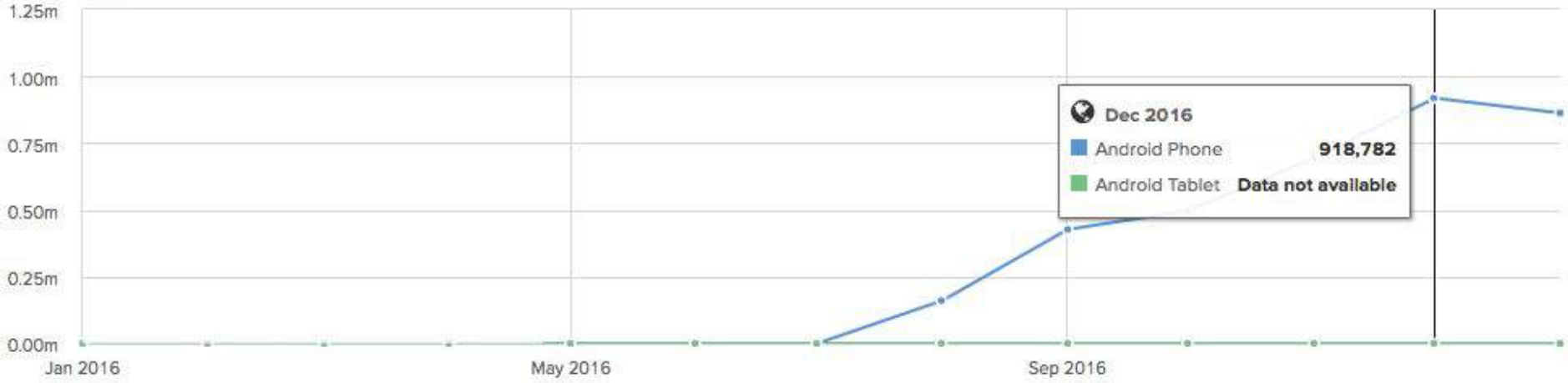
Sam’s Club, Scan & Go

- Отсканируй штрих код в магазине
- Товар автоматически добавится в корзину
- Заплати через приложение
- Покажи чек на выходе



Confidential + Proprietary

Sam’s Club, Scan & Go

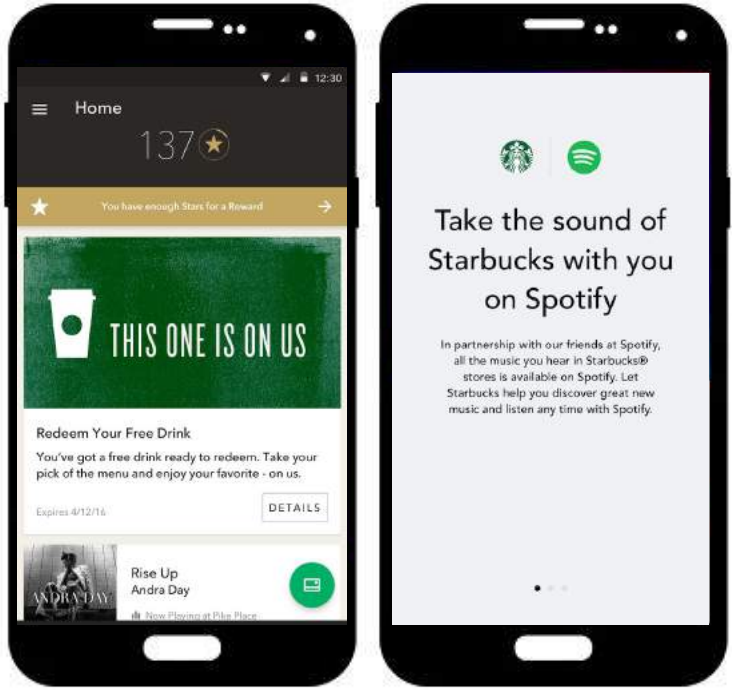


Installs: 500,000 - 1,000,000

Confidential + Proprietary

Starbucks

- Функция покупки кофе в мобильном приложении
- Программа лояльности
- Интеграция со сторонними сервисами



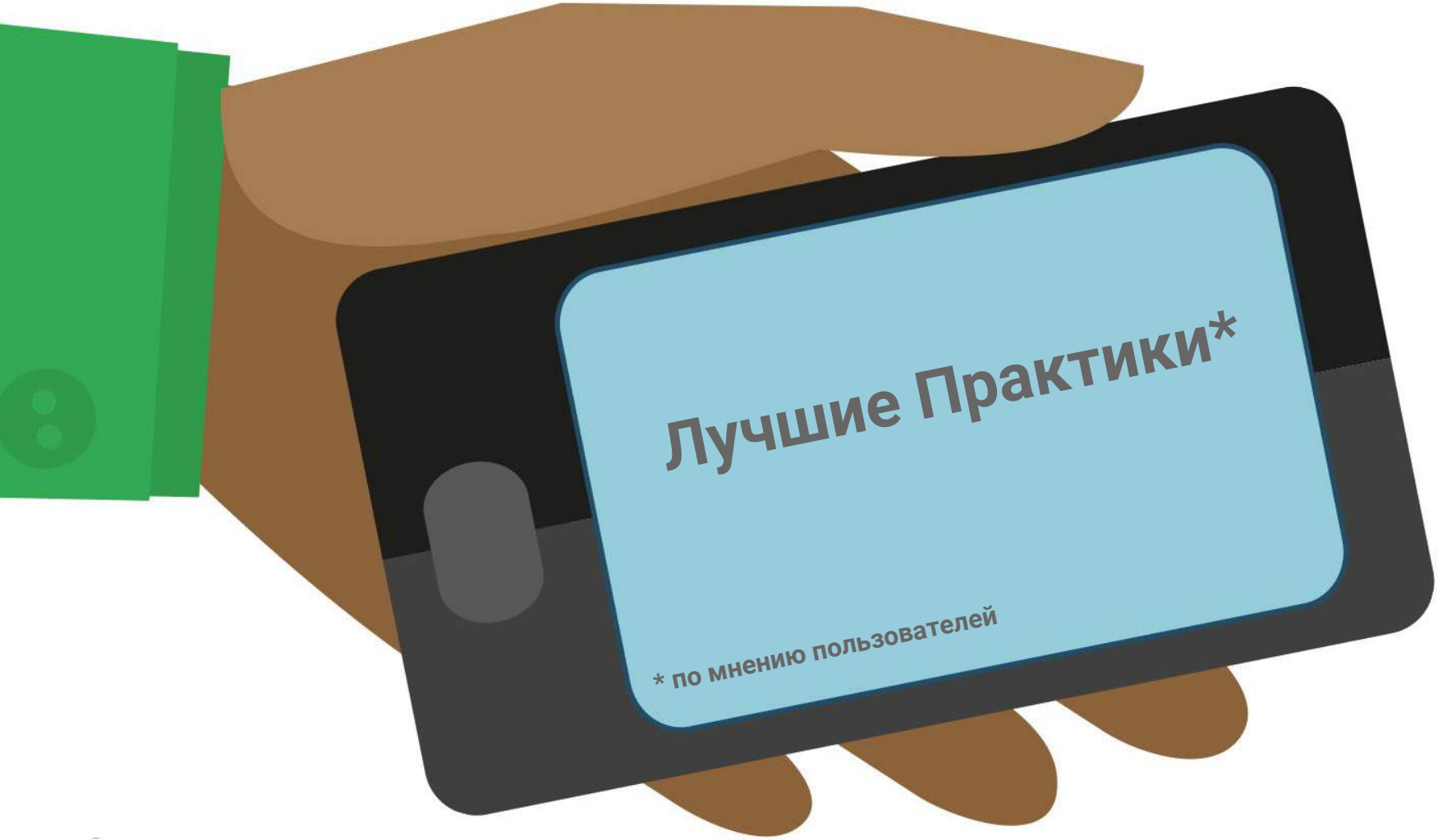
Installs: 10,000,000 - 50,000,000

Confidential + Proprietary

Starbucks

- 21% операций осуществляется посредством мобильного приложения
- 17 000 000 активных пользователей в США

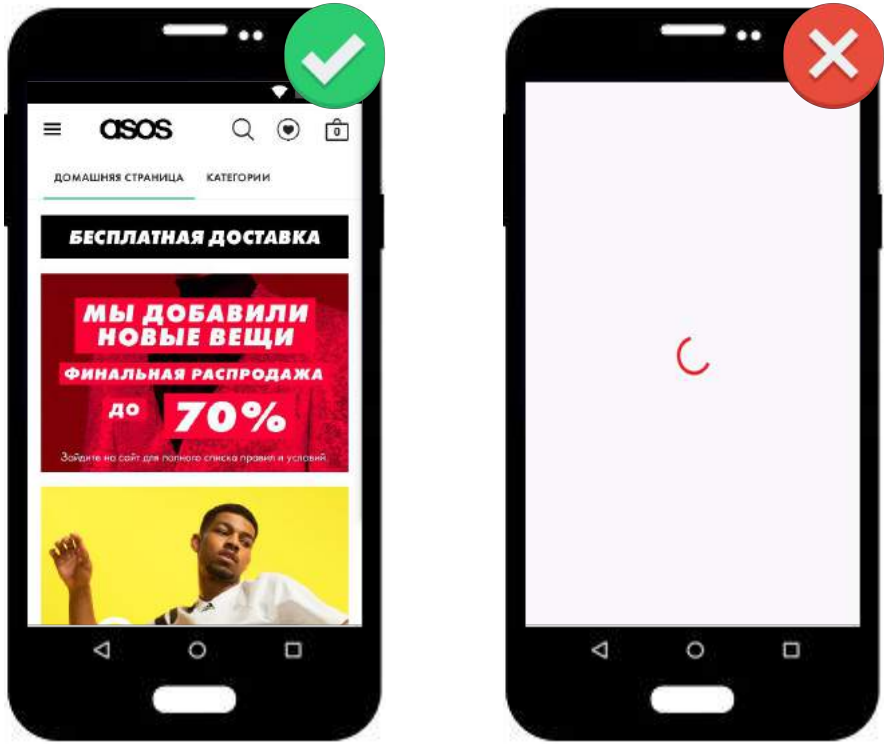
Confidential + Proprietary


Лучшие Практики*
* по мнению пользователей

Быстрая загрузка

Пользователь ожидает, что приложение – это быстро, просто и удобно. Медленная загрузка приложения может оттолкнуть пользователя.

