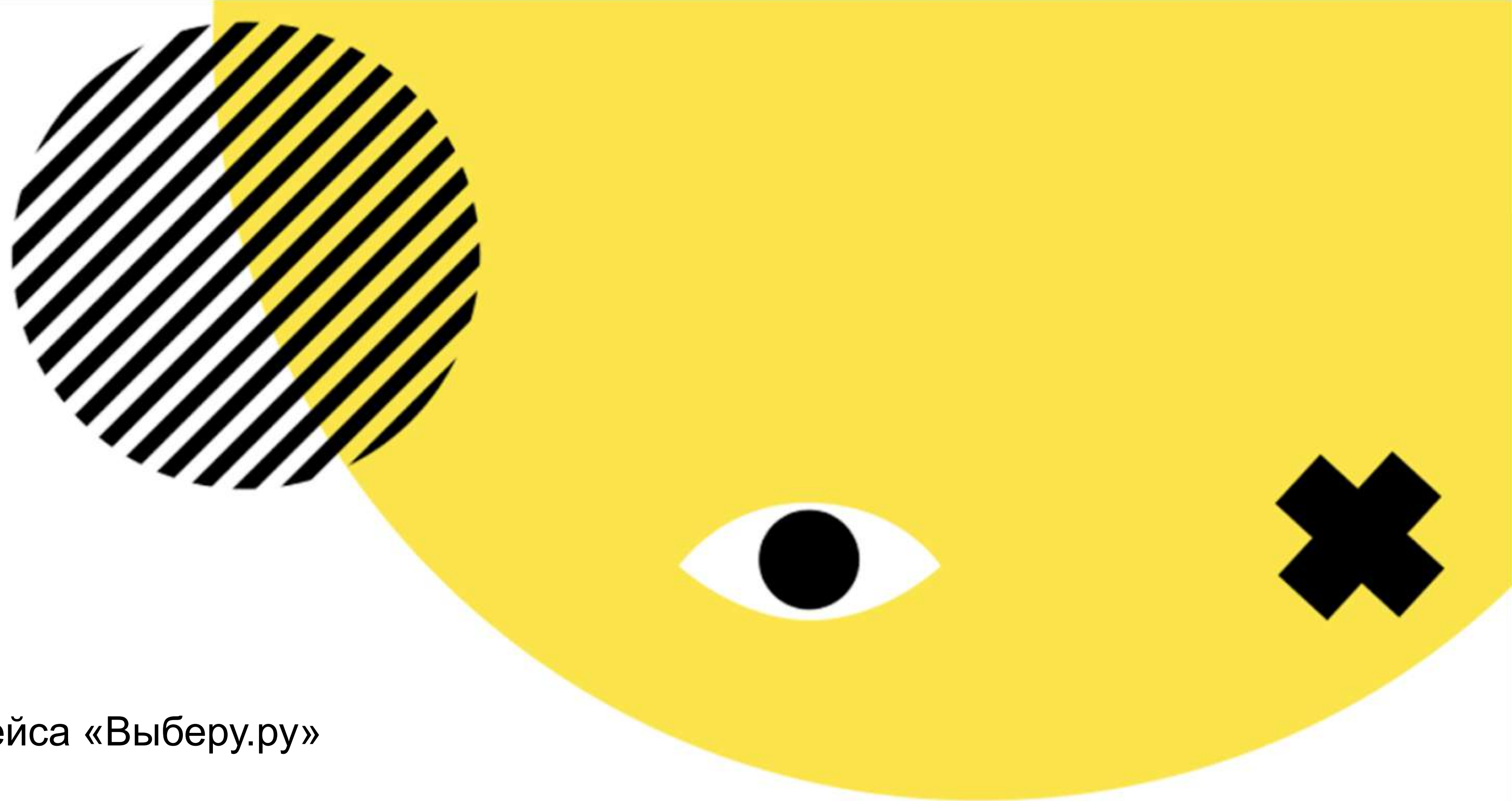
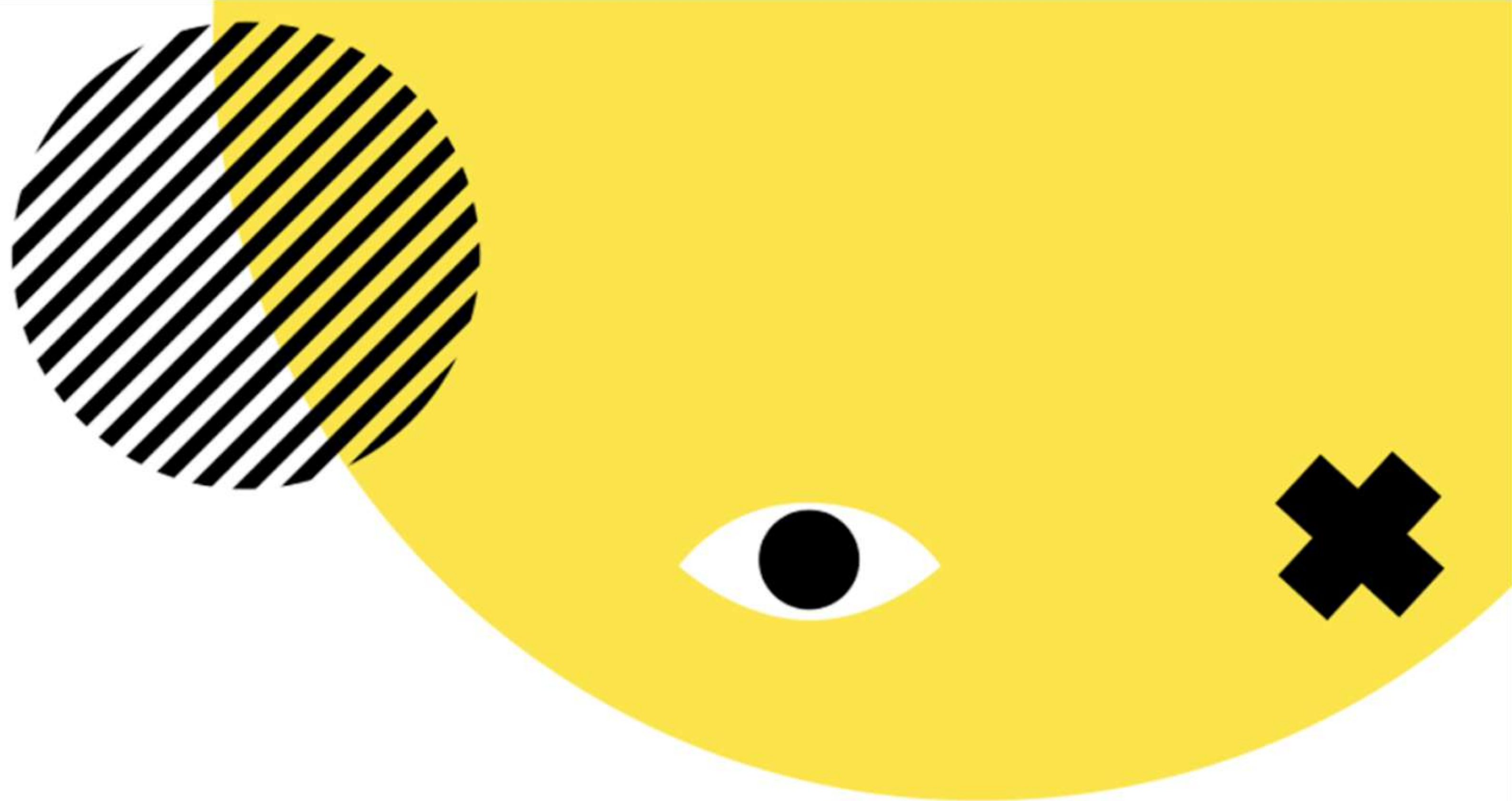




Александр Обанин,
арт-директор финансового маркетплейса «Выберу.ру»

Как облегчить восприятие сложного сайта: 5 UX-приемов





Проблематика

Почему перегруженный дизайн — зло?





