

# «UX для аналитиков»

Что нужно знать о пользовательском опыте,  
чтобы создавать удобные продукты



**Михаил  
Греков**

Analytic Workspace (AW BI)

 @GrekovM





**Михаил  
Греков**

- Head of product AW BI
- Автор каналов “Про удобство” и “Продуктовошная”
- Инженер-математик по образованию
- Старт в ИТ – 2007 г.
- Опыт:
  - QA ~ 2 года
  - SA/BA ~ 7 лет
  - Управление проектами ~ 15 лет
  - Управление продуктами ~ 13 лет
  - Маркетинг в ИТ ~ 8 лет

# Сегодня поговорим:

## Роль аналитика в формировании UX

- Что вообще такое UX
- Ждут ли работодатели, что аналитик может в UX
- Что делает UX-дизайнер, а что аналитик
- Кто ещё отвечает за UX – пирамида

## Как аналитику прокачаться в UX

- Как пользовательский опыт измерить
- Базовые инструменты для измерения и улучшения пользовательского опыта
- Полезные материалы

# Что не так с UX?

**Просмотр предложений**

Код:  Комнат:  Общ площадь:  Жил площадь:  Кухня:  Балконов:

Этаж:   эт. дома Состояние:  Категория:  Ходы:

Есть лифт  Паркет Адм. район:

Сан узел разд  Телефон Местоположение:

Кафель  Мебель

Бронедверь  Приват.

Потолки:  Дом:  Офис:

Цена:  Улица:  № дома:  № кварт.:

Освобождение:   Сдано до

Контакт. информация:  Дополнит. сведения:

[Карта](#)

Дата:

Record: 9 of 20

# Что не так с UX?

Просмотр предложений

Код:  Комнат:  Общ площадь:  Жил площадь:  Кухня:  Балконов:

Этаж:   эт. дома Состояние:  Категория:  Ходы:

Есть лифт  Паркет Адм. район:

Сан узел разд  Телефон Местоположение:

Кафель  Мебель Софиев. пл., м. Крещат.

Бронь верн  Приезд

Потолки:  Дом:  Офис:

Цена:  Улица:  № дома:


Освобождение:   Сдано до

Контакт. информация:  Дополнит. сведения:

Дата:

Record: 9 of 20

**А кто его знает** 🤖 ♂



# Что такое UX



## Дон Норман

соучредитель и консультант Nielsen Norman Group,  
автор крутых книг про UX.

Полная версия: <https://youtu.be/jWC6hqq04fg>

“Опыт” — это когда вы впервые узнаете о компьютере, когда вы видите его в магазине, когда вы покупаете его, когда вы: “Ох”, - вздыхаете и не можете уместить эту большую коробку в машину.

# Вывод 1: Нет пользователей — нет UX



# Что ждут работодатели

- Техническая аналитика в финансовой сфере или интеграции информации
- Знание методологии разработки программных продуктов и описания требований
- Опыт тестирования информационных систем и формирования требований и ошибок.
- Знание языков программирования (Python, Java и др.).
- Опыт проведения интервью и сбора требований.
- Навыки управления проектами.
- Опыт формирования проектной документации.
- Опыт участия в крупных проектах внедрения финансовых информационных систем (минимум 3 года).

## Требования в кандидату:

- Образование высшее техническое;
- Опыт работы от 3-х лет в команде разработки;
- Системное мышление;
- Техническая грамотность (computer science);
- Базовые знания SQL;
- Основы UI/UX;
- Грамотная устная речь и письменное изложение;
- Знание UML\BPMN;

- Опыт моделирования бизнес-процессов в нотации BPMN
- Опыт проектирования интеграционных взаимодействий

## Крайне желательно:

- UI/UX (проектирование клиентских интерфейсов вместе с дизайнером)

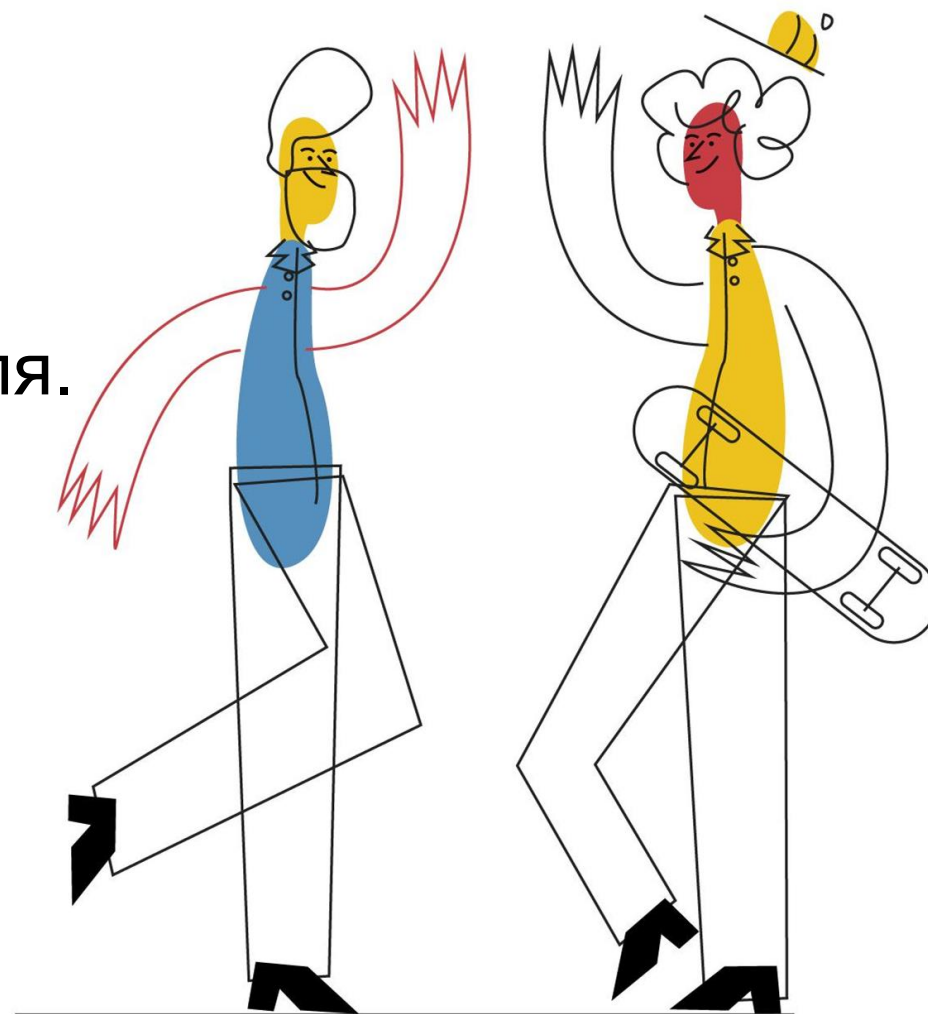
## Будет плюсом:

- Понимание основных принципов UX-friendly интерфейсов;
- Опыт работы с **Git**;
- Опыт работы с **Postman**;
- Опыт работы со **Swagger**;
- Навыки управления командой.

