

ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТИРОВАНИЕ ИНТЕРФЕЙСОВ ПРИЛОЖЕНИЙ МОБИЛЬНЫХ БАНКОВ

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Малькович В.В.

У интерфейсов мобильных устройств есть ряд особенностей, которые существенно отличают их от классических интерфейсов настольного ПО. В первую очередь это конечно же размер устройства, а следовательно, и количество информации, которую можно отобразить на его экране без ущерба для ее восприятия. Во-вторых, это метод взаимодействия пользователя с интерфейсом посредством пальцев, которые в точности значительно уступают привычной мыши или тачпаду. И в-третьих – контекст взаимодействия с устройством. Мобильными телефонами и планшетами зачастую пользуются на ходу, в трясущемся транспорте, а сеанс взаимодействия редко превышает одну минут. Все это никак не способствует концентрации внимания на мелких элементах интерфейса и длинных текстах. Именно третью особенность очень часто упускают из вида разработчики [1].

Для мобильных банков простота, понятность и удобство интерфейса критически важны. В любом другом приложении ошибка, вызванная сложностью или неудобством интерфейса, может привести в худшем случае к раздражению пользователя и потере времени. Для мобильного же банка это может обернуться реальными финансовыми потерями.

Проводя многочисленные юзабилити-тестирования приложений для мобильного банка, можно выявить пять основных причин, отпугивающих пользователей и приводящих к отказу от работы с приложением:

- неудачная компоновка экранов;
- запутанная навигация;
- непродуманные сообщения об ошибках;
- ограниченный функционал;
- низкое доверие к такому способу оплаты услуг в целом.

Ниже рассмотрим каждую причину по отдельности и как можно избежать этих проблем [2].

1. Неудачная компоновка экранов

Разнообразные проблемы, связанные с компоновкой экрана, обусловлены одной простой причиной: разработчики не учитывают особенности работы пользователей с мобильным банком. В отличие от интернет-банка, взаимодействие с мобильным приложением часто происходит «на бегу», а это значит, что у пользователя нет времени разбираться с интерфейсом и вчитываться в надписи на экране. А небольшие размеры устройства провоцируют ошибки просто из-за того, что пользователь промахнулся и нажал не туда – при работе с настольным компьютером вероятность таких ошибок гораздо меньше.

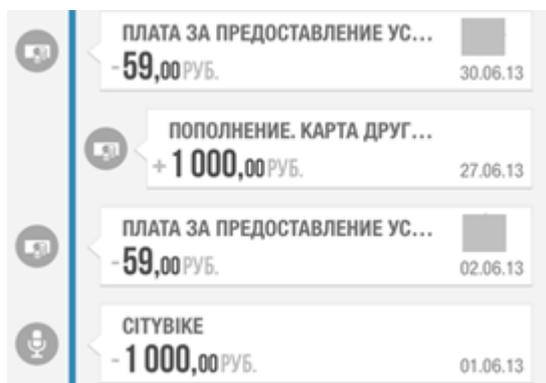


Рисунок 7.1 – Экран выписки

На рисунке 7.1 приведен фрагмент экрана с выпиской по карте в одном из мобильных банков. Юзабилити-тестирование показало, что пользователям придется напряженно вчитываться в экран, чтобы отличить друг от друга операции снятия и пополнения.

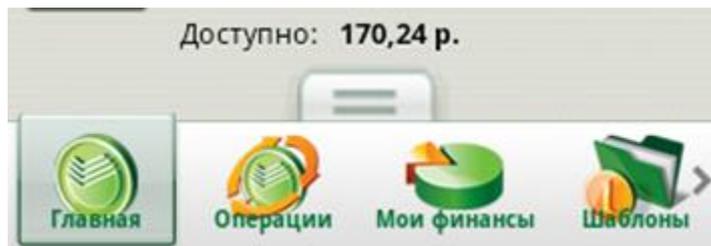


Рисунок 7.2 – Мелкие элементы управления

Рисунок 7.2 – типичный пример слишком мелких элементов управления. На рисунке видна нижняя часть экрана и лента, где сосредоточены иконки для перехода к различным разделам приложения. Для того, чтобы прокрутить ленту, необходимо нажать на крошечную стрелку в ее правой части. Большинство участников тестирования с трудом смогли попасть в нее пальцем.