**В перегруженном
дизайне сложно
разобраться**



 **LINGS CARS .com**
The UK's craziest car leasing website!
See our 235 reviews on ★ Trustpilot

 WE ARE LINGS YOU CAN TRUST US
Menu
Home
Cars / Vans
Customers
About Ling
Fun stuff
Live staff

CARS A-Z


 **ABARTH**
595 Convertible
595 Hatchback

 **ALFA ROMEO**
Giulia Saloon
Stelvio Estate

 **AUDI**
A1 Sportback
A3 Saloon
A3 Sportback
A4 Estate
A4 Saloon
A5 Coupe
A5 Sportback

INFLATION BUSTING DEALS!



OUR BEST SELLING CAR LEASING DEALS!

MEGA-HATCH!

Citroen C3 Aircross
1.2 PureTech Shine (110bhp)
Hatchback 5dr Petrol Manual
RENT NEW £257/mth
including VAT
4 year cheap car leasing
Petrol engine
Manual gearbox
Metallic paint
Drive 10,000 miles per year
(Other mileages available)

SPANISH MPV!

Seat Ateca Estate
1.0 TSI SE Technology (110bhp)
Estate 5dr Petrol Manual
RENT NEW £285/mth
including VAT
3 year cheap car leasing
Petrol engine
Manual gearbox
Metallic paint
Drive 10,000 miles per year
(Other mileages available)

SUPER SUZUKI!

Suzuki S-Cross
1.5 Hybrid AGS Motion (115bhp)
Hatchback 5dr Petrol/electric Automatic
RENT NEW £293/mth
including VAT
2 year cheap car leasing
Hybrid engine
Automatic gearbox
Flat paint
Drive 10,000 miles per year
(Other mileages available)

Car Leasing Online Service Response Times
Quote > Proposal > Order > Delivery
80 CUSTOMERS IN 'PROPOSAL'
Ling replies in... **0:00**⁰⁰
149 CUSTOMERS IN 'ORDER'
Ling replies in... **0:26**²²
Lingscars.com Limited (GB)
Customers use my secure LINGO

Выберу

59%

сайтов используют на главной
странице чрезмерно агрессивную
и отвлекающую рекламу

42%

пользователей покидают сайт из-за
плохой функциональности.

Источник: <https://review42.com/resources/web-design-statistics/>



**Пользователю
приходится
совершать ошибки**





О П Т И
М И З А
Т И О Н

С К О Р О С Т Ъ

Это важно, когда:

Пользователю нужно быстро предпринять какое-либо действие, но ему сложно разобратся в интерфейсе, и это порождает ошибки.

Интерфейс используется для выполнения операций, связанных с **высокой ответственностью**: интернет-банки, госуслуги, промышленные системы мониторинга.

Выберу

First Name:

Last Name:

Email:
(Your email address will be your username)

Re-type Email:

Password:
(Min. 8 characters, 1 number, case-sensitive)

Re-type Password:

Address:

City:

State:

Zip Code:

Phone:
No spaces or dashes

Date of Birth:

Gender:

Security Question:

Security Answer:
(Not case-sensitive)

Personal Information

First Name:

Last Name:

Date of Birth:

Gender:

Account Information

Email:
(Your email address will be your username)

Re-type Email:

Password:
(Min. 8 characters, 1 number, case-sensitive)

Re-type Password:

Security Question:

Security Answer:
(Not case-sensitive)

Contact Information

Address:

City:

State:

Zip Code:

Phone:
No spaces or dashes

Те же 42% из предыдущего примера относятся и сюда



**Снижается
производительность
сайта**





Выберу

Что снижает производительность

- Кастомные шрифты
- JS фреймворки (неиспользуемый код)
- Большие изображения
- Тяжелые SVG
- Рендеринг (анимации, эффекты)

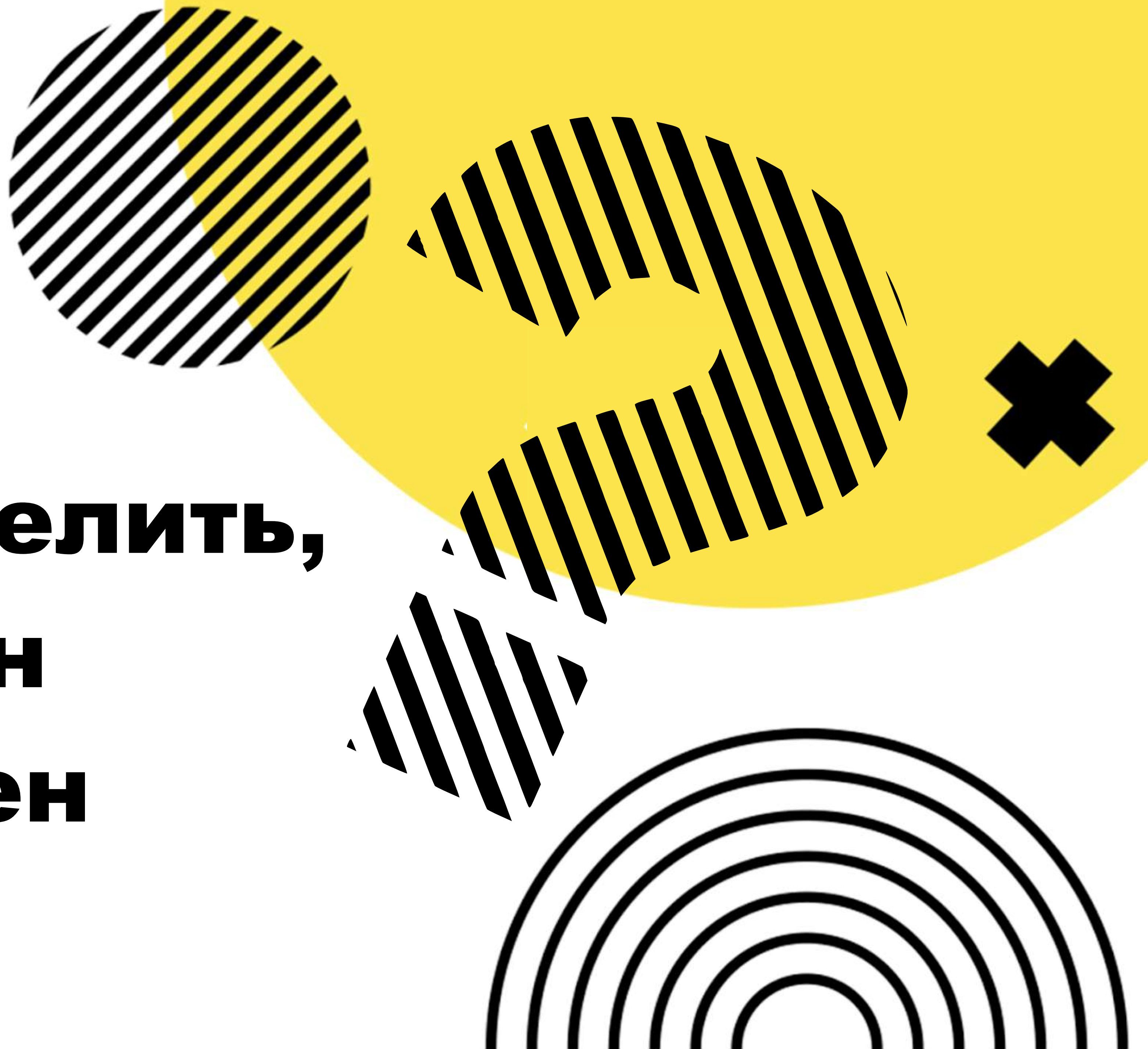
47%

людей ожидают, что время загрузки сайта не должно превышать 2 секунды.

Ожидание >3 секунд? **40% покинут** такой сайт



Как определить, что дизайн перегружен





Субъективное ощущение

Выберу

**Лень
разбираться
в интерфейсе**

Попросите друзей посмотреть макет, — если им сложно понять, что это и как примерно им пользоваться, то потребуются доработки.

Самому-то как?