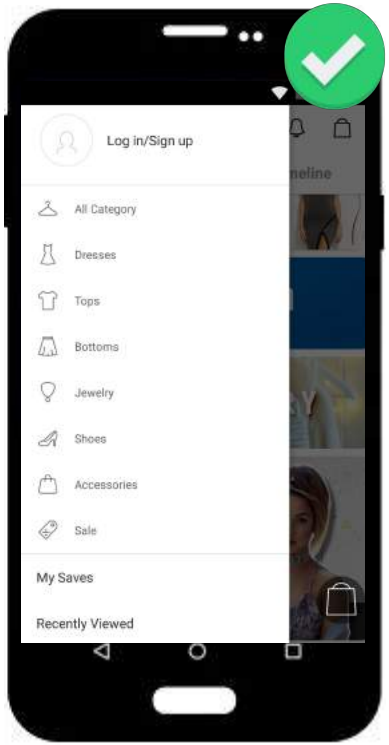
- *Загрузка приложения должна происходить за 1-2 секунды, а внутри приложения экраны должны открываться мгновенно.*



Confidential + Proprietary

Приятный дизайн

- *В дизайне нет отталкивающих элементов, все логично.*
- *Все анимации происходят плавно.*
- *Ничто не останавливает вас на пути к достижению цели.*



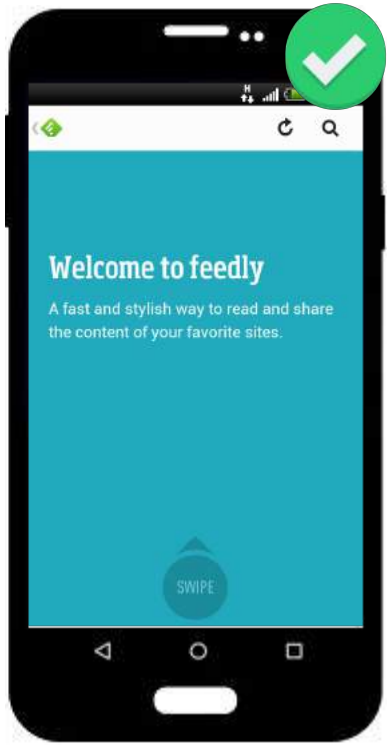
Confidential + Proprietary

Онбординг

Желательно донести принципы работы с приложением с помощью онбординга, если необходимо, то сделать ненавязчивое обучение.

Онбординг стоит использовать, если

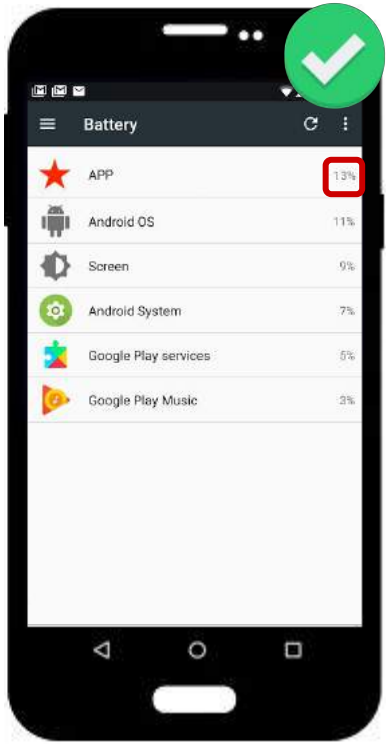
- *пользователю предстоит настроить приложение или ввести данные;*
- *в приложении есть сложные функции;*
- *интерфейс управляется при помощи неочевидных жестов;*
- *после обновления в приложении появились новые функции.*

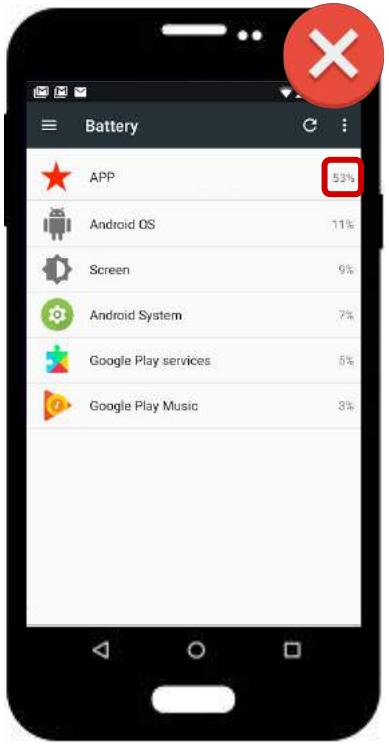


Confidential + Proprietary

Низкое энергопотребление

Убедитесь, что мобильное приложение не слишком ресурсозатратно, не расходует батарею телефона в фоновом режиме, не отправляет огромное количество Push-уведомлений.



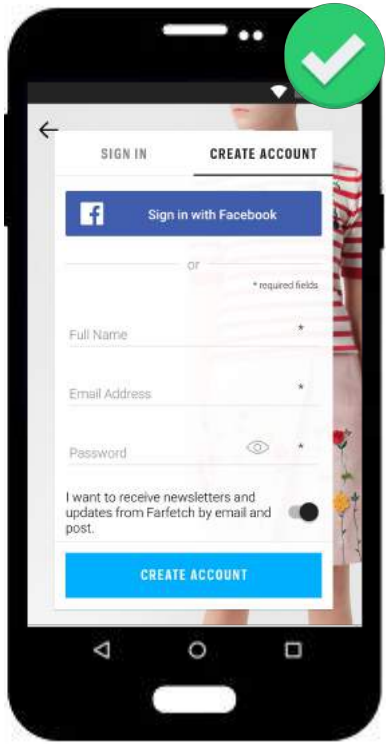


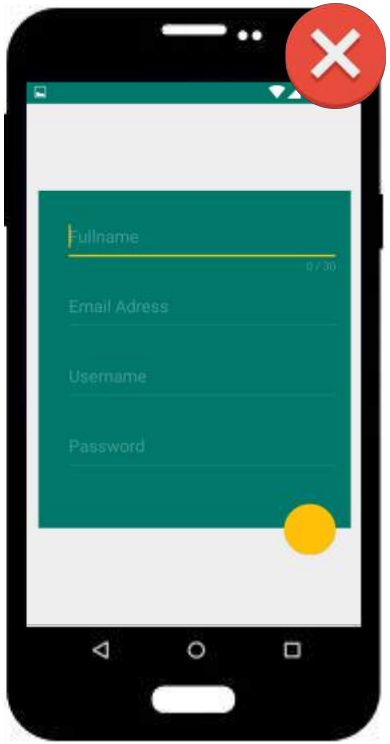
Confidential + Proprietary

Простая регистрация

Пользователи зачастую неохотно предоставляют свои личные данные при первом запуске мобильного приложения, если польза не очевидна. В частности, если бренд малоизвестен.

- *Регистрация и вход разделены*
- *Возможна авторизация через соц. сети*
- *Простая форма регистрации*



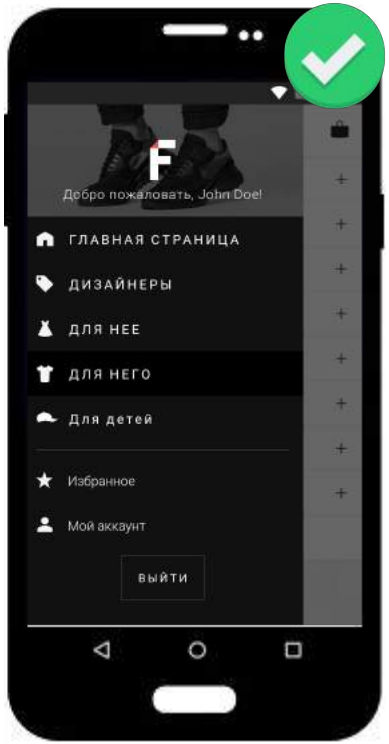


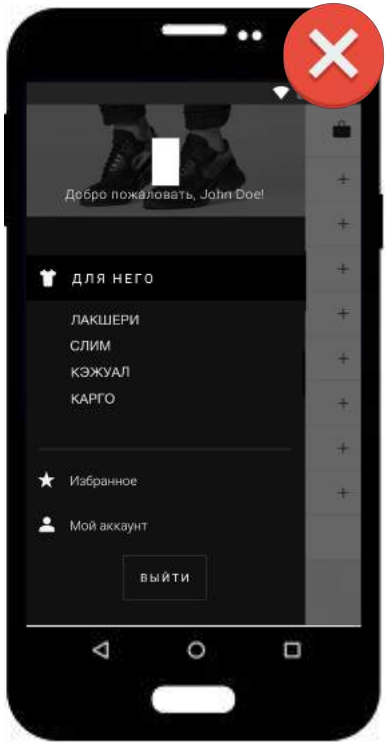
Confidential + Proprietary

Понятный язык

Не используйте профессионализмы, объясняйте все понятным языком. Желательно подойти с большим вниманием к написанию текстов.

- *Текст хорошо различим на фоне*
- *Размер текста и шрифт легко читаемы*
- *Язык прост и понятен*



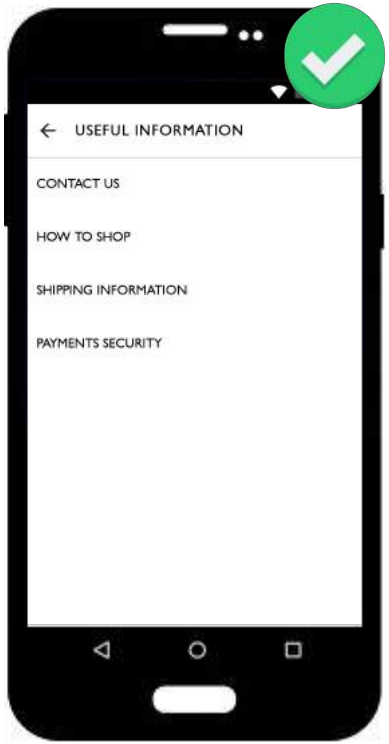


Confidential + Proprietary

Отсутствие веб-контента и оффлайн работа

Использование webview отягощает работу в мобильном приложении.
Во–первых приложению желательно работать при отсутствии подключения к интернету.

Во–вторых, если пользователь просматривает контент через webview, но он не выполнил вход на сайте, то велика вероятность, что по возвращению в мобильное приложение, его действия не сохраняться.



Confidential + Proprietary

Простое и понятное меню

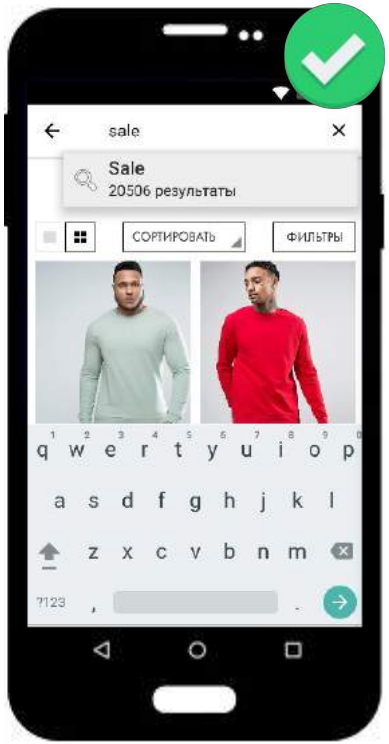
Меню должно быть хорошо структурировано, логично и визуально привлекательно.