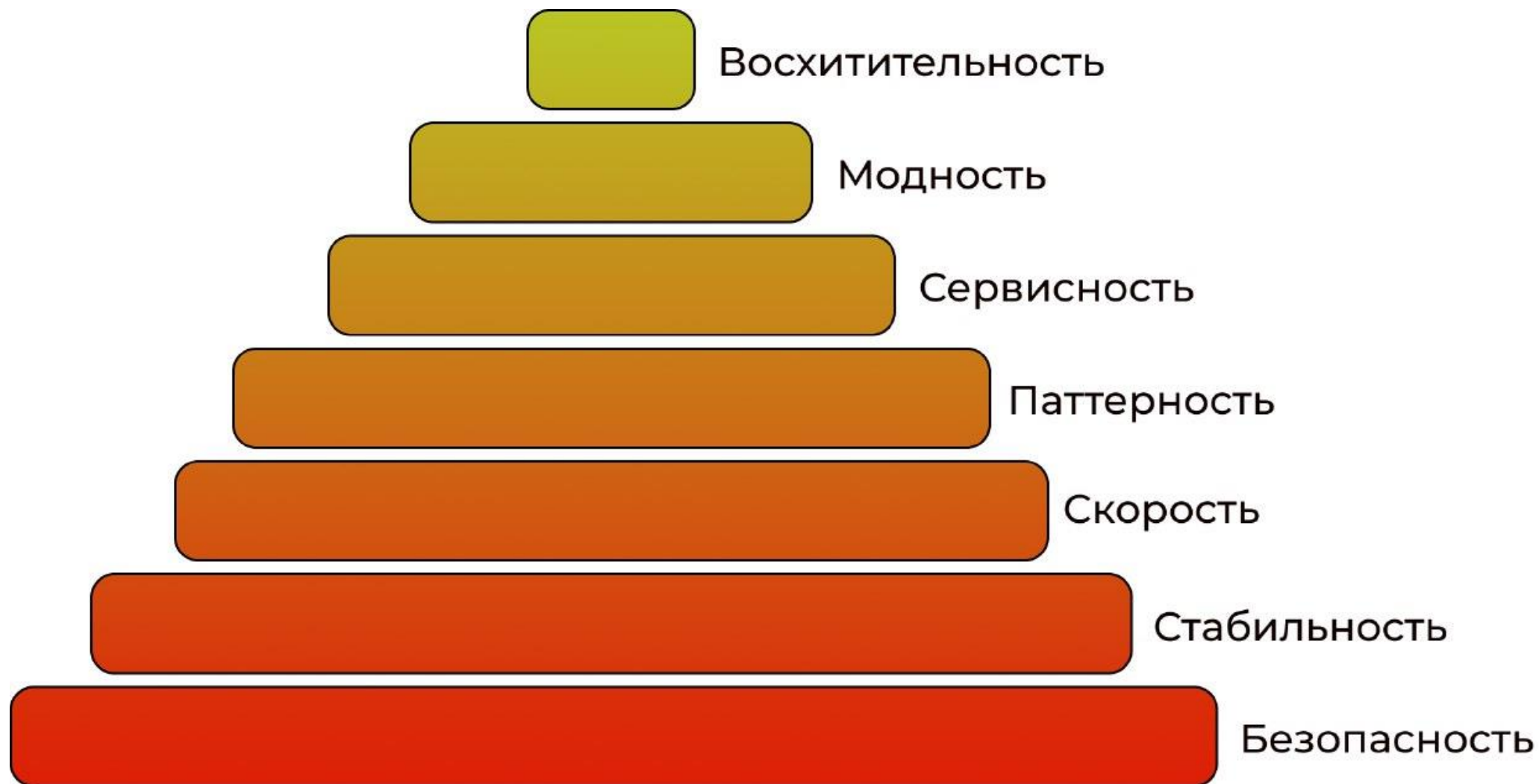


# Что ждут работодатели

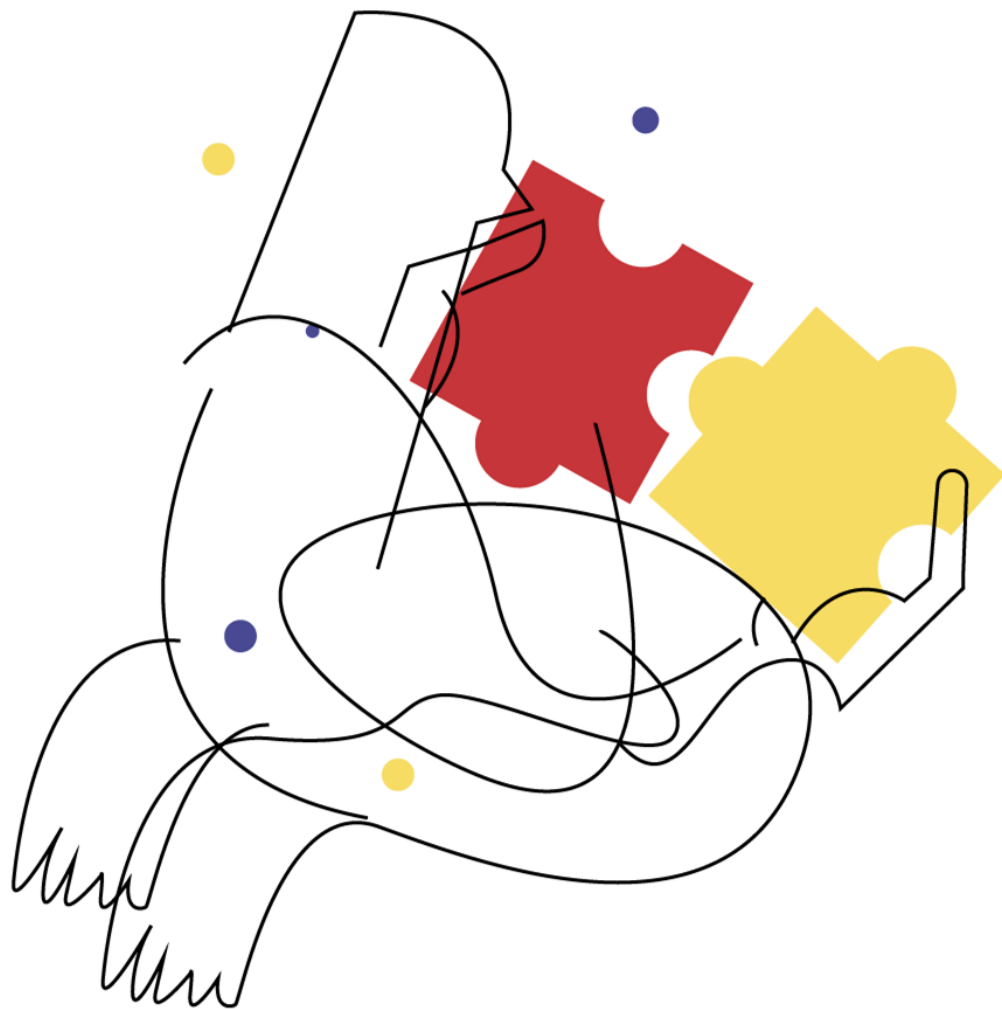
- сможешь сделать прототип.
- насмотрелся на разные интерфейсы и логику, предлагаешь разумные решения.
- понимаешь, как “услышать” пользователя.
- преследуешь цели бизнеса, а не просто пишешь длинные ТЗ.