Чтобы избежать проблем компоновки необходимо соблюдать четкую визуальную иерархию элементов на экране: пользователь с первого взгляда должен понимать структуру экрана, даже не вчитываясь в названия полей. Элементы управления должны быть такого размера, чтобы даже человек с крупными пальцами мог в них попасть. Главное – помнить о предполагаемом контексте использования приложения (например, в трясущемся автобусе или на ходу). Тогда многие оптимальные решения по расположению элементов на экране будут приниматься естественным образом.

2. Запутанная навигация

Главная причина запутанной навигации заключается в том, что при разработке структуры приложения разработчики опираются на свои собственные представления о должном, которые не всегда совпадают с мнением пользователей. Поэтому, у пользователей возникают затруднения с поиском услуг и идентификацией разделов.

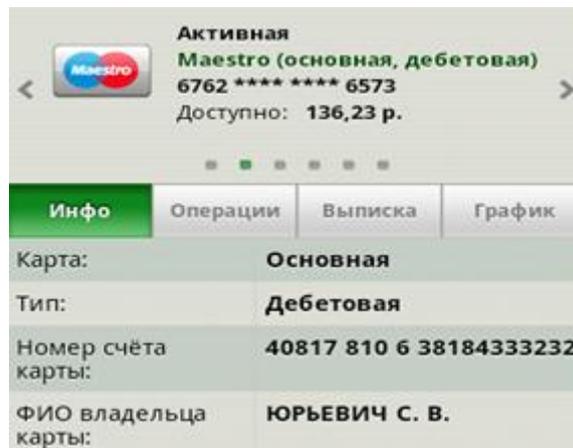


Рисунок 7.3 – Непонятные названия вкладок

На рисунке 7.3 видна распространенная среди многих мобильных банков проблема. Когда пользователю необходимо что-то оплатить с карты, он часто начинает искать эту возможность непосредственно на экране самой карты, однако в подавляющем большинстве случаев такой возможности нет. Например, при работе с показанным на рисунке приложением пользователи ожидают увидеть на вкладке «Операции» перечень услуг, доступных для оплаты с данной карты. Однако вместо этого они видят список совершенных по карте операций. Для оплаты нужно перейти на вкладку «Выписка», но сколько времени потребуется пользователю, чтобы догадаться об этом.