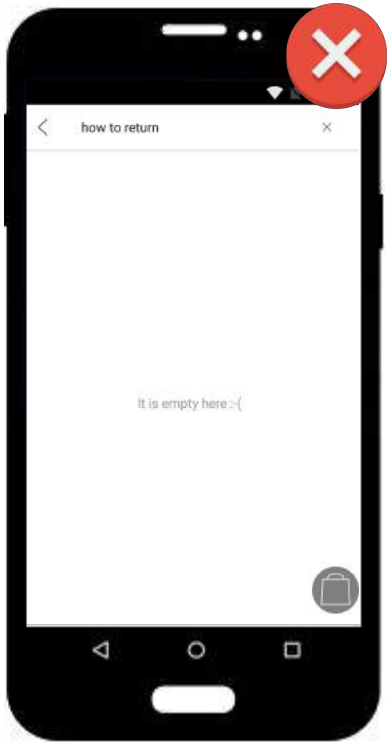
- *Меню–гамбургер должно состоять максимум из 8 пунктов и должно быть хорошо структурировано*
- *Меню–подвал лучше подходит для мобильных приложений*
- *Меню логично и не затрудняет навигацию*
- *Меню доступно всегда*

Confidential + Proprietary

Поиск по разделам приложения

Для того, чтобы обеспечить пользователям максимально комфортную навигацию по приложению, функция поиска должна работать по различным разделам таким, как, например, “помощь”, “распродажа”.
Вы сэкономите достаточно большое количество времени пользователям, если поиск по запросу “обмен товара” будет сразу показывать релевантную информацию.

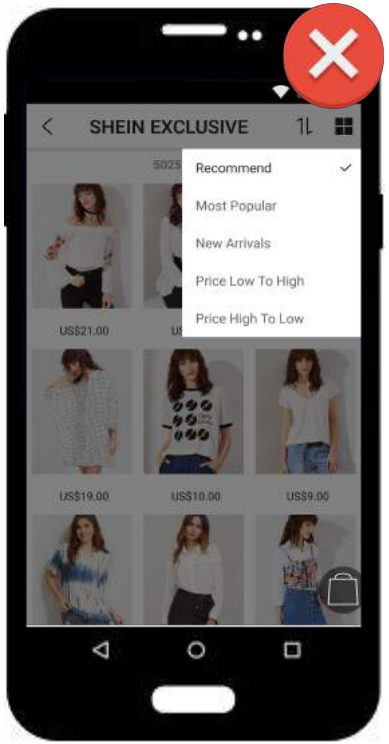




Confidential + Proprietary

Фильтрация и сортировка

Зачастую информации в приложении слишком много, в таком случае, пользователь использует фильтрацию и сортировку результатов, чтобы найти наиболее релевантные товары.
Следует помнить, что у пользователя должна быть возможность сортировать и фильтровать результаты поиска.

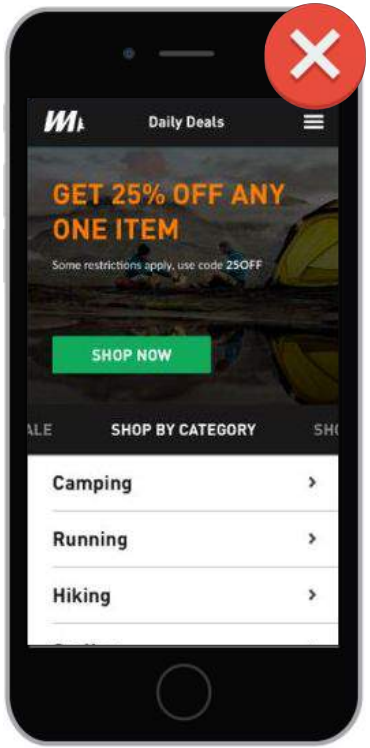


*Доступна только сортировка

Confidential + Proprietary

Поиск расположен на видном месте

Если мобильное приложение предполагает работу с большим количеством информации, то окно поиска должно быть на виду. Неудачное местоположение, может замедлить процесс решения проблемы пользователя.

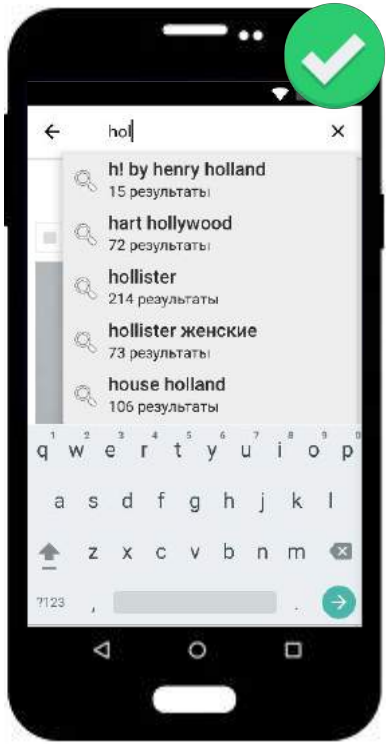


Confidential + Proprietary

Эффективный поиск по приложению

Поиск в мобильном приложении должен

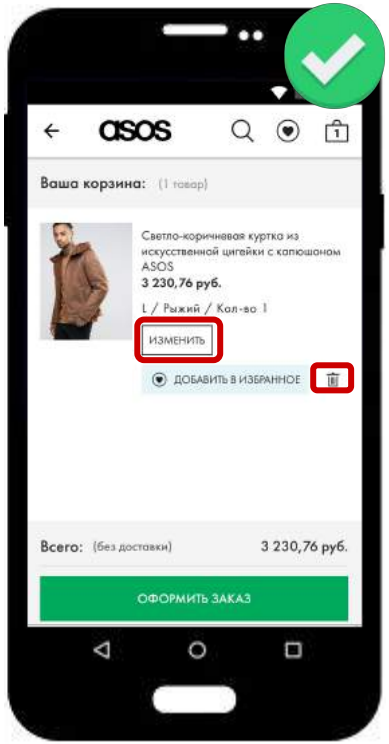
- *уметь распознавать однокоренные слова*
- *обладать функцией автокоррекции, интеллектуального ввода текста*
- *предлагать релевантные варианты во время набора текста*

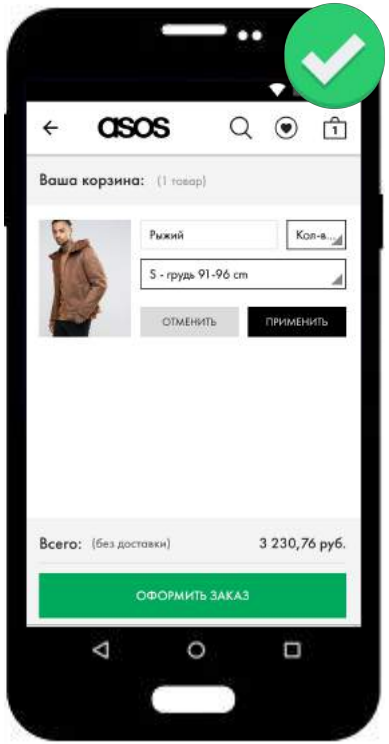


Confidential + Proprietary

Редактирование товаров в корзине

Дайте пользователям возможность редактировать и удалять товары, добавленные в корзину.

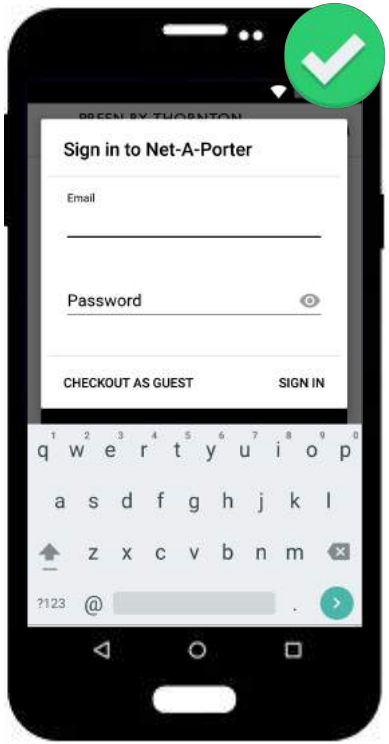


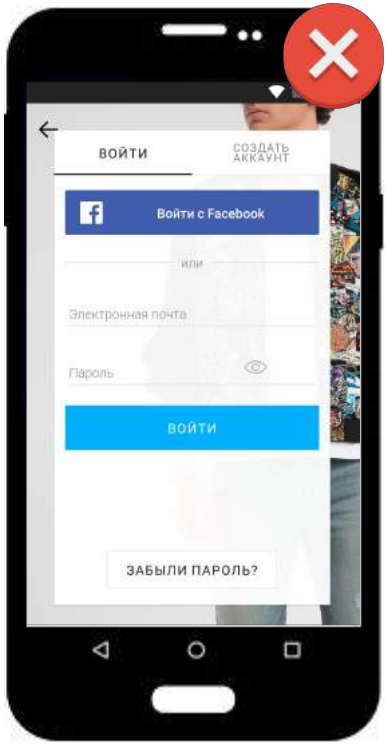


Confidential + Proprietary

Покупки без регистрации

Дайте пользователям совершать покупки, без полной регистрации в приложении.

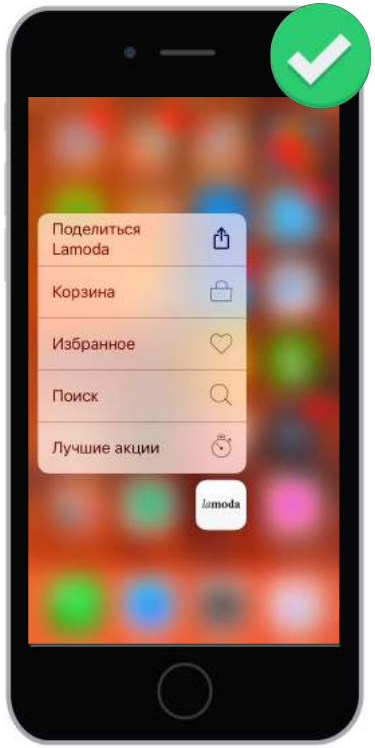


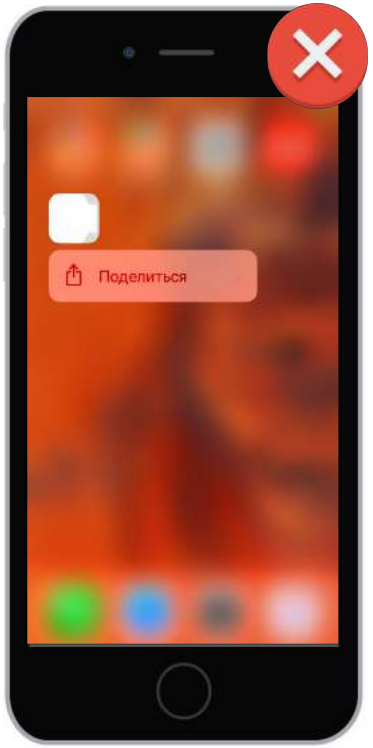


Confidential + Proprietary

Поддержка 3D Touch и Launcher Shortcuts

Следует использовать возможность упростить навигацию по приложению, создать позитивный пользовательский опыт при помощи современных технологий мобильных операционных систем.