Тестирование юзабилити

Выберу

Тесты и опросы

Фокус-группы

А/В-тесты

**Отзывы
пользователей**

Паспортные данные

 Все поля — обязательны

Серия и номер паспорта

Дата выдачи

Код подразделения

Кем выдан

Место рождения

1

Обязательно для заполнения

Обязательно для заполнения

Обязательно для заполнения

“Я бы не оставила свои паспортные данные на сервисе, которому я не доверяю

“Почему карта Тревел? я же кредитную искал

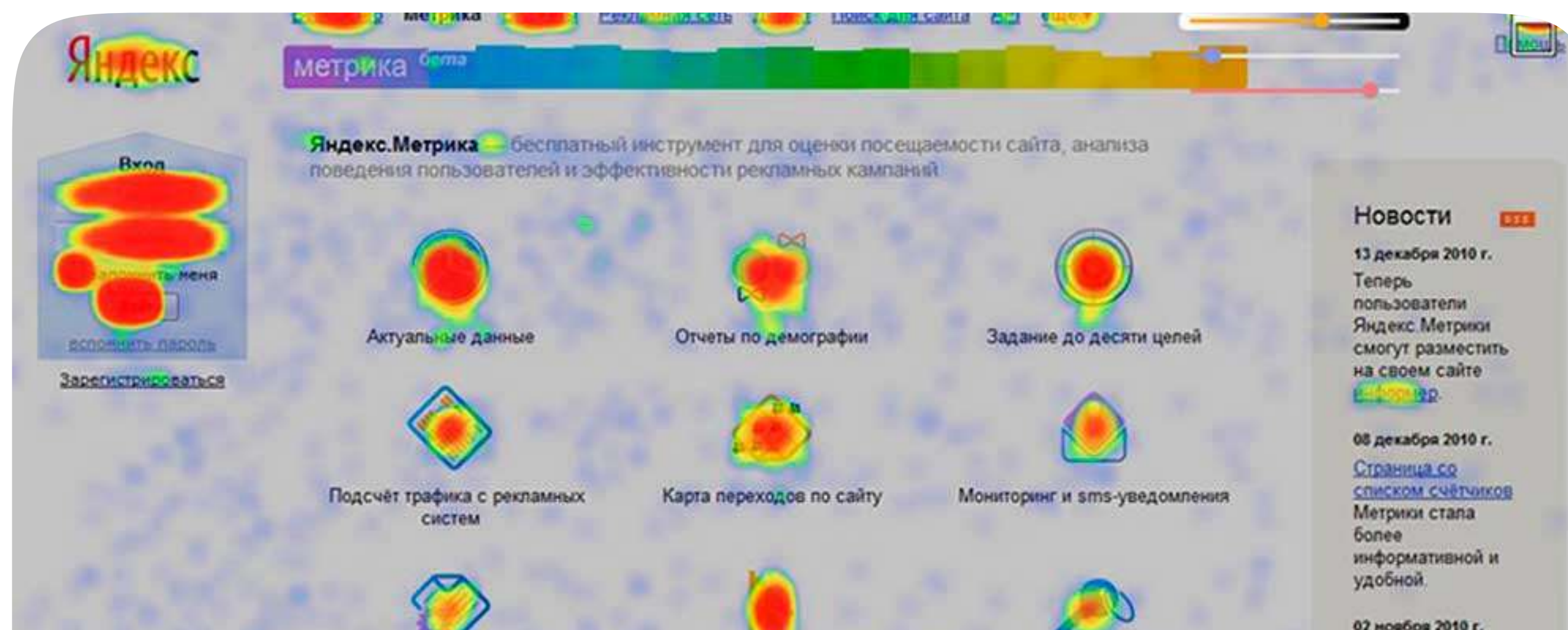


Выберу

Онлайн-инструменты



В Яндекс Метрике и Вебвизоре можно смотреть динамику отказов, глубины просмотра, карту кликабельности, видео с поведением реальных посетителей.





Показатели сайта

Выберу



Performance



Accessibility



Best Practices

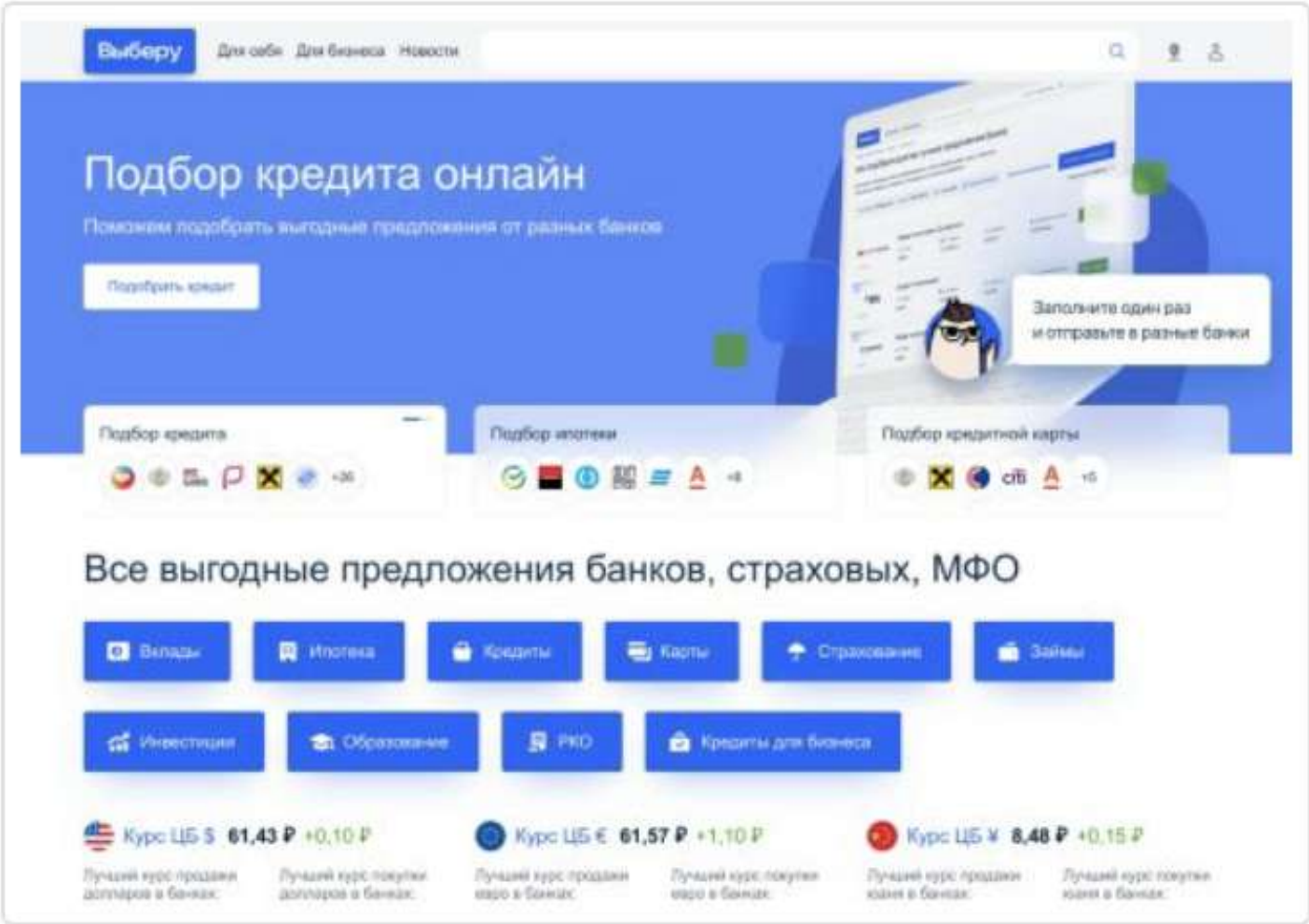


SEO



Performance

Values are estimated and may vary. The [performance score is calculated](#) directly from these metrics. [See calculator.](#)