# Пирамида пользовательских ценностей



## Вывод 2. UX — понятие комплексное



# Что такое пользовательский интерфейс?

Цель  
пользователя

Интерфейс



Пользователь

# Что такое пользовательский интерфейс?



**Дорога от пользователя  
к цели**



**Препятствие между  
пользователем и целью**

# Что делают дизайнеры?

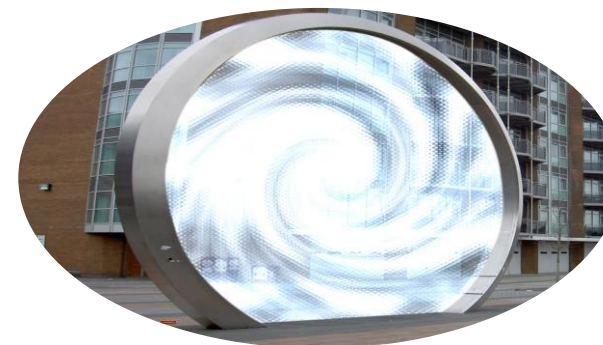
## UI-дизайнер

Гладкую и приятную  
дорогу



## UX-дизайнер в партнёрстве с аналитиком

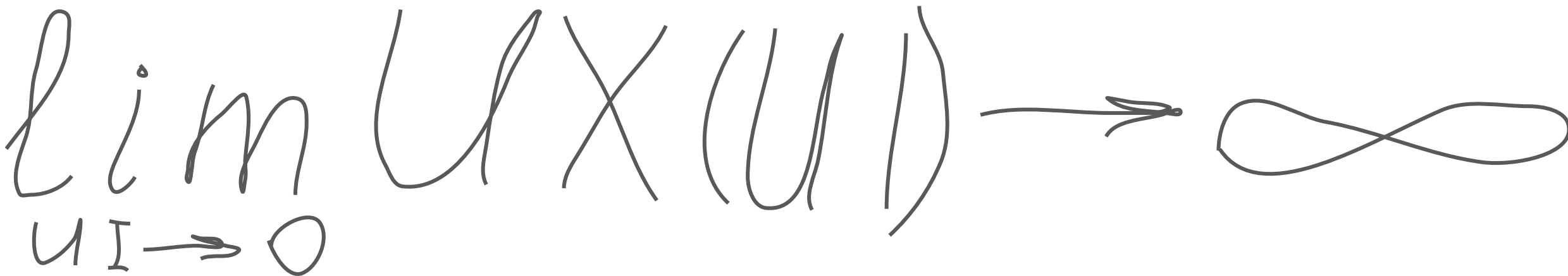
Устремляет длину дороги  
к NULL



# Влияние аналитика на UI

- знает, кто пользователь
- знает, какие у него цели
- прорабатывает функциональность по принципу кратчайшего пути к цели
- знает, как измерить нравится ли пользователю идти