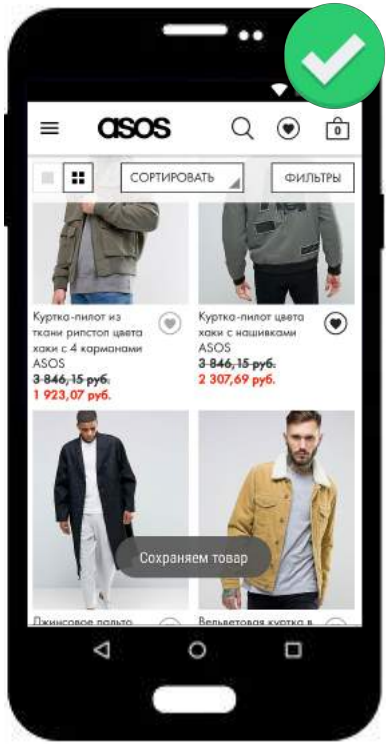


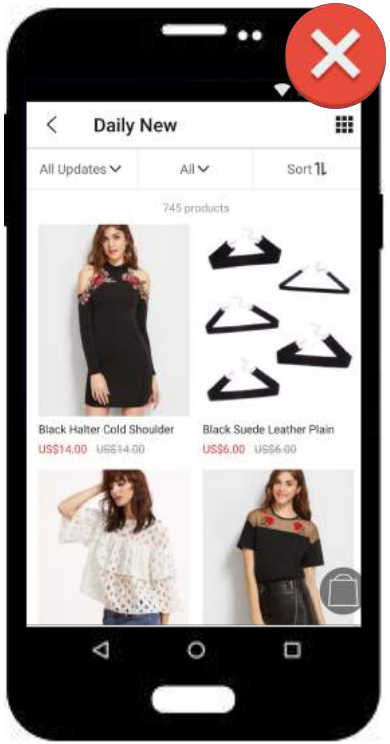


Confidential + Proprietary

Добавление товара в избранное из списка

Зачастую пользователи сталкиваются с тем, что нужно открыть экран товара для того, чтобы добавить в избранное. Следует убрать лишний шаг, рекомендуется дать пользователям добавлять в избранное прямо из списка.

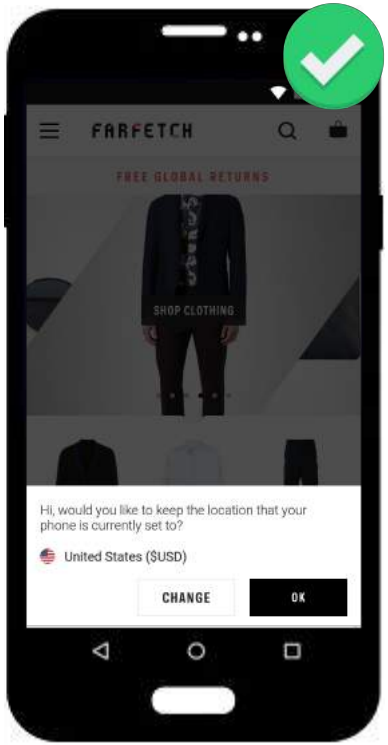




Confidential + Proprietary

Ручное определение местоположения

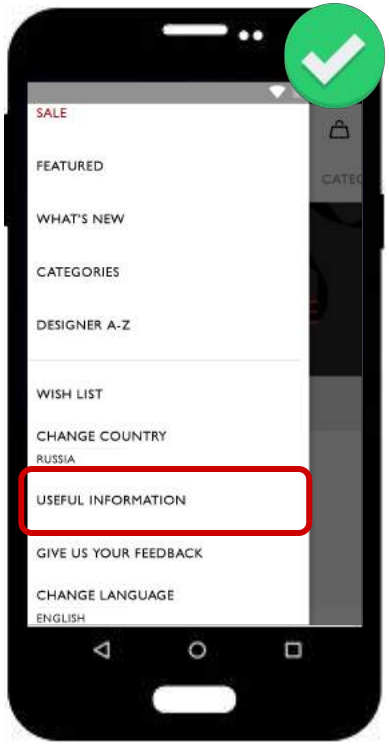
Автоматическое определение местоположения – очень удобно, однако, в некоторых случаях, геолокация определяется некорректно, и ручной ввод местоположения просто необходим. Следует оставить пользователям возможность ручного ввода.

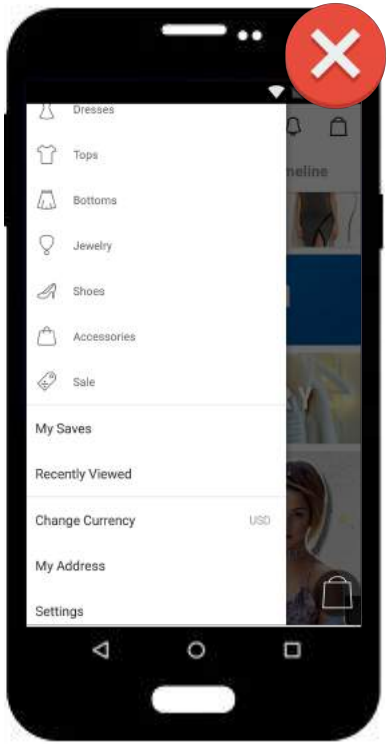


Confidential + Proprietary

Контакты и помощь легко найти

Раздел с полезной информацией обычно располагается внизу страницы или меню, именно в этом месте, чаще всего пользователи ищут информацию. Однако, следует отметить, что место не имеет определяющего значения, главное, чтобы контакты и помощь было легко найти.

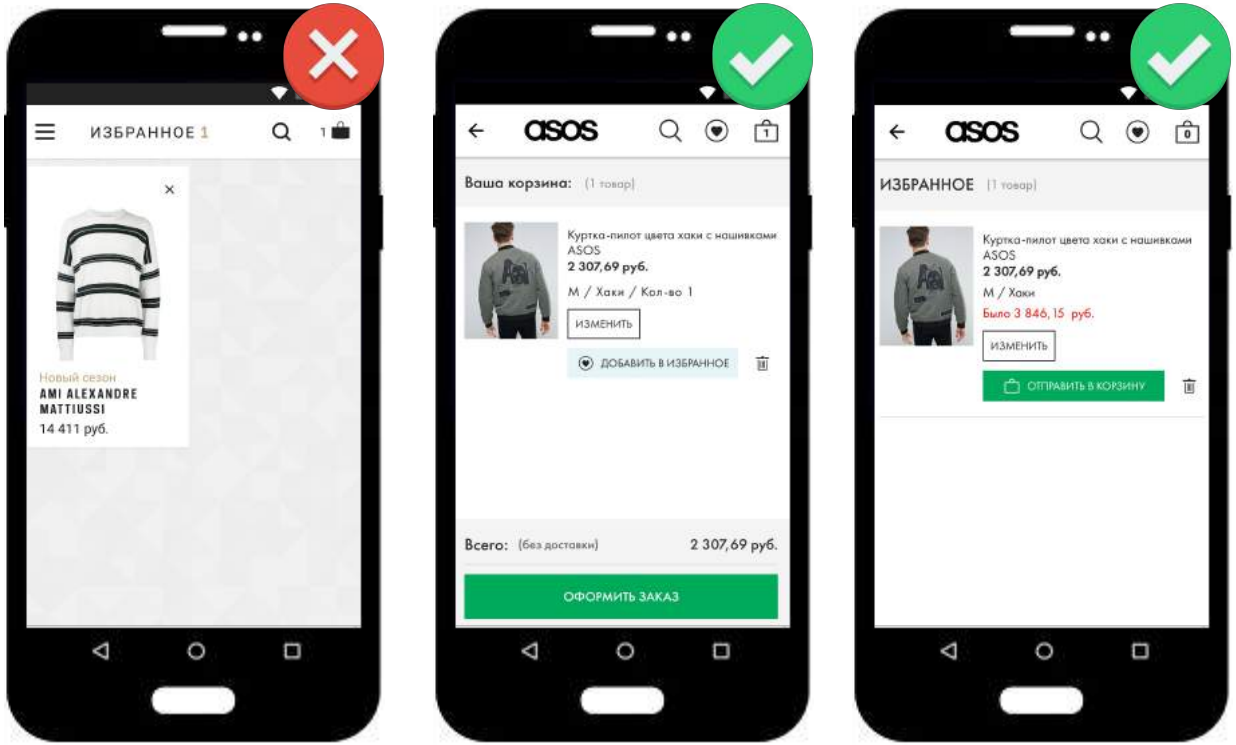




Confidential + Proprietary

Связь избранного и корзины

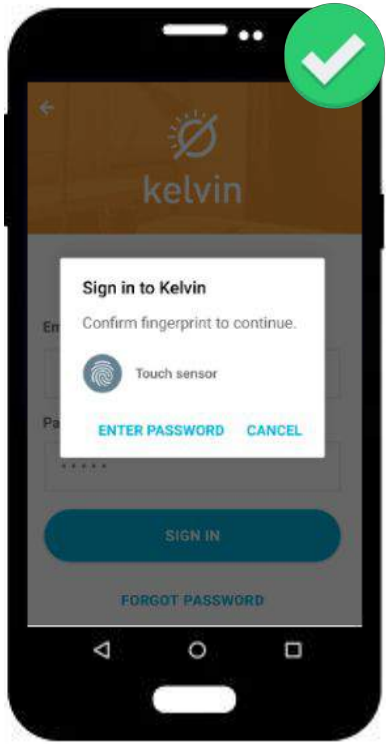
Избранное должно быть связано с корзиной. Из избранного товар должно быть легко отправить в корзину и наоборот.