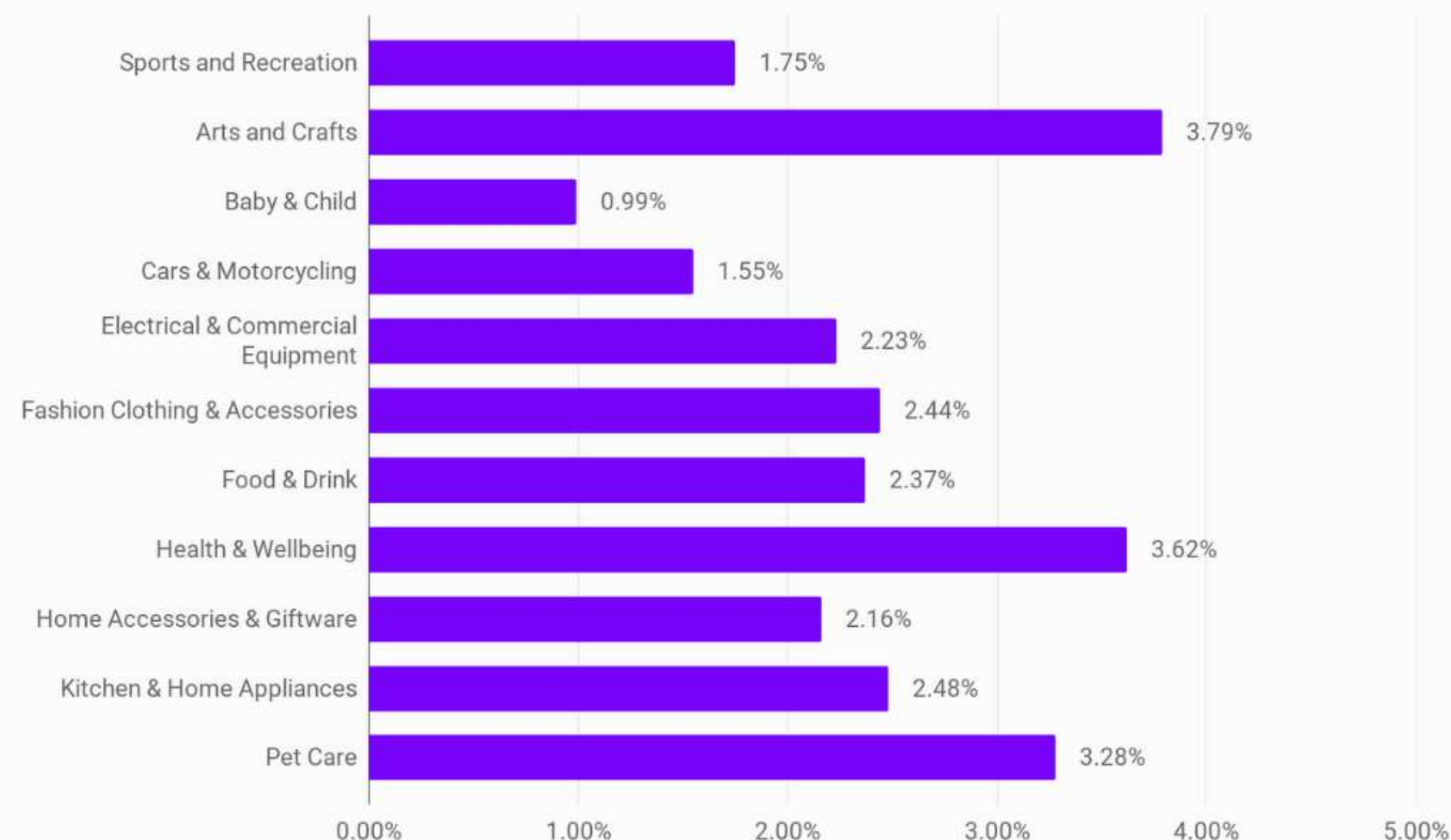
Рыночные показатели

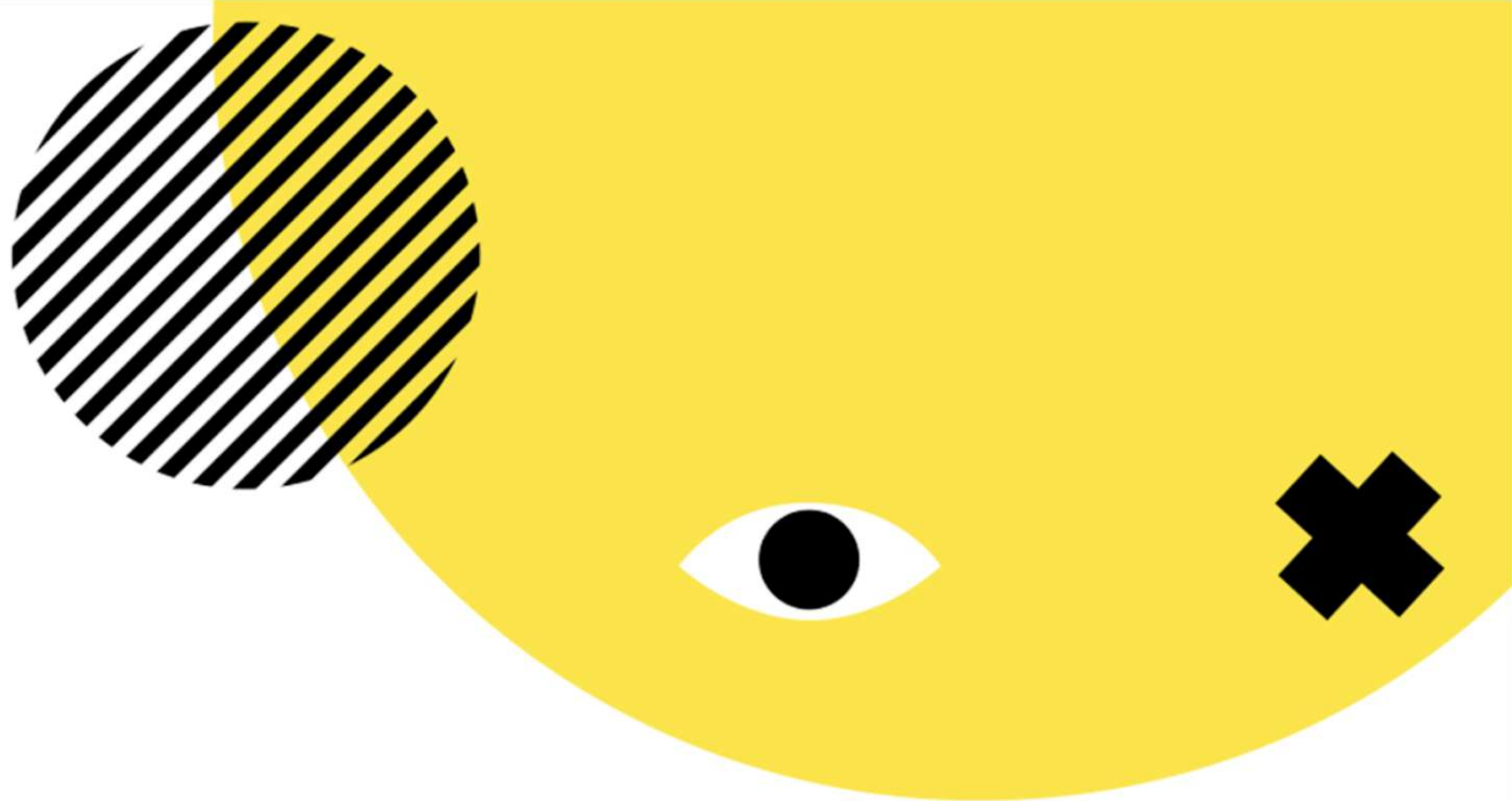
Выберу

Если ваш продукт сильно отстает от «эталонных» показателей, возможно, дело в перегруженном дизайне.

Случай из жизни: падение конверсии на 20%
из-за перегруженной карточки

Ecommerce Conversion Rate by Industry





Практические приемы

Как облегчить дизайн?