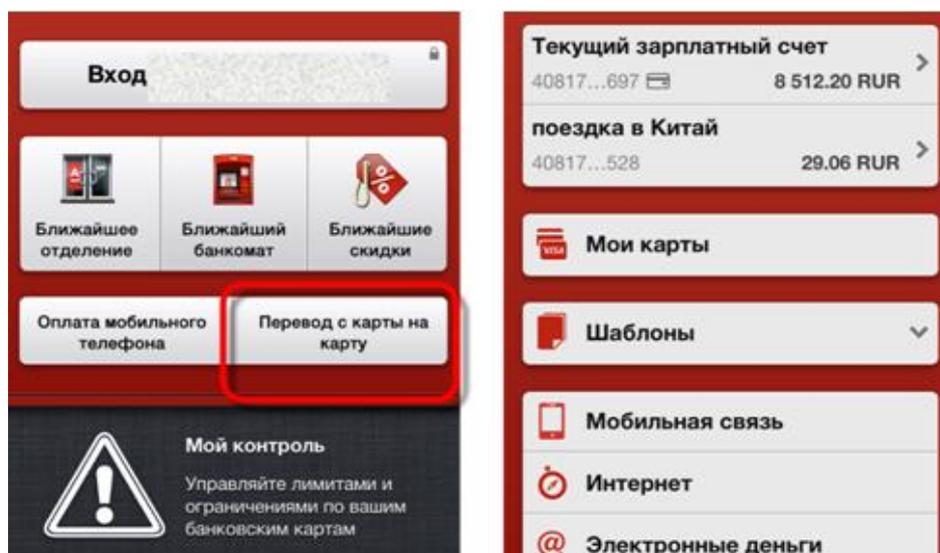


Рисунок 7.4 – Операция на экране авторизации

У некоторых приложений с богатым функционалом встречается еще одна проблема: часть опций вынесена на экран авторизации, а пользователи ищут их на следующем экране, который воспринимают как главный. Например, во время юзабилити-тестирований пользователи с трудом находили раздел «Перевод с карты на карту», который находится на экране авторизации (рисунок 7.4, слева). Они искали его внутри приложения, в разделе с перечислением различных видов платежей (рисунок 7.4, справа).

Избежать проблем с навигацией поможет карточная сортировка. Суть процедуры заключается в том, что представители реальной целевой аудитории приложения раскладывают карточки с названием разделов и функций приложения по группам и дают этим группам название. Это позволяет создать структуру, понятную для пользователей, так как она соответствует их логике.

Кроме того, хотя это и кажется очевидным, при разработке мобильного приложения необходимо знать и соблюдать требования платформы, для которой оно создается. Гайдлайны iOS, Android и Windows Phone содержат много полезных рекомендаций, которые помогут создать удобные и хорошо выглядящие приложения [3]. Опыт показывает, что достаточно большое количество юзабилити-проблем связано именно с нарушением этих гайдлайнов.

3. Непродуманные сообщения об ошибках

Когда пользователь совершает неверные действия, он должен сразу же получать уведомления об ошибке. В идеальном случае пользователь должен прийти к пониманию двух моментов: в чем именно заключается ошибка и как это исправить. Однако на практике оказывается, что сообщения об ошибке – наименее проработанная часть мобильного приложения. Возможно, это происходит потому, что разработчики, погруженные в проблемы создания интерфейса, не придают этому вопросу значения и просто забывают о нем.



Рисунок 7.5 – Пример ошибки

Самый плохой вид реакции системы на некорректно введенные пользователем данные – это полное отсутствие каких-либо сообщений. Например, пользователь, указавший при оплате мобильного телефона номер, который не соответствует выбранному оператору, может провести операцию до конца. О том, что проблема возникла в самом начале, он может узнать, только получив SMS-уведомление об отказе проведения операции. При этом он не сможет понять, произошел ли отказ по его вине или это технический сбой на стороне системы.

Наиболее распространенная проблема заключается в малой информативности сообщений об ошибках. Так, на юзабилити-тестировании одного приложения выяснилось, что пользователи получают сообщение «Операция невозможна» независимо от того, что именно они сделали не так.

Для того, чтобы подобных проблем не возникало, надо в первую очередь постараться сделать так, чтобы пользователь ошибок не допускал. Большую роль в профилактике ошибок имеют подсказки. Хорошая подсказка всегда заметна, лаконична и информативна, то есть указывает, в каком формате вводить данные в поле, а в случае необходимости – откуда их брать.

Если ошибка все-таки произошла, то появившееся сообщение должно содержать четкое указание на то, что именно было сделано не так, и способ это исправить. И, естественно, в русскоязычных приложениях все сообщения об ошибках должны быть написаны кириллицей, на русском языке, и не содержать сложных для понимания неподготовленного пользователя терминов.

4. Ограниченный функционал

Пользователи ожидают, что мобильный банк дает те же возможности, что и интернет-банк. Любые ограничения функционала вызывают у них недоумение, даже если с точки зрения банка это продиктовано соображениями безопасности.