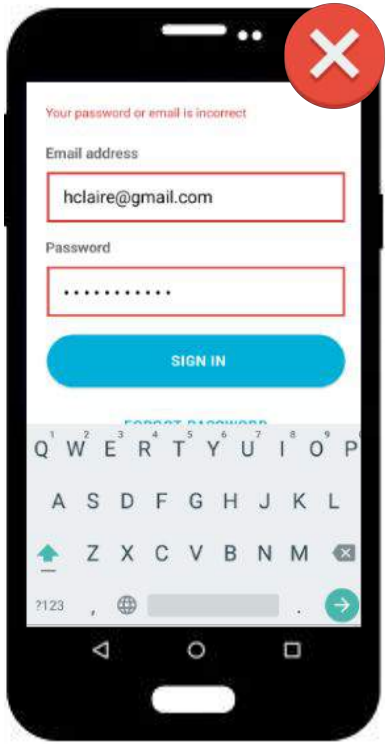


Confidential + Proprietary

Простой повторный вход в приложение

Как показывают многочисленные исследования, пользователи неохотно пользуются мобильными приложениями, которые каждый раз требуют ввода логина и пароля при входе. Для того, чтобы улучшить пользовательский опыт рекомендуется свести к минимуму количество шагов, требуемых для входа. Используйте пин код или вход по отпечатку пальца.

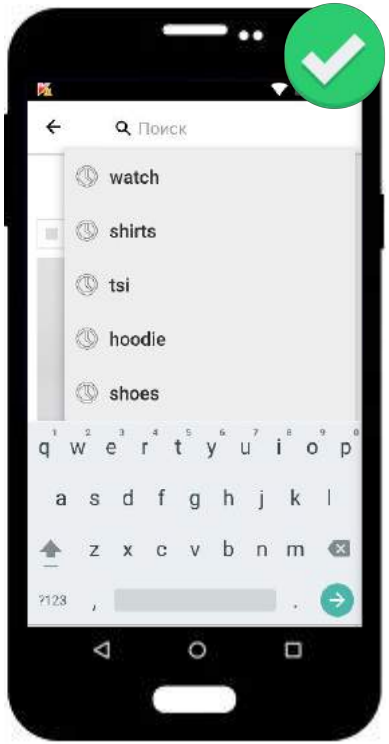




Confidential + Proprietary

Прошлые результаты поиска

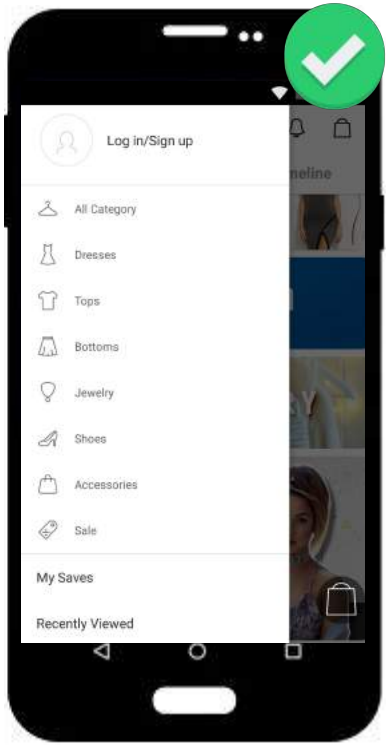
Зачастую, для совершения покупки пользователю требуется больше одного входа в мобильное приложение. Для того, чтобы сократить время, затраченное на поиск, и убрать необходимость вводить одинаковые данные постоянно, желательно запоминать прошлые результаты поиска.



Confidential + Proprietary

Понятные обозначения

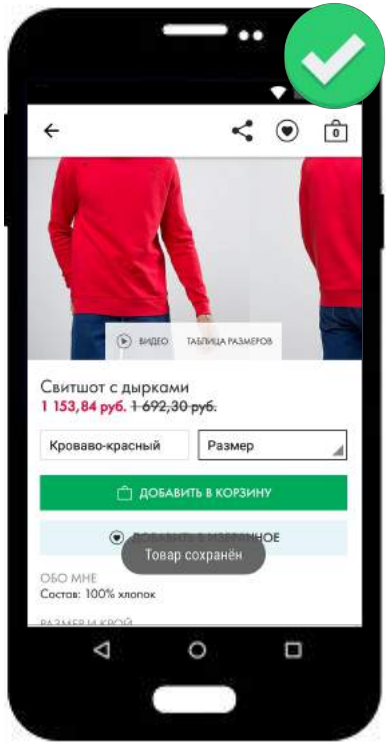
Для того, чтобы не запутать пользователя следует сопроводить подписью все нестандартные иконки. Чтобы избежать неправильной интерпретации и улучшить пользовательский опыт, желательно снабжать иконки подписями.

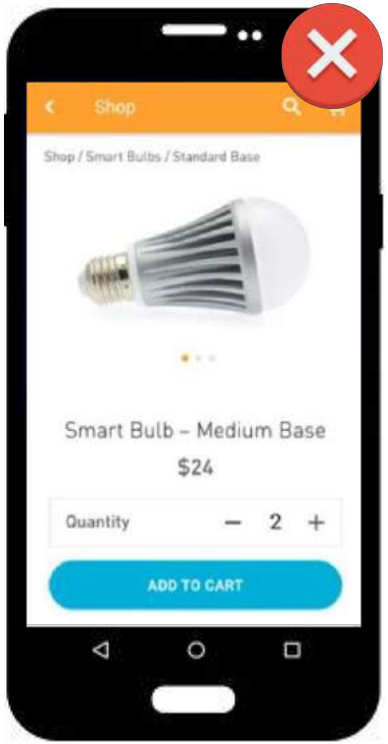


Confidential + Proprietary

Визуальный отклик

Когда пользователь совершает какое-нибудь действие, например, добавляет товар в избранное, он должен получить подтверждение того, что действие выполнено успешно. Рекомендуется сопровождать каждое успешное действие каким-нибудь понятным визуальным откликом.





Confidential + Proprietary

Возможность увеличивать изображение

Следует дать возможность пользователям контролировать увеличение изображения. Размер экрана не позволяет разглядеть фактуру или мелкие элементы, поэтому функция увеличения изображения зачастую просто необходима.

Confidential + Proprietary

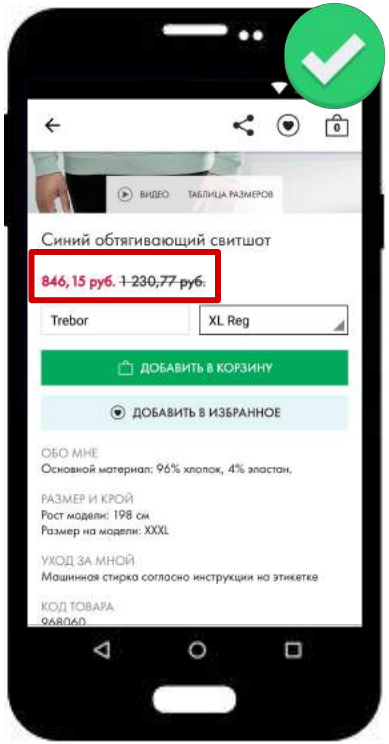
Высокое качество фотографий и видео

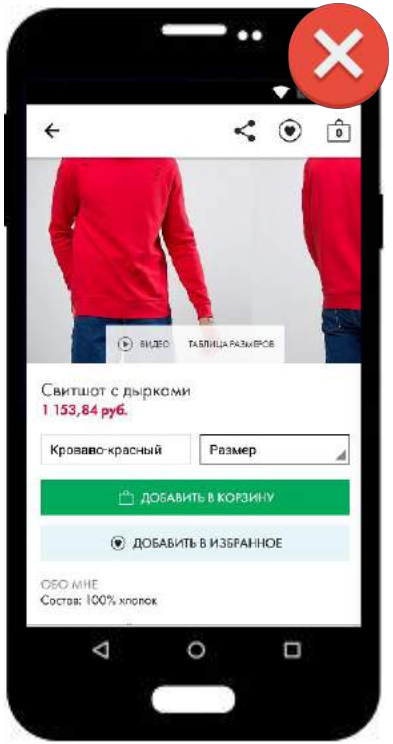
Визуальная составляющая способна повлиять на выбор пользователя.
Фотографий должно быть несколько, они должны быть хорошего качества и с разных ракурсов. Очень большим плюсом будет видео демонстрация товара.

Confidential + Proprietary

Показывайте размер скидки

Демонстрируйте сколько пользователь сэкономит, если приобретет товар в данный момент. Желательно указывать стоимость без скидки и со скидкой.

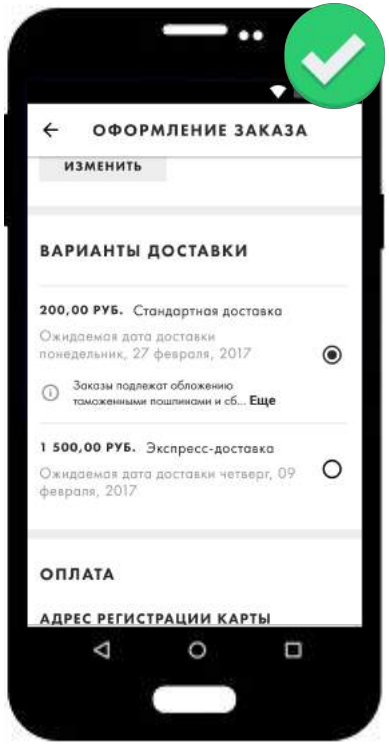




Confidential + Proprietary

Стоимость и даты доставки

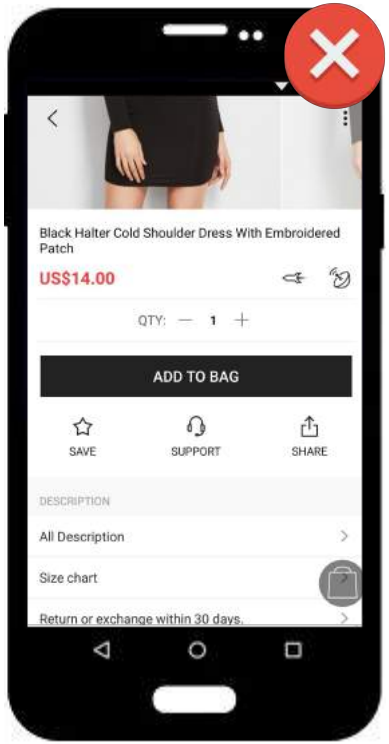
Желательно вместе с наличием товара в магазинах указывать стоимость и возможные даты доставки. Таким образом, пользователю не придется совершать дополнительных действий и искать информацию про сроки и стоимость доставки.