Прием 1

Управляем вниманием с помощью группировок

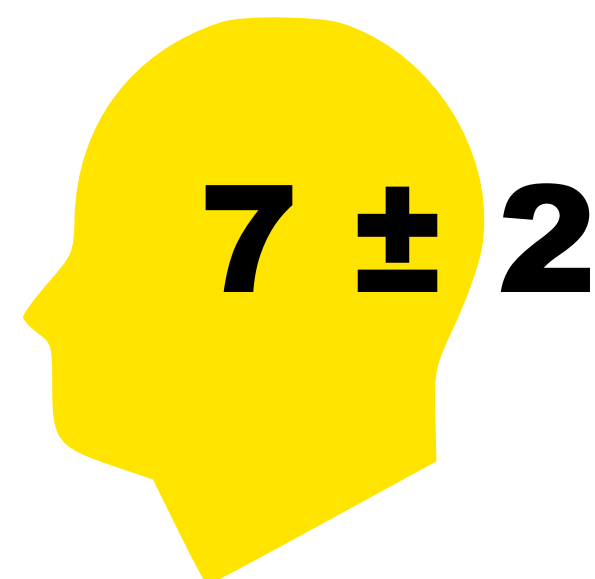




Выберу

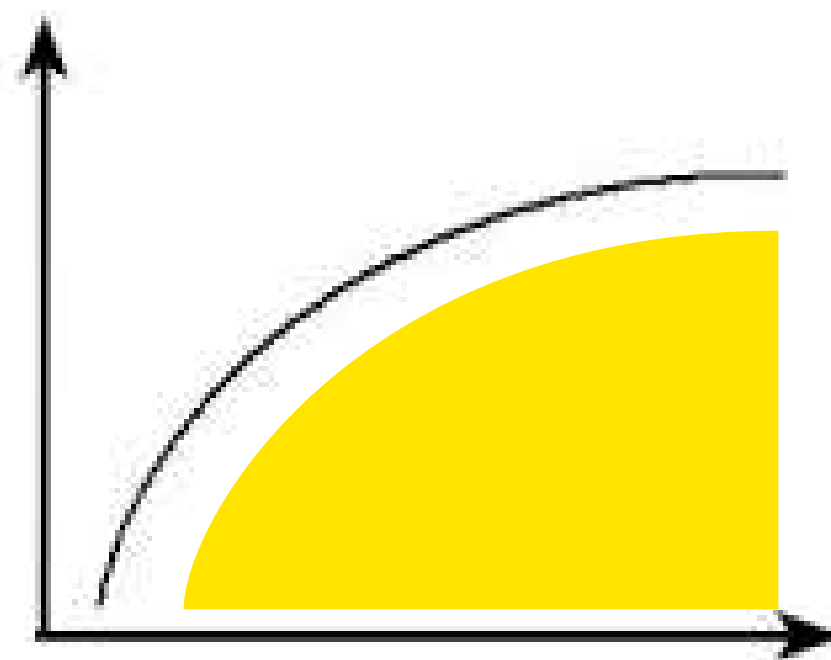
Инструменты

Закон Миллера



Кратковременная человеческая память, как правило, не может запомнить и повторить более 7 ± 2 элементов

Закон Хика



Количество информации влияет на время, которое мозг человека тратит на принятие решения

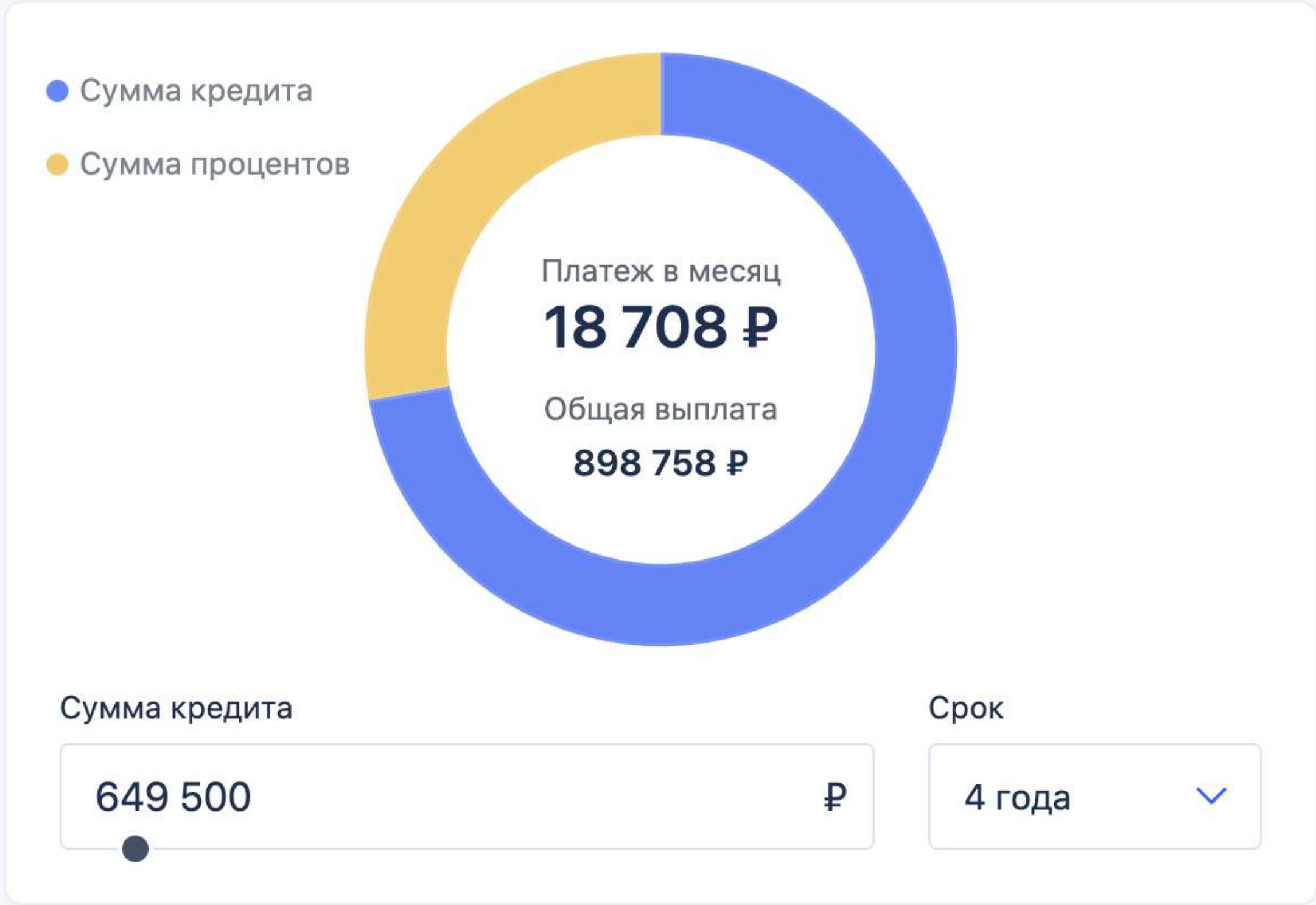


Применили

Карточки продуктов

Выберу

Кредит «наличными»



Сумма

от 300 000 до 5 000 000 ₽

Срок

до 7 лет

Ставка

от 9,9%

Все ставки

- ✓ Валюта кредита: Рубли
- ✓ Цель: на любые цели
- ✓ Подтверждение дохода: требуется
- ✓ Обеспечение: не требуется
- ✓ Решение: день в день
- 🛡 Без обеспечения 📧 Доставка курьером 🌐 Онлайн решение

✓

Подать заявку

♥

> Показать график выплаты процентов



Применили

Онлайн-заявки

Выберу

Выберу

Для себяДля бизнесаНовости

Часто ищут срочный кредит под залог недвижимости

Выберу · Банки России · Кредиты · Онлайн заявка

Онлайн заявка на кредит во все банки

1

Заполните анкету
один раз

2

Получите список
подходящих предложений

3

Отправьте заявку
в один или несколько банков

Первый шаг – это важно



Укажите телефонный номер

Нам нужен ваш номер телефона, чтобы мы могли передать его в банк — на него придет решение по кредиту.

✓

Для подачи заявки вам понадобится паспорт РФ, все ваши данные защищены

Основной телефон

☐ Я [соглашаюсь](#) на передачу персональных данных

Далее

на 25%

Увеличилась конверсия
в отправку заявок





Прием 2

Отображаем процессы





Выберу

Инструменты

Эффект Зейгарник



Стремление закончить неоконченное дело. Незавершенные задачи остаются в памяти человека дольше, чем завершённые.