# Формула идеального интерфейса

$$\lim_{U \rightarrow 0} U X(U) \rightarrow \infty$$


**Идеальный интерфейс – тот, которого нет, а его функции выполняются: NULL-интерфейс**



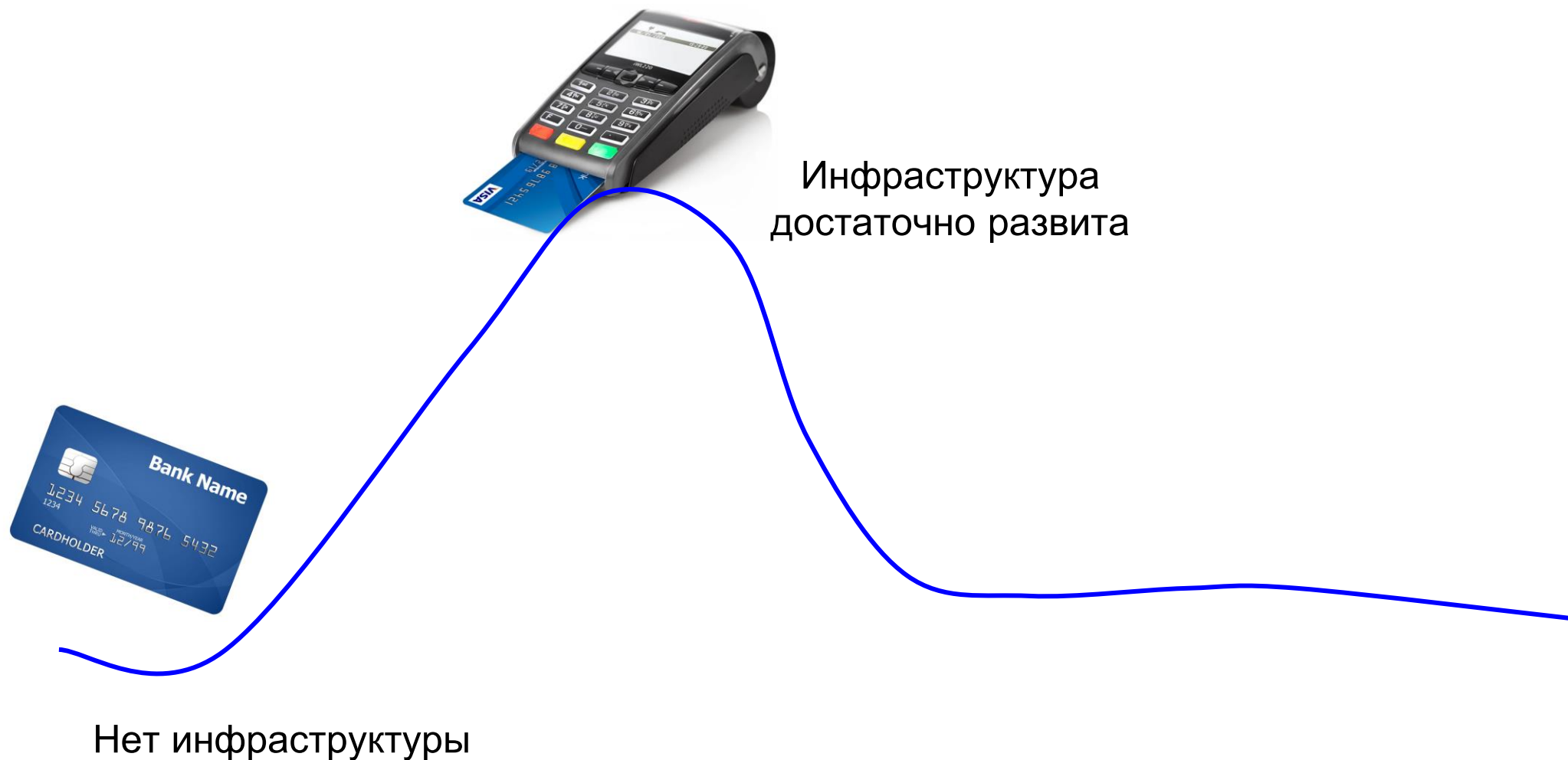
**NULL-интерфейс ≠ Минимализм**

# Кейс: банковские карты

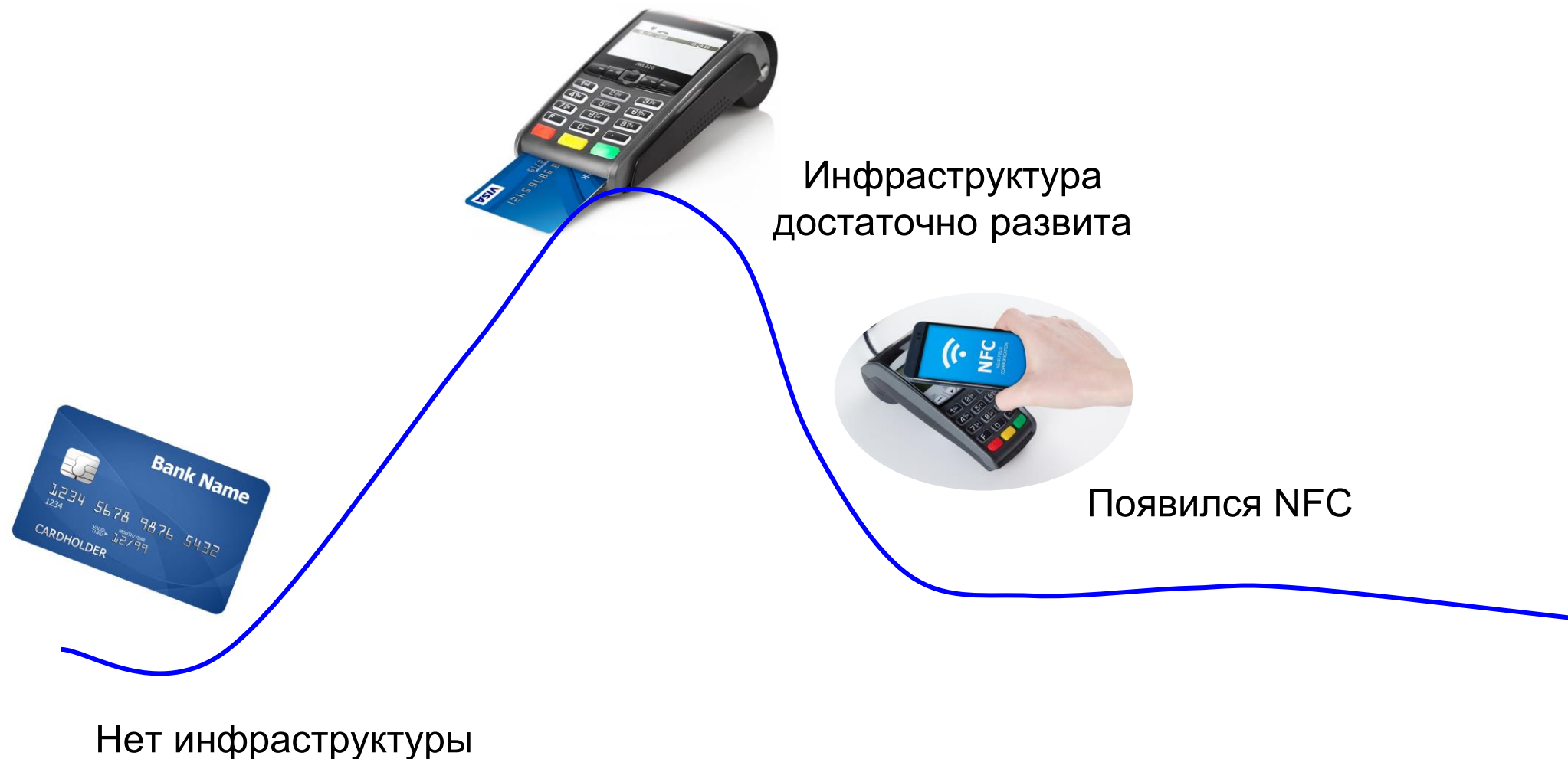


Нет инфраструктуры

# Кейс: банковские карты



# Кейс: банковские карты

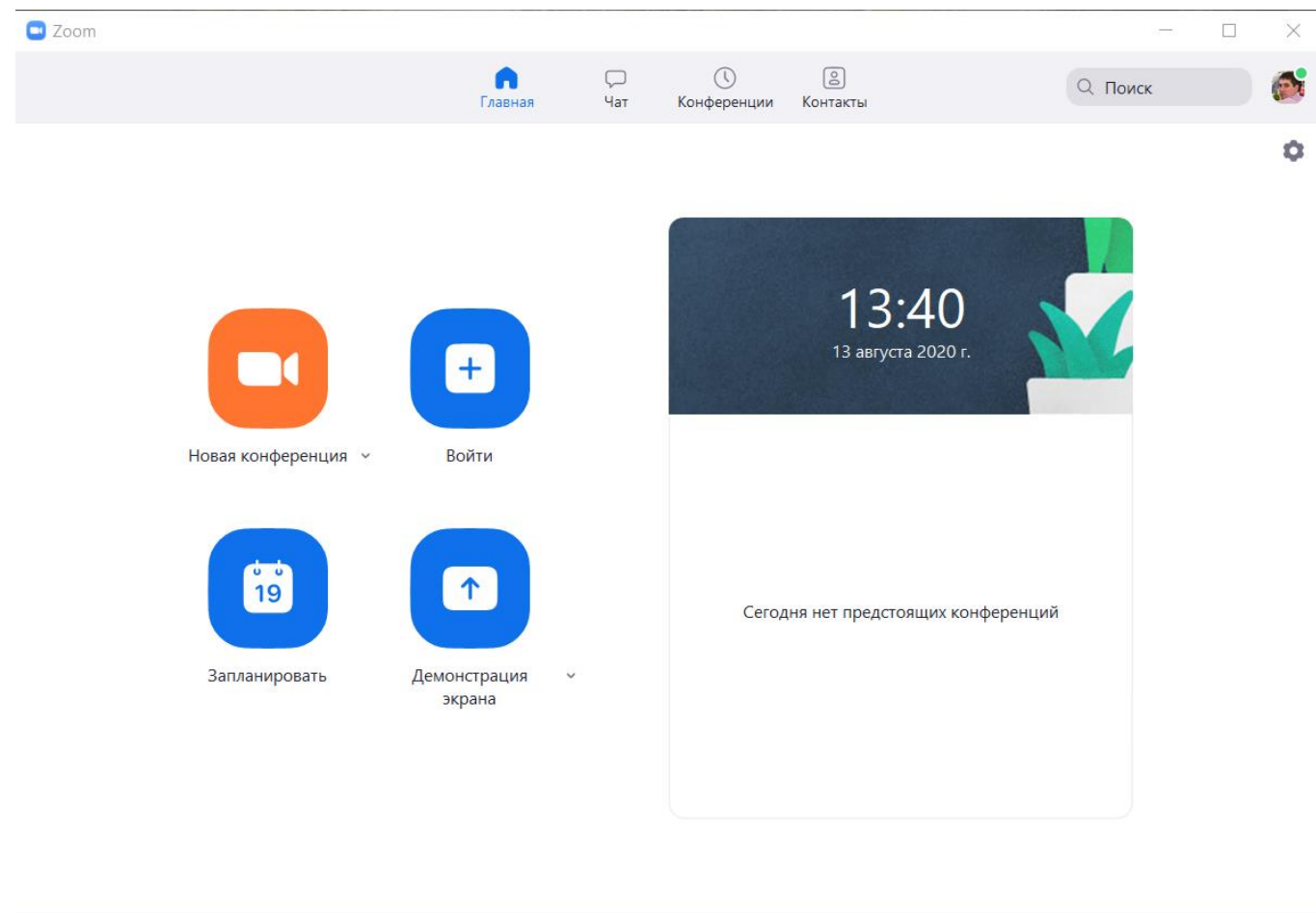


# Другие примеры

- Инсталлируемое ПО → SaaS
- Своя инфраструктура → Облака
- Интерфейс и настройки → Голосовой помощник