Confidential + Proprietary

Избранное

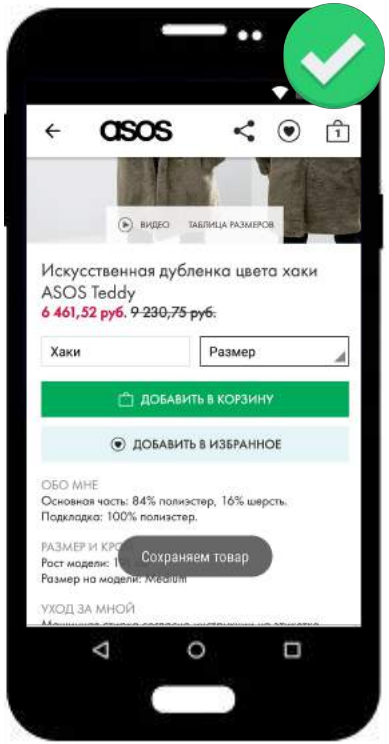
Раздел избранное необходим в мобильном приложении, связанном с продажей товаров. Более того, этот раздел должен быть доступен без входа в личный кабинет.

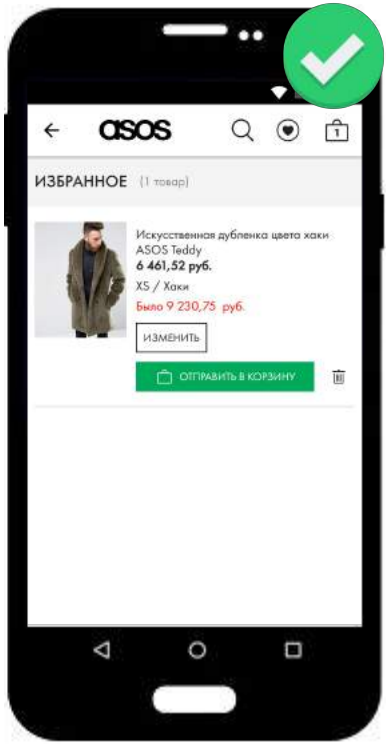


*Нельзя добавить товар в избранное без регистрации

Confidential + Proprietary

Избранное

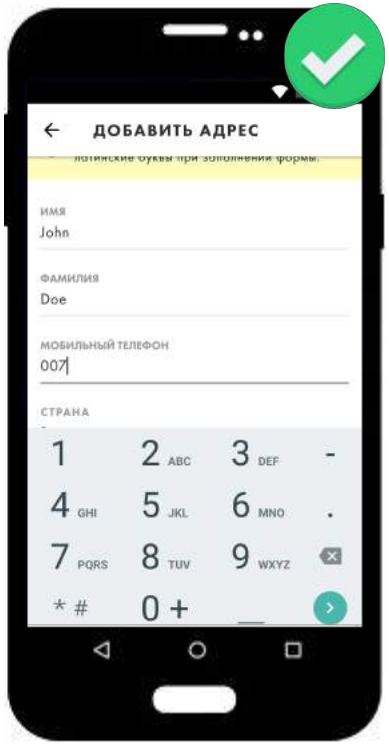


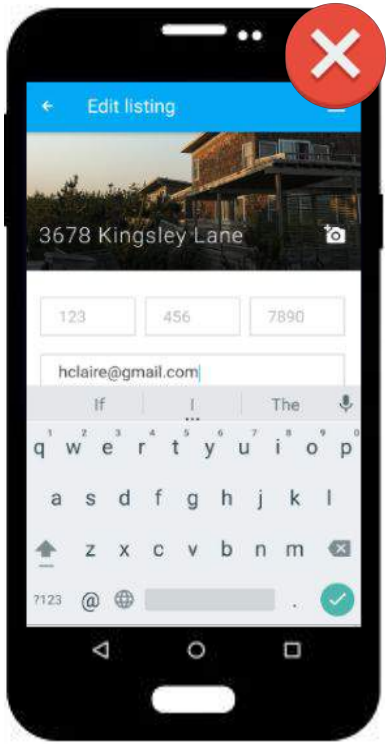


Confidential + Proprietary

Простые формы ввода

Простые формы предполагают, что пользователю, например, не придется переключаться на цифровую клавиатуру при вводе номера телефона, а эта клавиатура открывается автоматически при нажатии на форму. Также по мере ввода информации, форма должна автоматически прокручиваться. Элементы интерфейса не должны перекрывать форму. Также должна быть добавлена возможность автозаполнения.

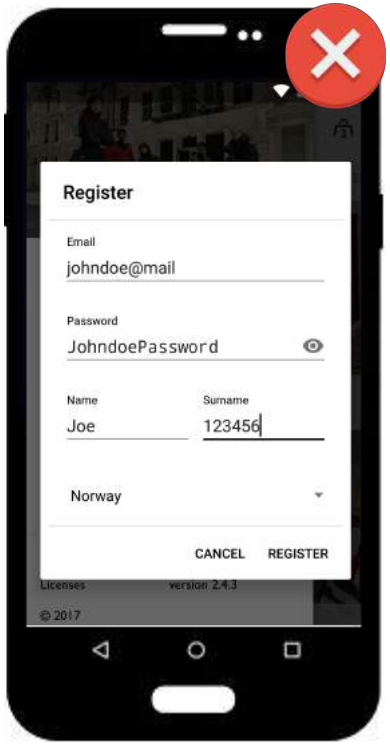




Confidential + Proprietary

Ошибки в реальном времени

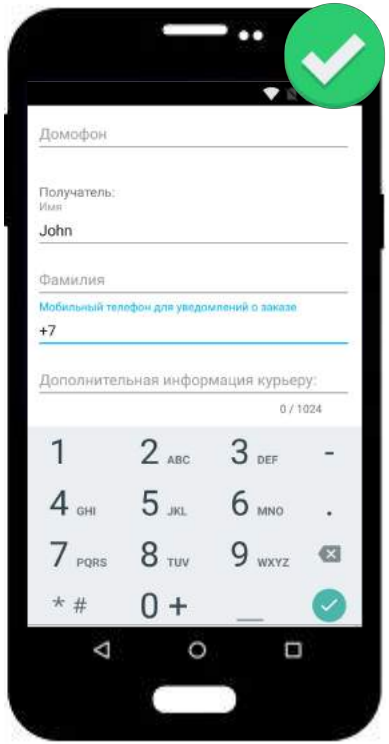
Ошибки, которые появляются после нажатия кнопки «Подтвердить», очень не нравятся пользователям. Необходимо сообщать пользователям об ошибке сразу после заполнении формы. Но не забывайте про визуальный отклик и при правильном заполнении формы.



Confidential + Proprietary

Подсказки в сложных формах

Некоторые поля сложных форм рекомендуется сопровождать подсказками, которые упростят

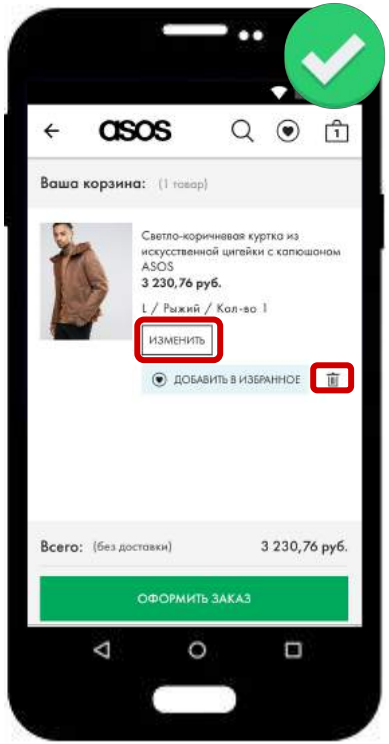


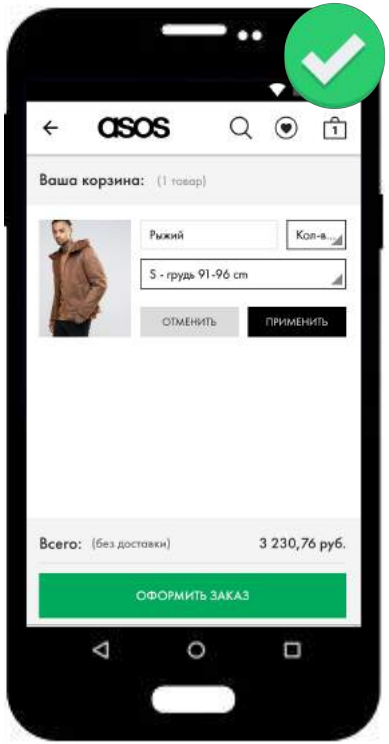
*Не видно, что заполнять, нет подсказок

Confidential + Proprietary

Редактирование товаров в корзине

Дайте пользователям возможность редактировать и удалять товары, добавленные в корзину.

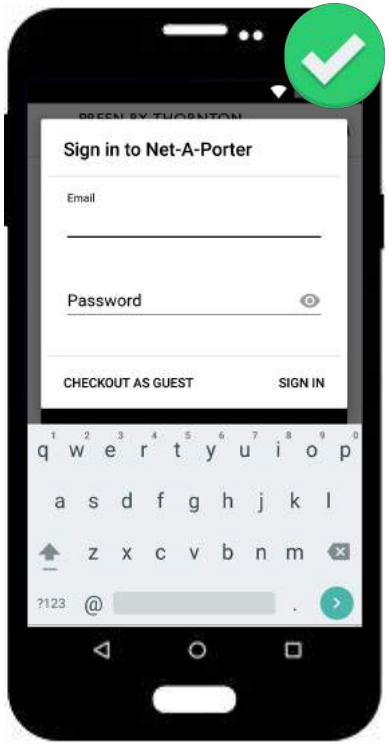


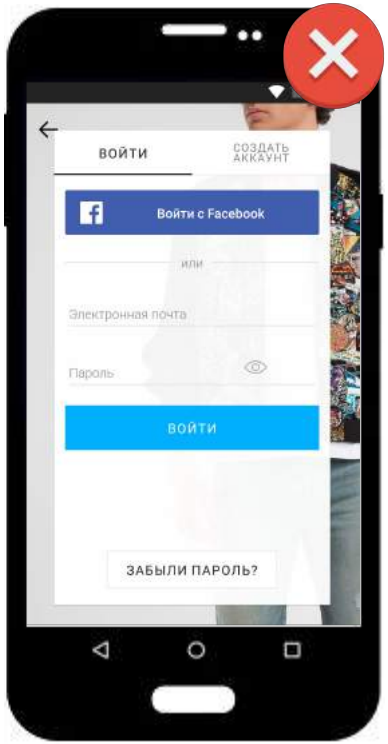


Confidential + Proprietary

Покупки без регистрации

Дайте пользователям совершать покупки, без полной регистрации в приложении.