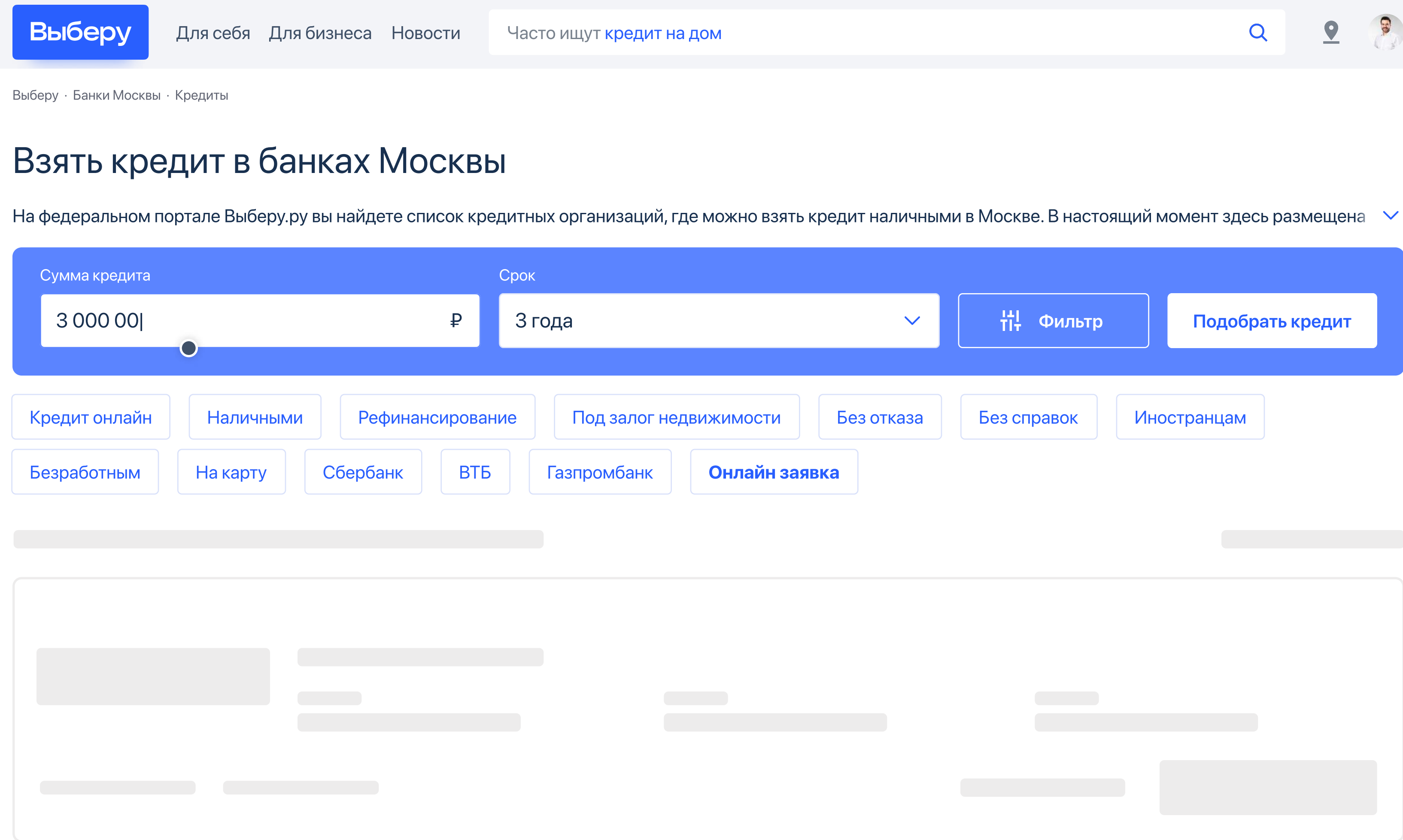
Порог Доэрти



Нельзя заставлять пользователя ждать, чтобы не прерывать его вовлечение.



Выберу





Применили

Прогресс-бары

Выберу

Выберу

Для себяДля бизнесаНовости

Часто ищут [срочный кредит под залог недвижимости](#)

🔍📍👤

Выберу · Банки России · Кредиты · Онлайн заявка

Онлайн заявка на кредит во все банки

1

Заполните анкету
один раз

2

Получите список
подходящих предложений

3

Отправьте заявку
в один или несколько банков

Первый шаг — это важно



Укажите телефонный номер

Нам нужен ваш номер телефона, чтобы мы могли передать его в банк — на него придет решение по кредиту.

✔

Для подачи заявки вам понадобится паспорт РФ, [все ваши данные защищены](#)

Основной телефон

☐ Я [соглашаюсь](#) на передачу персональных данных

Далее

Возьмите кредит сегодня, и вы сможете



Прием 3

Выстраиваем 3 уровня познания





Выберу

Уровни

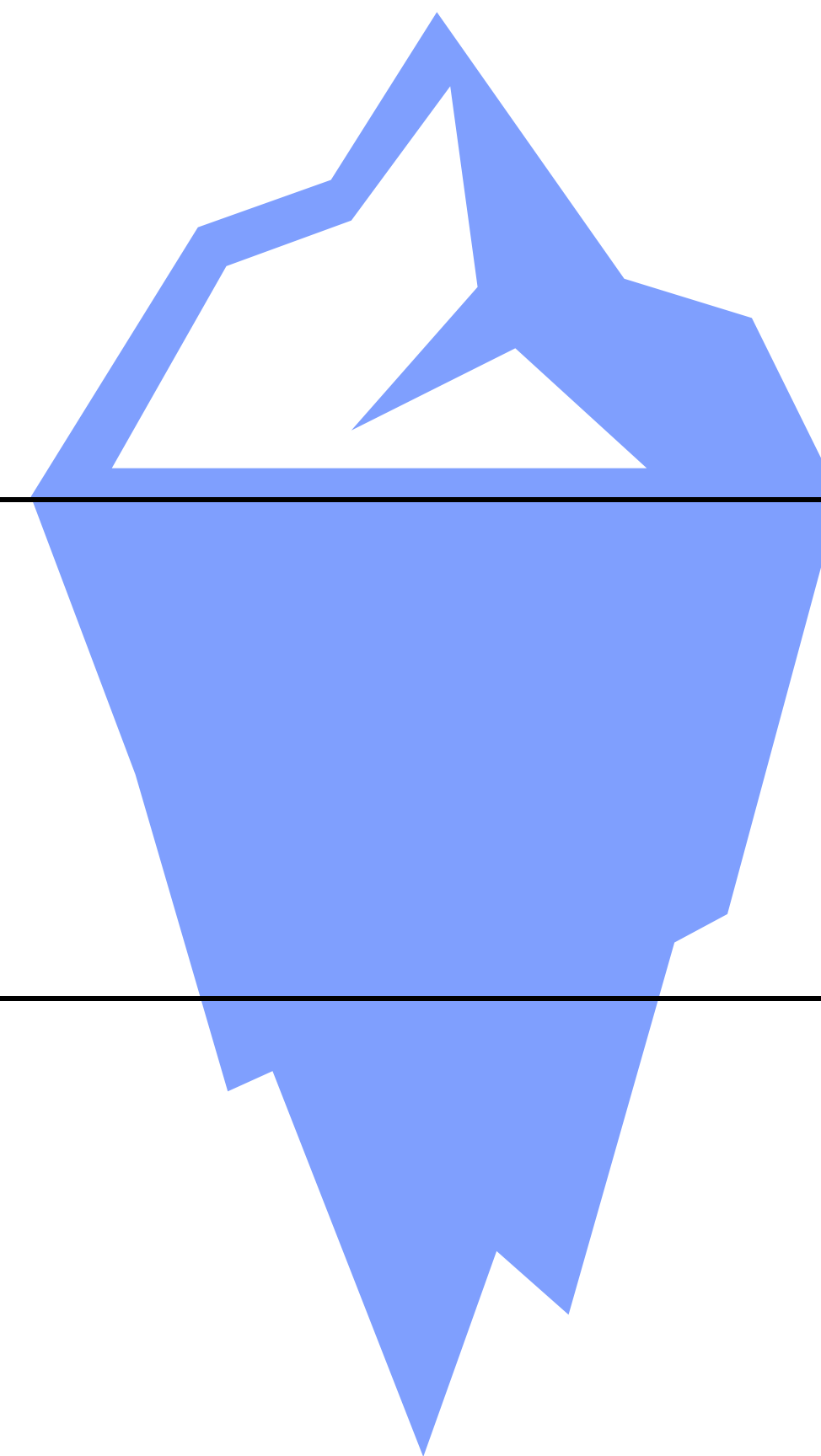
Заголовки/меню/содержание

**Внутреннее содержание
блоков**

**Детальная информация об
элементе, подробности**



Диктуются особенностями пользовательского опыта





1

На примере

Финансовая аналитика

Выберу

2

Выберу

Для себя

Для бизнеса

Новости

Советы в кризис

События

Вопросы и ответы

Помощник

Финансовая аналитика

Аналитика по банковским продуктам на Выберу.ру

Мы следим за изменениями на банковском рынке и помогаем нашим пользователям быть в курсе самых выгодных предложений на сегодняшний день.