- Бесключевой доступ к автомобилю

# Что ещё важно понимать о UX

- **UX неоднороден по продукту.**



# Что ещё важно понимать о UX

- UX неоднороден по продукту.
- **UX понятие относительное.**



# Что ещё важно понимать о UX

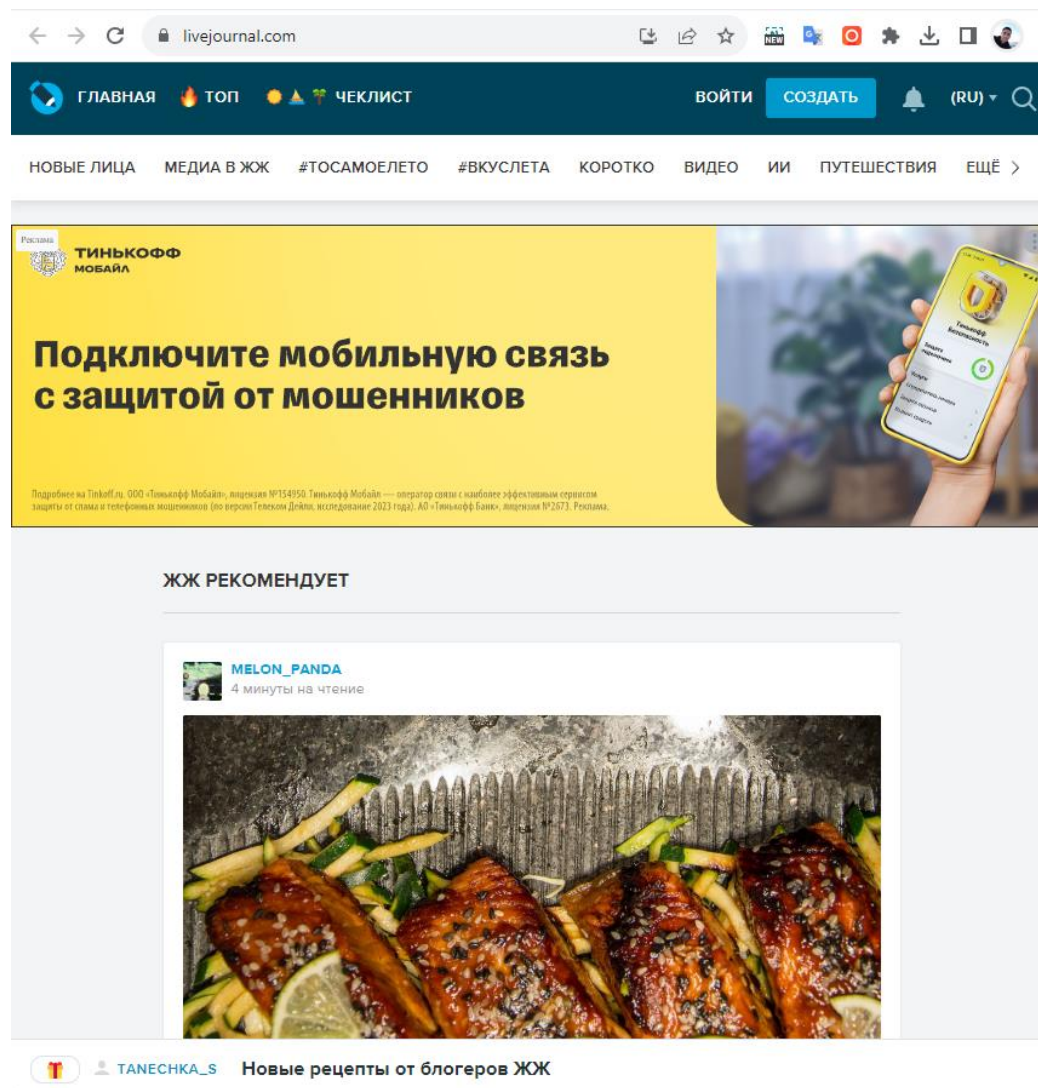
- UX неоднороден по продукту.
- UX понятие относительное.
- **UX может поменяться из-за внешних факторов.**





# Что ещё важно понимать о UX

- UX неоднороден по продукту.
- UX понятие относительное.
- UX может меняться из-за внешних факторов.
- **UX меняется со временем.**  
**Зафиксироваться нельзя.**