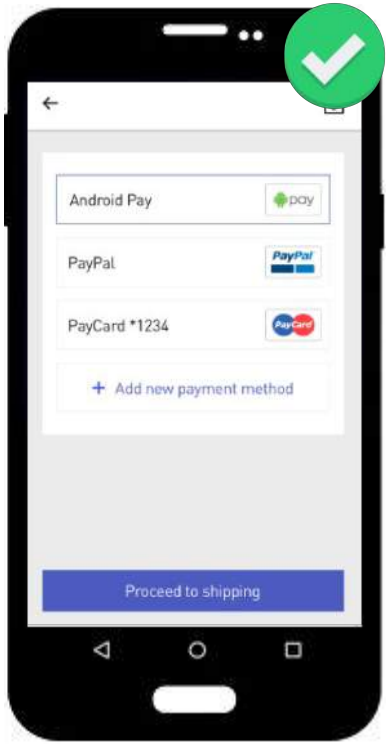


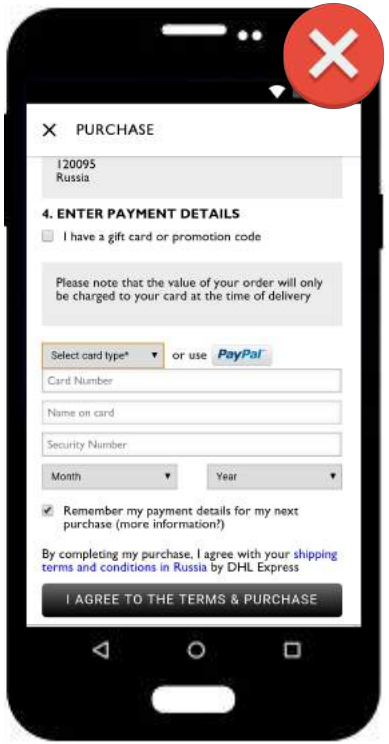


Confidential + Proprietary

Разные варианты оплаты

Убедитесь, что ваше мобильное приложение поддерживает разные варианты оплаты. PayPal, Apple Pay, и AndroidPay избавят пользователей от нужды заполнять ненужный формы.

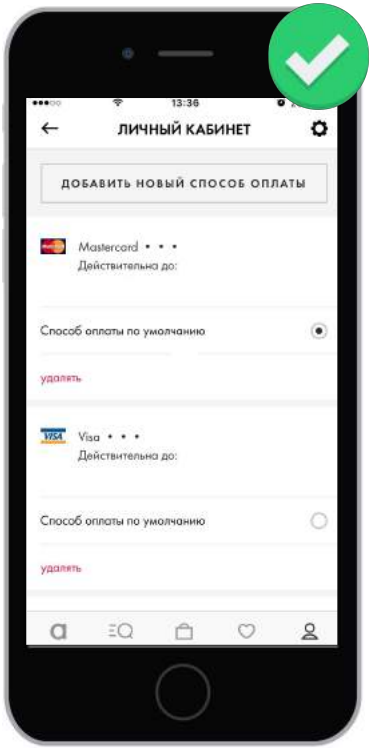




Confidential + Proprietary

Привязка карты

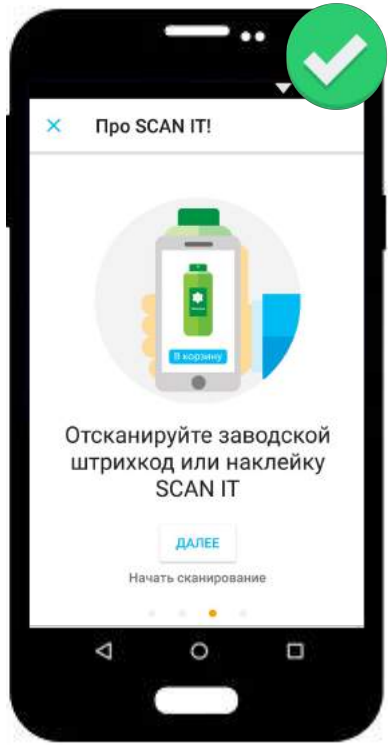
У пользователя должна быть возможность управлять способами оплаты. Привязать, добавить или удалить карту.



Confidential + Proprietary

Сканер штрихкода

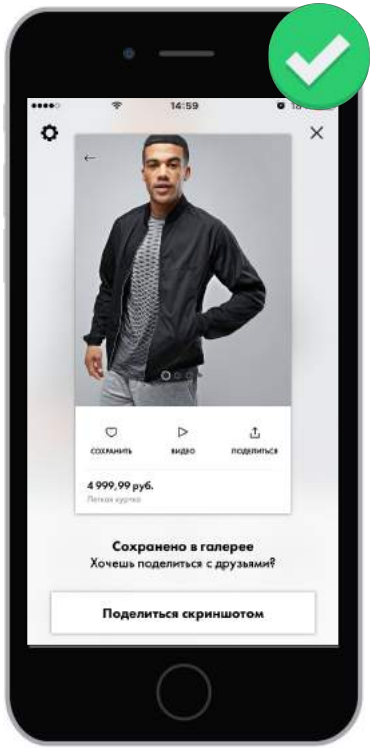
Если у вас есть офлайн магазины, то сканер штрих кода в мобильном приложении открывает для вас новые возможности, так как превращает мобильное приложение в удобного компаньона. Дайте пользователям возможность смотреть цену, отзывы и информацию.



Confidential + Proprietary

Автоматически поделиться скриншотом

Если пользователь сделал скриншот экрана, то избавьте его от необходимости покидать мобильное приложение. Автоматически предлагайте поделиться скриншотом.



Confidential + Proprietary

Спасибо за внимание

(ノ• ◡•)ノ⸗┻━┻

facebook.com/ivan.j.may

t.me/thegreatbender

Confidential + Proprietary

Доп.1 Техники приоритезации

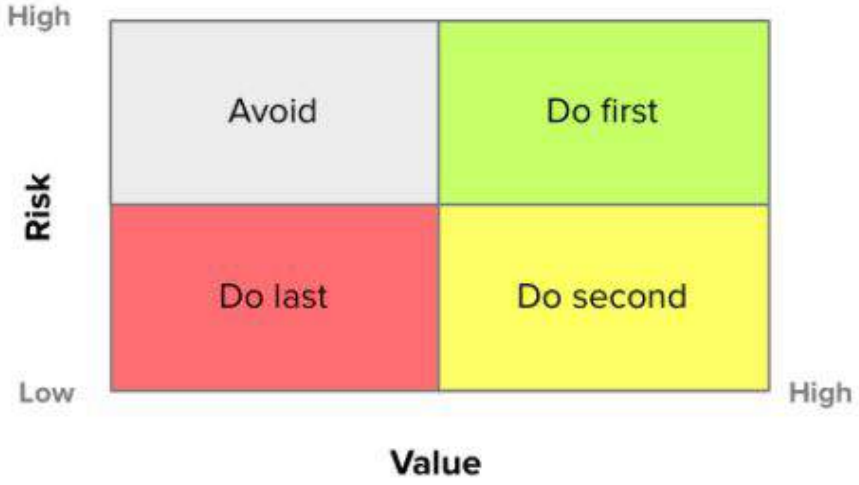
Ценность против Рисков

Оцениваем функции по трем типам рисков:

Риск не уложиться во временные рамки

Риск превысить бюджет

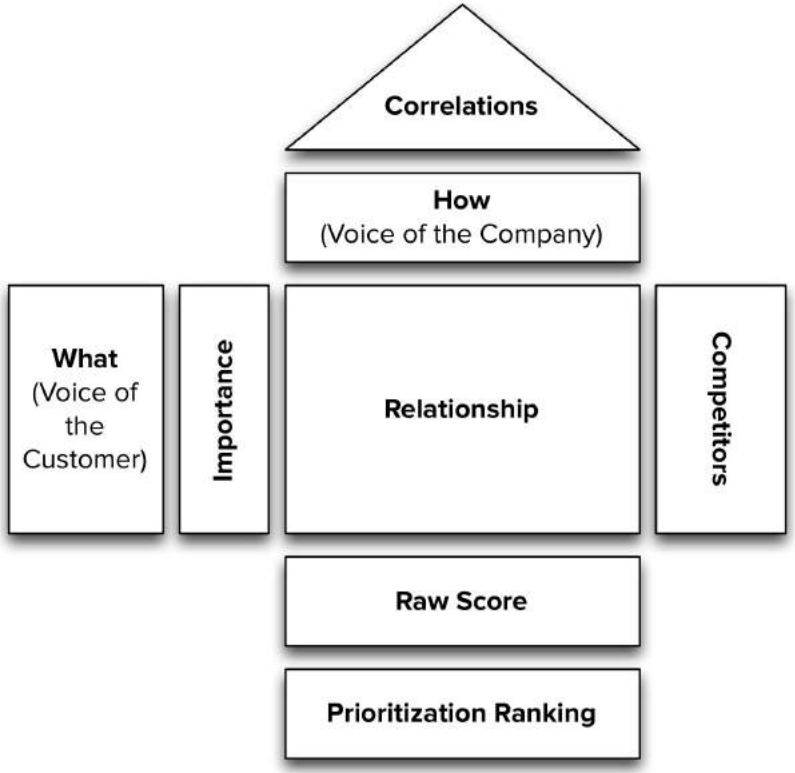
Риск сложности реализации



Confidential + Proprietary

Quality Function Deployment

1) Определяем, что хочет и в чем нуждается пользователь (what’s).
2) Собираем информацию, кто наш пользователь (Voice of the Customer).
3) Проводим опрос на важность каждого пункта.
4) Определяем наше видение необходимых изменений, как их можно достигнуть (функции или how’s).
5) Составляем таблицу, как what’s пересекаются с how’s:
9 → Сильная взаимосвязь, 3 → Взаимосвязь присутствует, 1 → Слабая взаимосвязь, Пусто → Нет взаимосвязи .
6) Перемножаем скоринг одного столбца с важностью от пользователей, получаем общий скоринг.
7) Расставляем приоритеты.