Индекс вкладов: топ 50 банков

Вклады до 90 дней в рублях на сегодня

6.21%

График

Подобранный индекс вкладов

Лучшие вклады

Индекс ипотеки: топ 50 банков

Ипотека до 5 лет в рублях на сегодня

8.60%

График

Подобранный индекс ипотеки

Лучшие ипотечные продукты

Получите информер на свой сайт

бесплатно

Скопировать

8,24%

Получить

Динамика курсов валют на Выберу.ру

Неделя

Месяц

Полгода

Год

5 лет

Курс доллара США

Сегодня, 09 ноября 2022

60.9774 Р -17.09%

Год назад, 09 ноября 2021

71.3975 Р

Курс евро

Сегодня, 09 ноября 2022

60.8231 Р -35.70%

Год назад, 09 ноября 2021

82.5355 Р

Курс фунта стерлингов

Сегодня, 09 ноября 2022

69.9167 Р -37.41%

Год назад, 09 ноября 2021

96.0725 Р

Курс швейцарского франка

Сегодня, 09 ноября 2022

61.6556 Р -26.59%

Год назад, 09 ноября 2021

78.0471 Р

Рейтинги продуктов

Все

Вклады

Ипотека

Кредиты

Автокредиты

Кредитные карты

Дебетовые карты

Микрофинансы

Ипотечные продукты

Лучшие семейные ипотеки в ноябре 2022 банков ТОП 51-100 по размеру розничного кредитного портфеля

8 ноября 2022

Ипотечные продукты

Лучшие семейные ипотеки в ноябре 2022 банков ТОП 1-50 по размеру розничного кредитного портфеля

8 ноября 2022

Автокредиты

Лучшие программы автокредитования с государственной поддержкой в октябре 2022

27 октября 2022

Дебетовые карты

Лучшие дебетовые карты «МИР» с кешбэком в октябре 2022г.

25 октября 2022

Дебетовые карты

Лучшие дебетовые карты с Cash Back в октябре 2022 банков ТОП 51-100 по активам

21 октября 2022

Дебетовые карты

Лучшие дебетовые карты с Cash Back в октябре 2022 банков ТОП 1-50 по активам

21 октября 2022

Вклады

Лучшие сезонные вклады в октябре 2022

21 октября 2022

Кредиты

Лучшие кредиты для пенсионеров банков ТОП 1-100 по объемам кредитования в октябре 2022

19 октября 2022

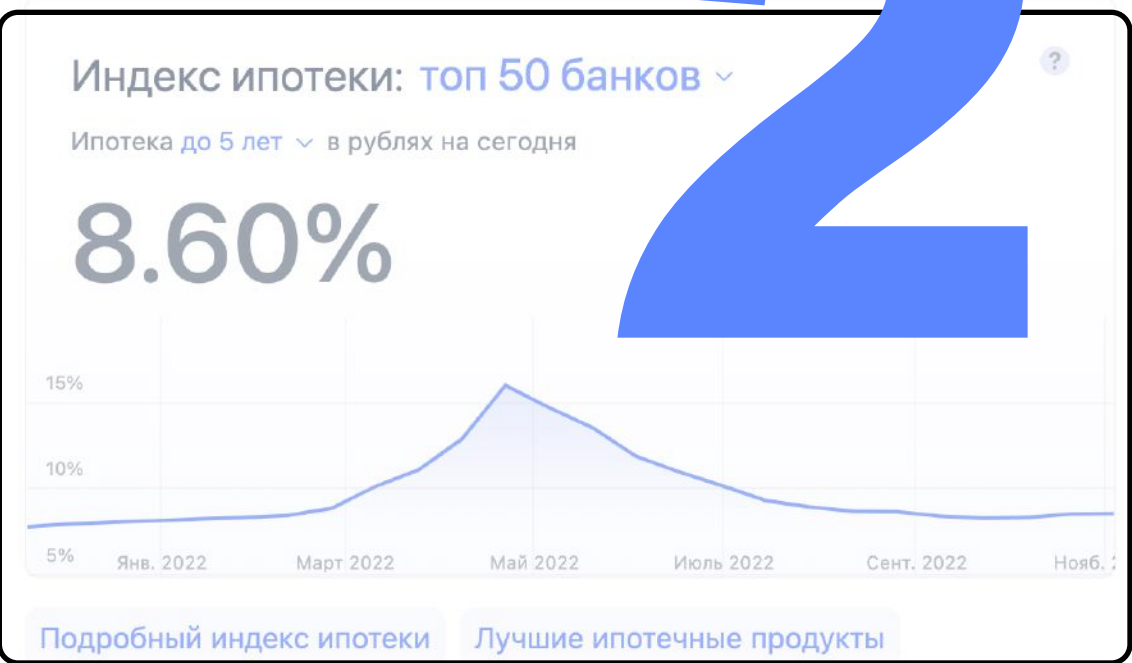
Дебетовые карты

Лучшие дебетовые виртуальные карты октября 2022

19 октября 2022

Показать еще

Самые упоминаемые банки на Выберу.ру



Получите информер на свой сайт

бесплатно

Курсы валют банков

Валюта

Покупка

Продажа

USD

77,32

77,65

77,47

Индекс ипотеки: все банки

Ипотека до 5 лет в рублях на сегодня

8,24%

График

Обновлено: 30.11.2022

Выберу

Получить



3



Применили

Онлайн-заявки

Выберу

Заполните информацию об автомобиле

Данные об автомобиле

Марка автомобиля

Модификация автомобиля

Объём двигателя

Пробег (км)

Кузов

Выберите кузов

Трансмиссия

Автоматическая

Регион регистрации собственника

Данные об автомобиле

Марка автомобиля

Год выпуска ?

2005

Пробег (км)

Модель автомобиля

Год выпуска ?

2005

Мощность (л.с.)

Стоимость

1 200 000

Двигатель

Выберите двигатель

Привод

Передний

☐ Правый руль ?



Первый шаг — это важно

Введите номер автомобиля для быстрого расчета цены

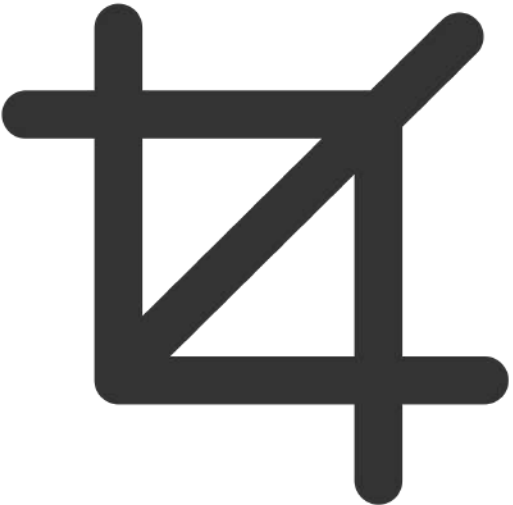
Номер автомобиля

A 000 AAA 777

Рассчитать без номера

Рассчитать

Фокусируемся на уровне 1 проблемы





Прием 4

Снижаем когнитивную нагрузку



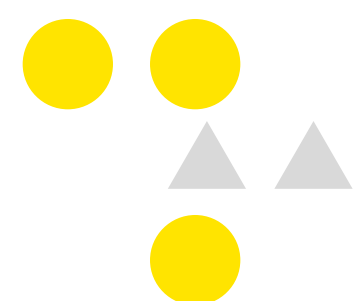


Выберу

Инструменты

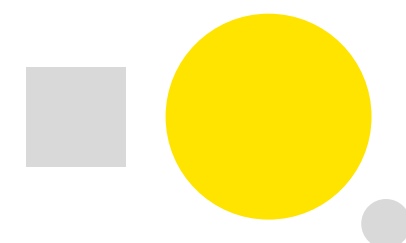
Меньше средств выразительности

Используйте минимально достаточное количество средств выразительности



Закон сходства

Элементы одной формы воспринимаются как группа, даже если разделены пространством



Закон связанности

Чем больше элементы похожи, тем более связанными воспринимаются



Применили

Снижение нагрузки на мобильных устройствах

Выберу

Надежный банк!