# Что ещё важно понимать о UX

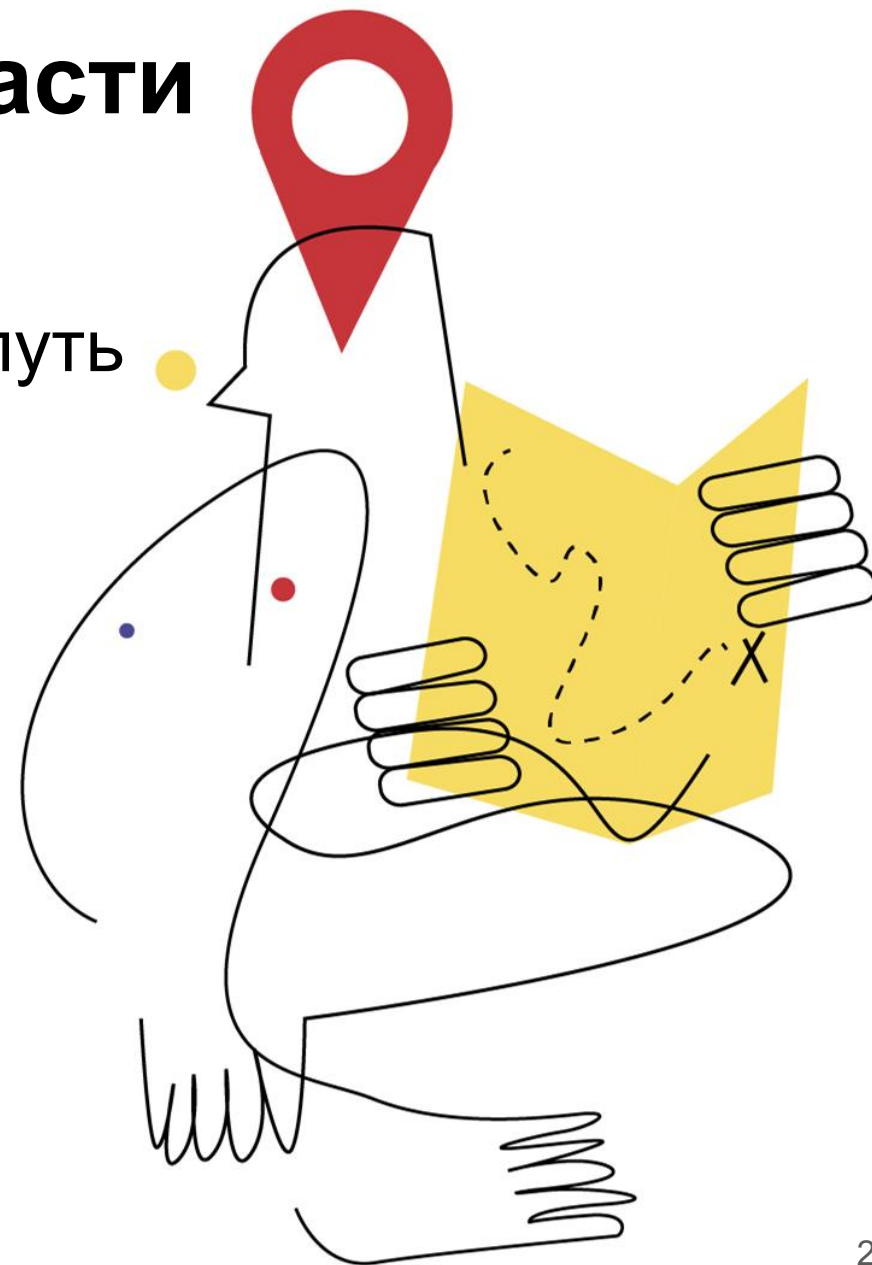
- UX неоднороден по продукту.
- UX понятие относительное.
- UX может меняться из-за внешних факторов.
- UX меняется со временем. Зафиксироваться нельзя.
- **Пользовательский опыт инертен (люди привыкают).**



# Главный вывод из первой части

Положительный пользовательский опыт приносит **новый доступный короткий** путь к пользовательской цели.

Ищите новый короткий путь как для продукта в целом, так и для каждой его части.



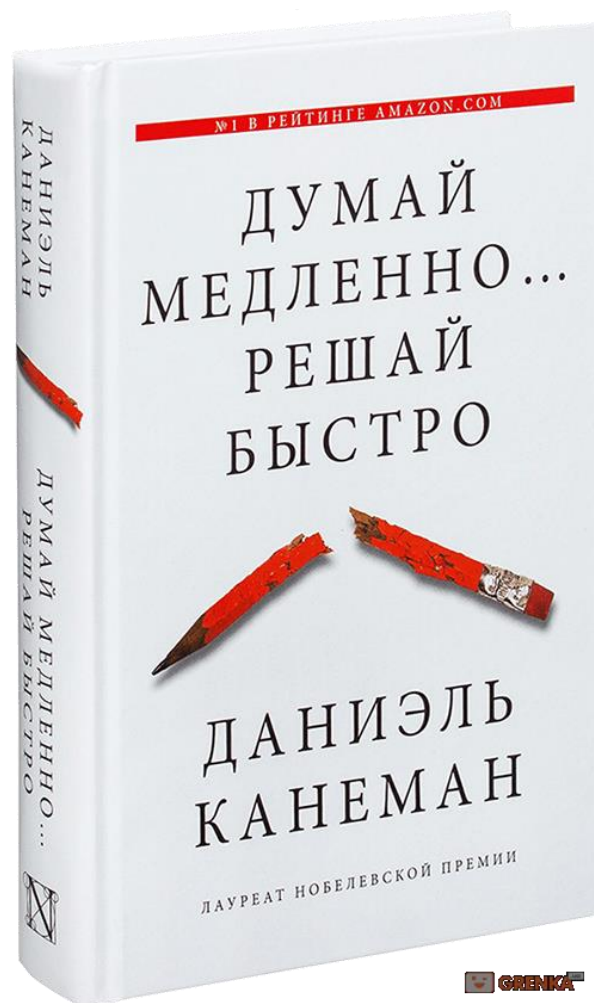
# Как прокачаться в UX

# Всего-то надо

- развивать кругозор и напользованность
- понять, как измеряют пользовательский опыт
- научиться влиять на пользовательский опыт
- не забывать про цели бизнеса