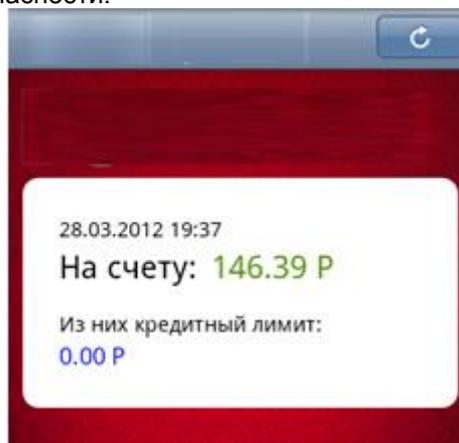


Рисунок 7.6 – Жесткое ограничение функционала

На рисунке 7.6 приведен скриншот из приложения, которое работает только со специально привязанным к нему через интернет-банк счетом, что уже само по себе создает неудобства из-за необходимости совершать в интернет-банке дополнительные манипуляции. Пользователю доступны базовые операции (переводы, оплата услуг), но получить какую-либо информацию по счету (номер, список операций, привязанная карта) невозможно – видна только сумма.

Другая распространенная проблема – это ограничения на работу с шаблонами. Многие мобильные приложения не позволяют работать с шаблонами из интернет-банка. Вместо этого необходимо либо настраивать специальные шаблоны в самом приложении, либо в интернет-банке указывать, какие из шаблонов будут доступны в приложении. Это тоже создает дополнительные сложности для пользователей.

Сейчас ситуация постепенно улучшается. Функциональность мобильных приложений стала гораздо выше, чем несколько лет назад. Тем не менее, следует помнить о том, что не стоит искусственно ограничивать пользователя. Приложение с ограниченным функционалом автоматически воспринимается как неполноценное и неудобное, а не как более безопасное. Лучше дать тем, кто действительно озабочен проблемами безопасности, самостоятельно указать лимиты операций и ограничения функций.

5. Низкое доверие к каналу в целом

Людям свойственно отдавать предпочтение старым проверенным способам решения своих проблем. Новый способ человек будет использовать только в том случае, если он окажется гарантированно удобнее и быстрее, чем старый. С учетом всего написанного выше становится понятно, что у мобильных приложений здесь есть существенные сложности. Неудобный интерфейс, запутанная навигация и непонятные тексты приводят к тому, что пользователь справедливо решает, что мобильный банкинг сложный и неудобный способ для совершения платежей. Такое мнение усугубляется недоверием к мобильному интернету как к каналу передачи данных и опасением потерять деньги из-за собственной ошибки.

Победить недоверие можно, проводя информационные кампании о безопасности и доступности мобильного банка, размещая рекламу в интернет-банке или брошюры в офисе. Однако

если интерфейс приложений будет оставаться таким же запутанным и непрозрачным, как сейчас, эти усилия пропадут даром.

Достоинства мобильного банкинга очевидны. Если пользователям предложить удобные инструменты взаимодействия, то аудитория приложений увеличится в разы. Как продвинутые, так и начинающие быстро оценят удобство этого канала. Поэтому в процессе создания мобильных банков нельзя игнорировать этап юзабилити-исследования, который позволяет собрать необходимые данные о пользовательском поведении и устойчивых привычках аудитории мобильных банковских приложений.

Список использованных источников:

1. Интерфейсы мобильных устройств. Особенности взаимодействия, модели организации, тенденции [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://di.by/upload/iblock/e08/Frolov.pdf>
2. Пять причин отпугивающих пользователей приложений для мобильного банка [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://apps4all.ru/post/07-10-14-pyat-prichin-otpugivayuschih-polzovatelej-prilozhenij-dlya-mobilnogo-banka->
3. Единицы измерения в iOS и Android [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://sites.google.com/site/yourscorpion2/home/edinicy-izmerenia-v-ios-i-android>