MyBank Card

Лимит до 1 000 000 ₽

Льготный период 120 дней

Обслуживание бесплатно

Процентная ставка от 9,8%

CashBack до 15%

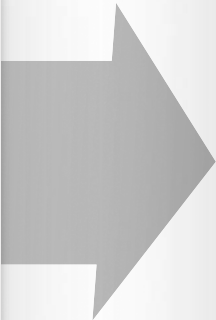
★★★★☆ Отзывы 41

MyBank
Лиц. №1234

📦 Доставка курьером 🔔 Бесплатные уведомления 📄 Без справки о доходах

Подробнее условия ▾

Оформить



Надежный банк!



MyBank
Лиц. №1234
CashBack до 15%

★★★★☆ Отзывы 41

MyBank Card

Лимит до 1 000 000 ₽

Льготный период 120 дней

Оформить

Подробнее условия ▾



Применили

Листинги

Главная страница / Дебетовые карты в Москве

Дебетовые банковские карты в Москве

Выберу.ру представляет актуальную подборку дебетовых карт от банков в Москве. Доступное количество продуктов в 2022 – 2023 году – 1018. Ознакомьтесь с ними н

Дебетовые карты	Онлайн-заявка	Калькулятор кэшбэка
Преимущества Любые	Платежная система Все	Валюта Все
Мир Виртуальные Детские С кэшбеком Лучшие С бесплатным обслуживанием С уникальным дизайном С доставкой н		
С процентом на остаток В день обращения		
Свернуть условия дебетовой карты		
Тип кэшбэка Все	Класс карты Все	
Специальная программа Не важно	Доставка карты Любая	
Все банки Топ 10 Топ 20 Топ 50 Топ 100 Мои банки Введите назван		

Дебетовые карты всех банков. Доступно 1018 предложений.

Премиальная карта



Газпромбанк
Лицензия №354
★★★★☆ Отзывы 57

✓ Мили на авиабилеты

✓ Доставка курьером

✓ Процент на остаток

Проценты на остаток

7 %

Годовое обслуживание

Бесплатно

SMS информирование

бесплатно

Подр

Акция

Мультикарта ВТБ - Мир



Банк «ВТБ»
Лиц. №2673

✓ Бесплатный выпуск

✓ Мили на авиабилеты

✓ Доставка курьером

✓ Бесплатные уведомления

Проценты на остаток

—

Годовое обслуживание

Бесплатно

SMS информирование

бесплатно

Выберу

Для себя

Для бизнеса

Новости

Часто ищут кредит на дом



Выберу · Банки Москвы · Дебетовые карты

Дебетовые карты в Москве

Выберу.ру представляет актуальную подборку дебетовых карт от банков в Москве. Доступное количество продуктов в 2021 – 2022 году – 1211. Ознакомьтесь с ними н

Среднемесячный остаток

50 00| Р

☐ Мультивалютные

Фильтр

Подобрать карту

Мир UnionPay С кэшбеком С доставкой С бесплатным обслуживанием С процентом на остаток Калькулятор кэшбэка

Дебетовые карты всех банков. Нашлось 419 предложений.

Сначала популярные

Новое предложение



Газпромбанк
Лиц. №2673

Карта «Мир» для всех»

Проценты на остаток

до 7%

Обслуживание

бесплатно

CashBack до 15%

SMS информирование

59 Р в месяц

Бесплатное снятие наличных в банкоматах Газпромбанка

Процент на остаток Бесплатный выпуск Доставка курьером

Подробные условия

Оформить

Возможна доставка курьером



Банк «ВТБ»
Лиц. №2673

Мультикарта ВТБ - Мир

Проценты на остаток

—

Обслуживание

бесплатно

CashBack до 15%

SMS информирование

59 Р в месяц

Бесплатные уведомления Бесплатный выпуск Мили на авиабилеты Доставка курьером

Подробные условия

Оформить



Тинькофф Банк
Лиц. №2673

Карта «Tinkoff Black»

Проценты на остаток

до 15%

Обслуживание

до 99 Р в месяц за первый год

CashBack до 15%

SMS информирование

59 Р в месяц

Процент на остаток С овердрафтом Бесплатный выпуск Доставка курьером

Подробные условия

Оформить



Тинькофф Банк
Лиц. №2673

Дебетовая карта с двойным доходом

Тинькофф Black — бесплатное обслуживание, бесплатное пополнение, снятие без комиссии

Подробнее



Прием 5

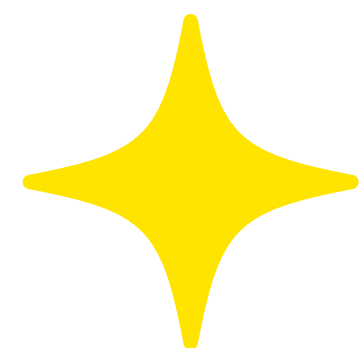
Делаем красиво :)





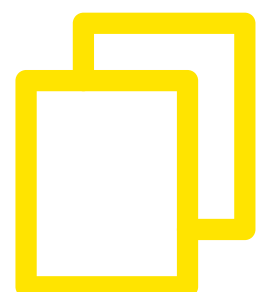
Инструменты

Эстетика



Чем эстетичнее дизайн, тем скорее его посчитают удобным

Закон Якоба



Чем больше сайт похож на другие, тем скорее понравится пользователю

94%

пользователей создают свое первое впечатление о веб-сайте только на основе веб-дизайна.



Применили

Выберу

Выберу

Для себя

Для бизнеса

Новости

Вклады

Кредиты

Ипотека

Карты

Займы

Курсы валют

Страхование

Инвестиции

Образование

Еще

Подбор кредита онлайн

Поможем подобрать выгодные предложения от разных банков

Подобрать кредит

Подбор кредита

Подбор кредитной карты

Подбор займа

Подбор ипотеки

Все выгодные предложения банков, страховых, МФО

Вклады

Ипотека

Кредиты

Карты

Страхование

Займы

Инвестиции

Образование

РКО

Кредиты для бизнеса

Мы подобрали для вас лучшие предложения банков

Вы можете отправить заявку в выбранный банк, либо отправить заявку сразу в несколько. Чем больше заявок вы отправите, тем выше шанс получить одобрение

Узнайте детали

Выбрать все предложения

Отправить и выбрать (0)

по вероятности одобрения 71

Кредит наличными «Супергослос»

Кредит наличными «Надежный»

Кредит наличными

Кредит наличными

Заполните один раз и отправьте в разные банки

Применили

До:

Наше UX-исследование показало, что люди не различают крупные финансовые маркетплейсы, думают, что это все один проект.

Периодически не замечают переход на сторонные сайты.

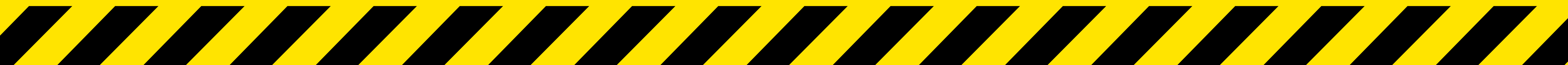
После: респонденты отметили

Дизайн нашего сайта отличается от других.

А сайты других участников периодически путают , т.к. они используют похожий визуальный язык.



Вместо вывода





Выберу

Как выбрать приемы для своего сайта?

1 Не все UX-приемы
одинаково эффективны
для всех

2 Не оптимизируйте
ради оптимизации

3 Отталкивайтесь
от проблем
пользователя

4 Смотрите, как решают те же
самые проблемы конкуренты.
Или не решают...

5 Тестируйте
эффективность

Выберу

OPTI
MIZA
TION

Спасибо за внимание!



Обанин Александр

арт-директор финансового маркетплейса «Выберу.ру»

E-mail

obanin@ddplanet.ru

Телега

t.me/Madbrothers