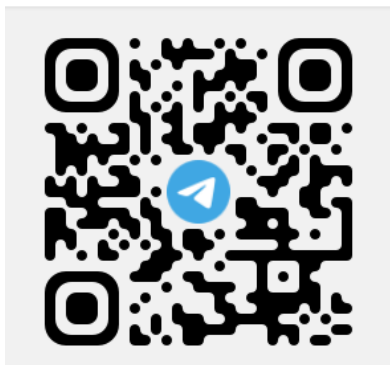


# Кругозор - книги



# Кругозор - источники информации

## Каналы в Телеграм:



## Блоги и курсы:

**NN/g**

<https://www.nngroup.com/>

 **ШКОЛА USABILITYLAB**

<https://school.usabilitylab.ru>

## Конференции:

**UX  
МАРАФОН**

UX Марафон

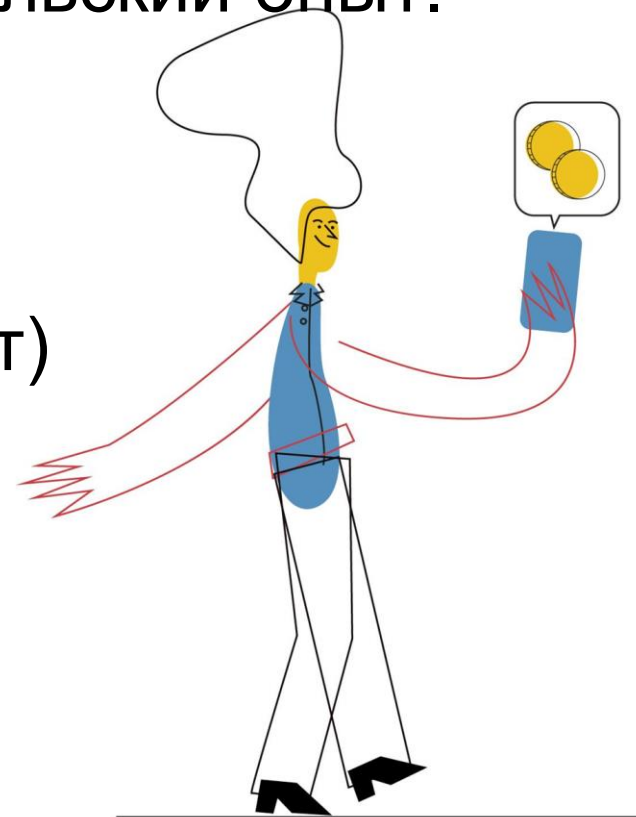
 **worldusabilityday**

Всемирный день юзабилити

# Напользованность

Если хочешь делать продукты с хорошим пользовательским опытом — развивай свой личный пользовательский опыт.

- пользуйся продуктами бестселлерами
- пользуйся новыми продуктами
- фиксируй ощущения (что нравится, что нет)





# Измерять пользовательский опыт

## Количественные измерения

- **Опрос**
- Счётчики
- Метрики

## Качественные измерения

- **Интервью**
- Наблюдение
- Юзабилити тестирование
- Дневниковые исследования
- Сортировки

# UX-метрики

~ **40** метрик помогают измерить UX.

**SUS** (System Usability Scale, показатель удобства системы) — надо задать 10 (десять!) вопросов пользователю, чтобы получить его оценку.

**SEQ** (Single Ease Question, показатель сложности решения задачи) — один вопрос: “Насколько сложно или легко было выполнить задачу”. Шкала от 1 до 7. Средний показатель: 5.5.

**Completion rate** (показатель завершённости) — % пользователей, которые выполнили оцениваемую задачу. Средний показатель: 78%.

**UMUX** (Usability Metric for User Experience, показатель удобства использования продукта в пользовательском опыте) — 4 вопроса про пользовательский опыт или **UMUX-Lite** с двумя вопросами: этот продукт легко использовать, этот продукт решает мою задачу.

**NPS** (Net Promoter Score, уровень потребительской лояльности) — будут ли рекомендовать. А ещё есть **aNPS** (actual Net Promoter Score) — рекомендовали уже или нет.

## Поделитесь вашим мнением

Насколько вы готовы рекомендовать компанию REG.RU своим коллегам, друзьям, знакомым?