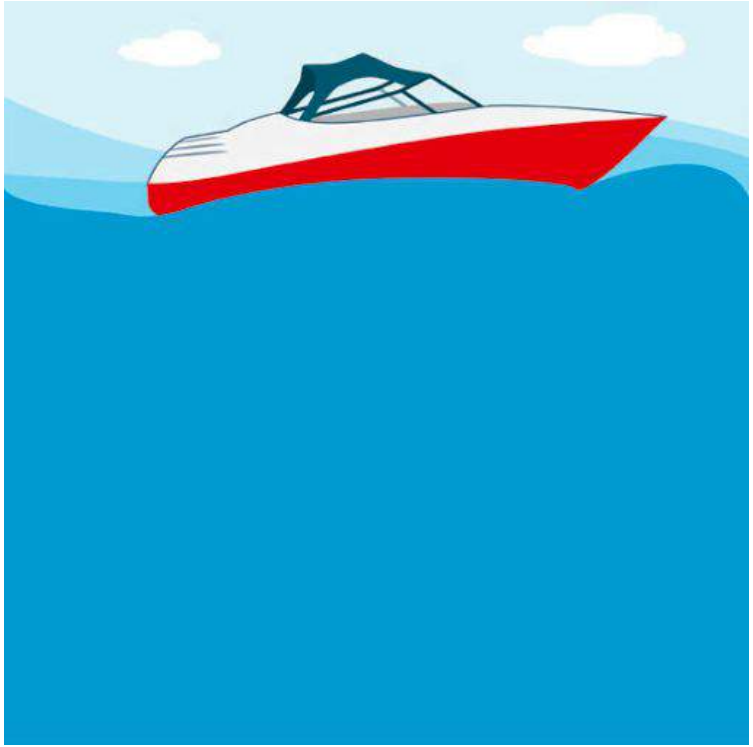
Buy a feature

1) Выбрать все функции, которые вы хотите реализовать
2) Оцените их (время + сложность + ресурсы)
3) Раздайте игрокам бюджет размером от одной трети до половины стоимости всех функций
4) Определитесь с форматом (Коллективный – на некоторые функции нужно скидываться, чтобы купить, индивидуальный – каждый покупает для себя)
5) Игра продолжается до тех пор, пока не кончатся деньги (это нормально, если они остались)

Confidential + Proprietary

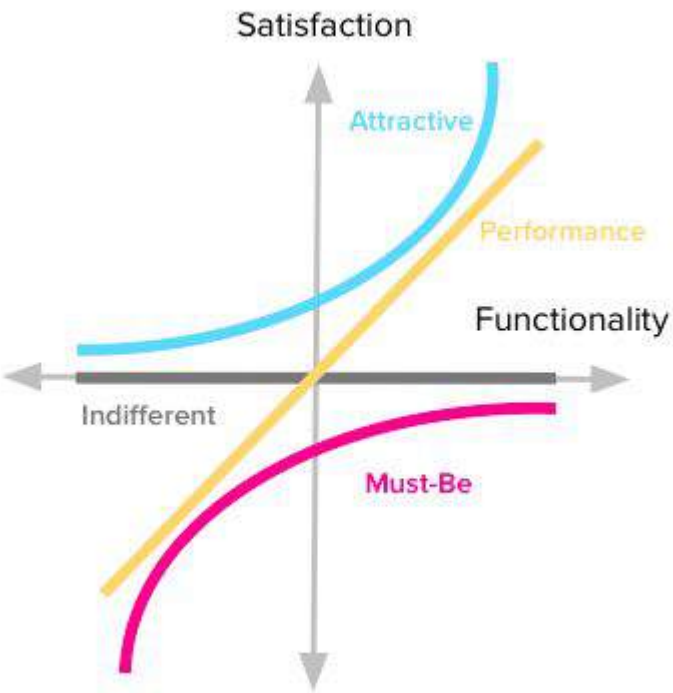
Speedboat

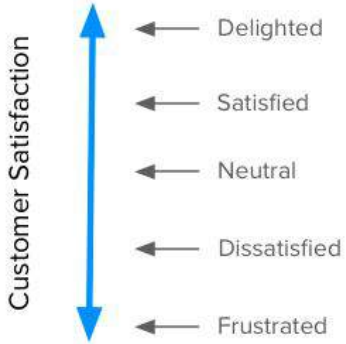
1) Предложите клиентам разместить якоря, которые удерживают лодку
2) Чем ниже якорь, тем сильнее он удерживает

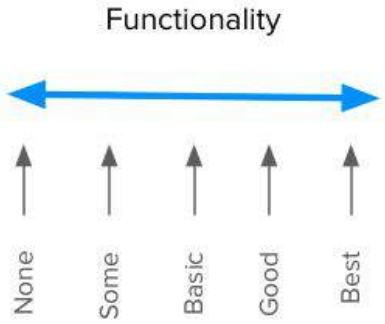


Confidential + Proprietary

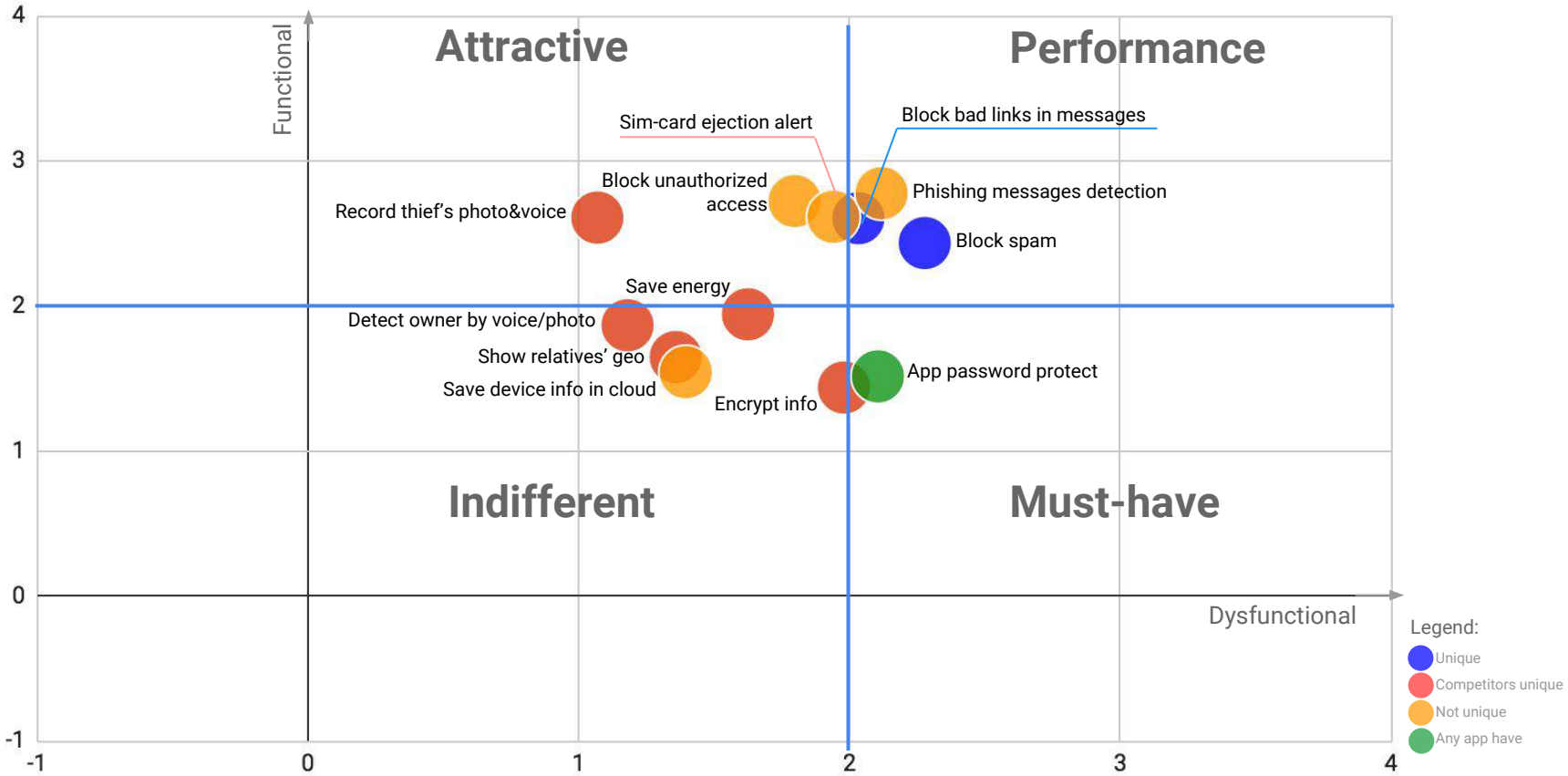
Модель Кано







Confidential + Proprietary
*Images from https://foldingburritos.com



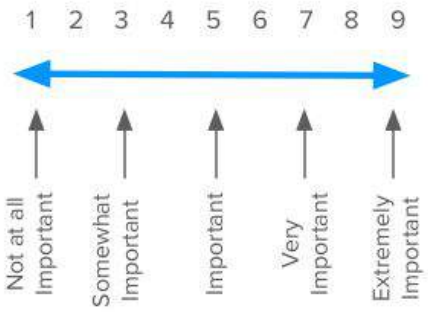
Proprietary + Confidential

Модель Кано

Dysfunctional
(feature absent)

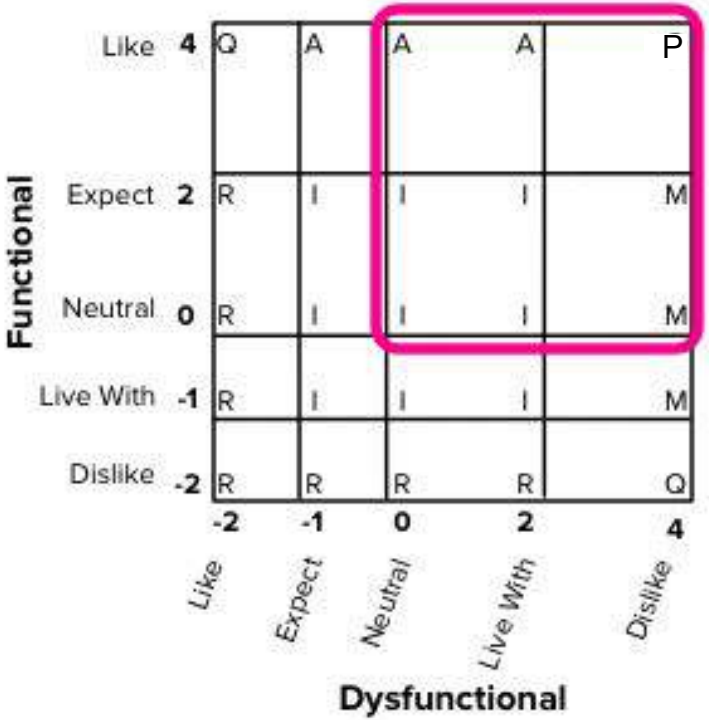
Functional (feature present)	**Like it**	**Expect it**	**Don't Care**	**Live With**	**Dislike**
Like it	Q	A	A	A	P
Expect it	R	Q	I	I	M
Don't Care	R	I	I	I	M
Live With	R	I	I	Q	M
Dislike	R	R	R	R	Q

Self-stated Importance Scale



Confidential + Proprietary
*Images from https://foldingburritos.com

Модель Кано



Confidential + Proprietary
*Images from https://foldingburritos.com