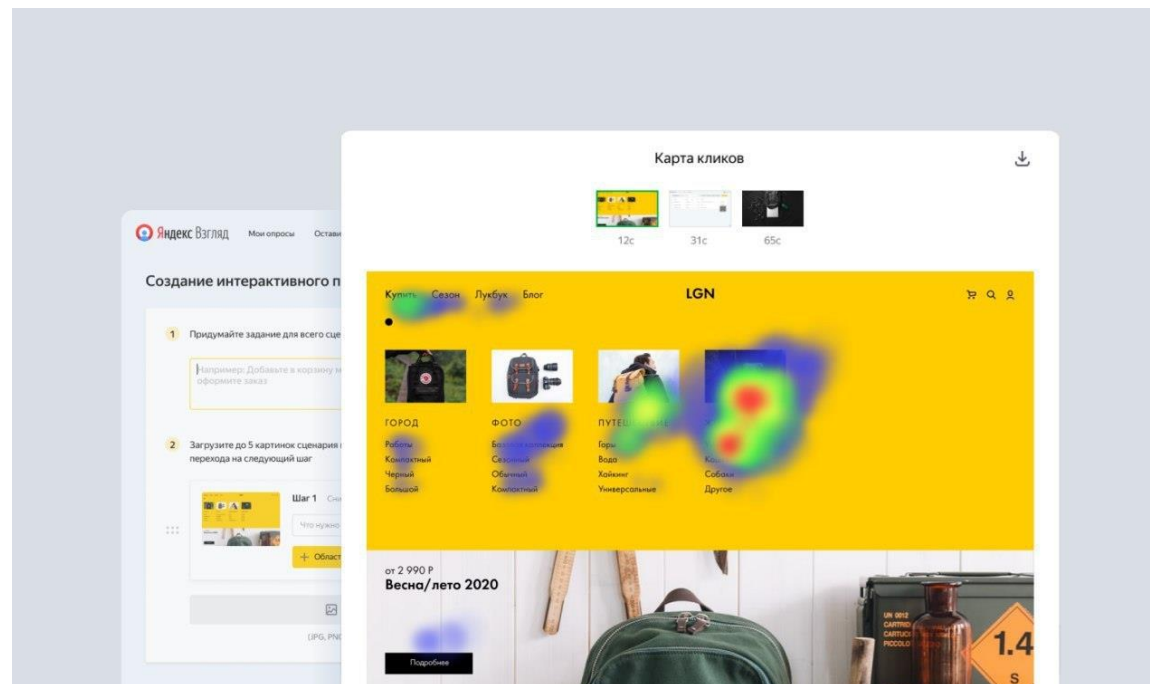


Спросите позже



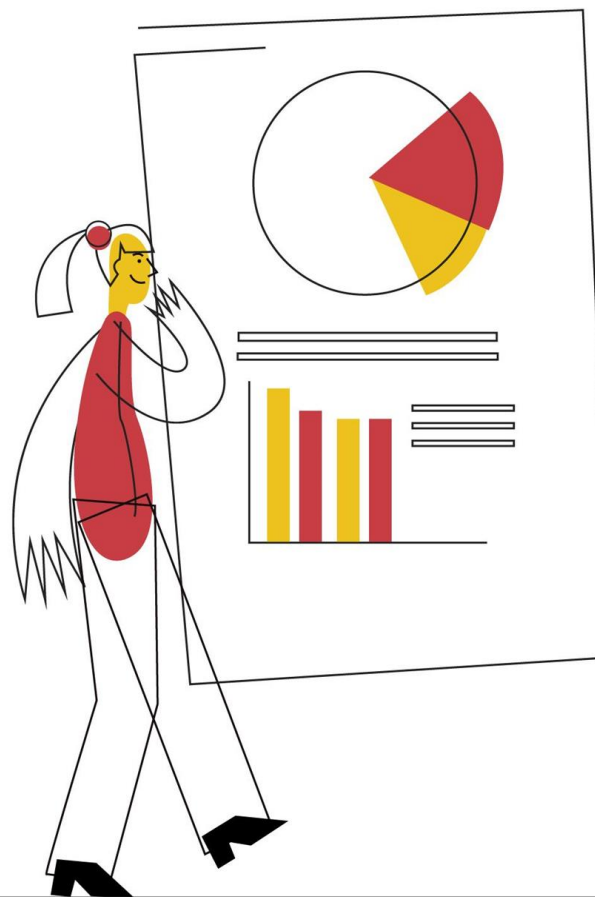
# Инструменты для измерения

- Useberry
- Surveymonkey
- Яндекс.Взгляд
- fastuna.ru



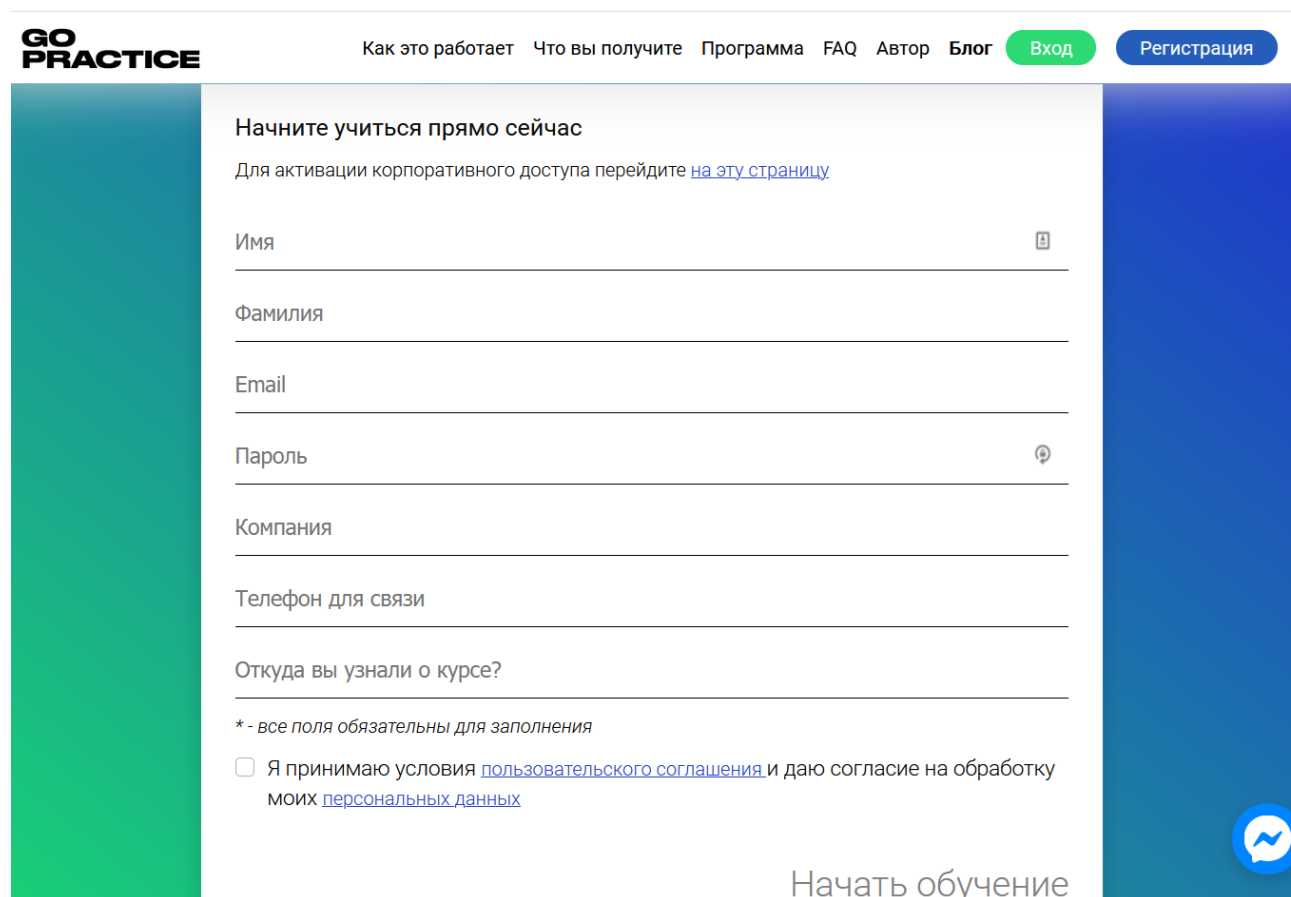
# Влиять на пользовательский опыт

- Изучи информацию про когнитивные искажения
- Изучай отзывы, работай с пользователями



# Не забывать про цели бизнеса

Чаще всего, новая дорога должна быть платной.



The screenshot shows the registration page for 'GO PRACTICE'. The header includes the logo and navigation links: 'Как это работает', 'Что вы получите', 'Программа', 'FAQ', 'Автор', 'Блог', 'Вход', and 'Регистрация'. The main content area is a registration form with the following fields: 'Имя', 'Фамилия', 'Email', 'Пароль', 'Компания', 'Телефон для связи', and 'Откуда вы узнали о курсе?'. Below the form, there is a note: '\* - все поля обязательны для заполнения' and a checkbox for accepting terms and conditions. A 'Начать обучение' button is at the bottom right, and a chat icon is in the bottom right corner.

**GO PRACTICE**    Как это работает    Что вы получите    Программа    FAQ    Автор    Блог    Вход    Регистрация

Начните учиться прямо сейчас  
Для активации корпоративного доступа перейдите [на эту страницу](#)

Имя

Фамилия

Email

Пароль

Компания

Телефон для связи

Откуда вы узнали о курсе?

\* - все поля обязательны для заполнения

Я принимаю условия [пользовательского соглашения](#) и даю согласие на обработку моих [персональных данных](#)

Начать обучение



**Михаил  
Греков**

Analytic Workspace (AW BI)

## Контакты и ресурсы



@GrekovM



Про удобство  
[@proudobstvo](#)



Продуктовошная  
[@suda\\_smotri](#)



Российская BI  
[aw-bi.ru](#)