

Анастасия Юрлова, арт-директор «Амадо»
Алина Михалева, Senior product manager, «Каменный город»

Не вызывая гнев пользователя: практика поэтапного улучшения **LMS**-платформы для консервативной аудитории





НАША СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ:

**КОМПЛЕКСНОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ
ТОВАРОВ И УСЛУГ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ,
ОПТОВЫХ КОМПАНИЙ, ДИЛЕРОВ,
АУТСОРС/АУТСТАФ ВЕБ-РАЗРАБОТКИ.**

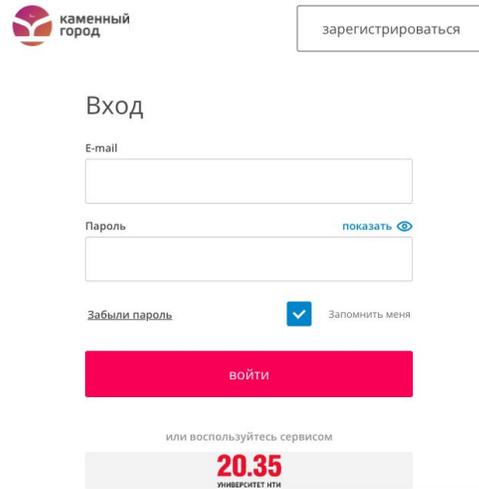
Мы — лидеры среди интернет-агентств полного цикла в Пермском крае. Занимаемся веб-разработкой, дизайном и продвижением, 1 место в рейтинге RUWARD'22, в ТОП-40 ведущих разработчиков для сектора промышленности РФ и СНГ среди более чем 5000 компаний.

Почти 20 лет мы создаём сайты: продвигаем их, улучшаем, автоматизируем, поддерживаем, ищем точки роста продаж.

11 лет организуем и участвуем в образовательных мероприятиях по интернет-маркетингу и веб-разработке (в 2020 году провели 52 мероприятия).

Наши сотрудники постоянно прокачивают свои скиллы, делятся накопленными знаниями и опытом, преподавая в лучших пермских вузах и ведя авторские профильные курсы.

О проекте



каменный город

зарегистрироваться

Вход

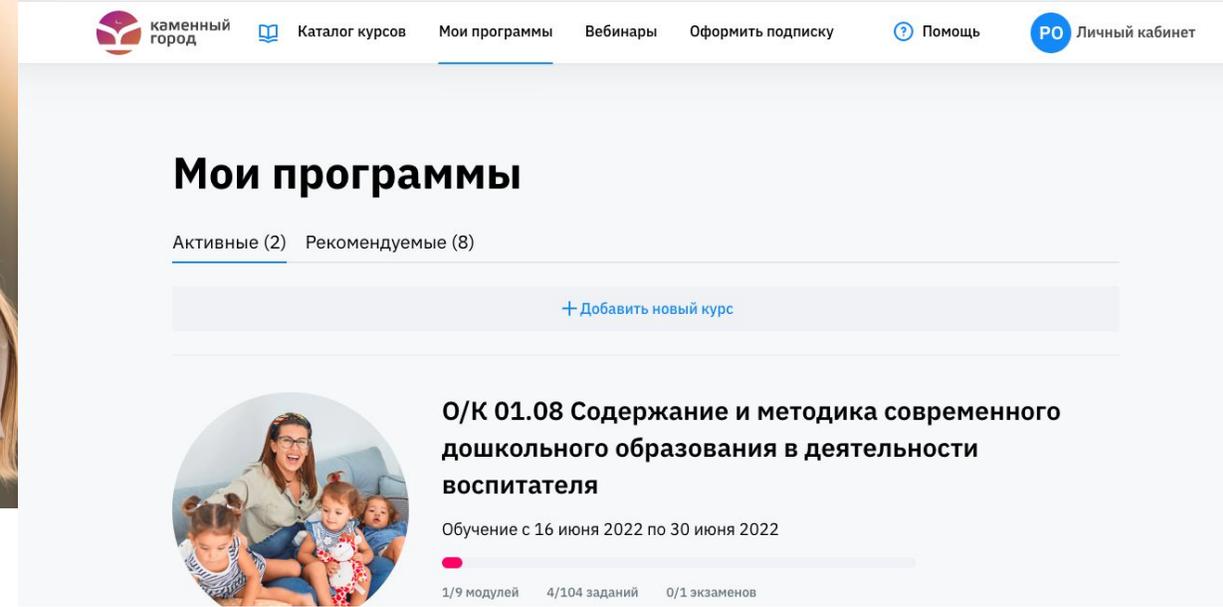
E-mail

Пароль [показать](#)

[Забыли пароль?](#) Запомнить меня

войти

или воспользуйтесь сервисом
20.35
УНИВЕРСИТЕТ КГ



каменный город

Каталог курсов

Мои программы

Вебинары

Оформить подписку

Помощь

Личный кабинет

Мои программы

Активные (2) Рекомендуемые (8)

[+ Добавить новый курс](#)

 **О/К 01.08 Содержание и методика современного дошкольного образования в деятельности воспитателя**

Обучение с 16 июня 2022 по 30 июня 2022

1/9 модулей 4/104 заданий 0/1 экзаменов

<https://lk.eduregion.ru/login>

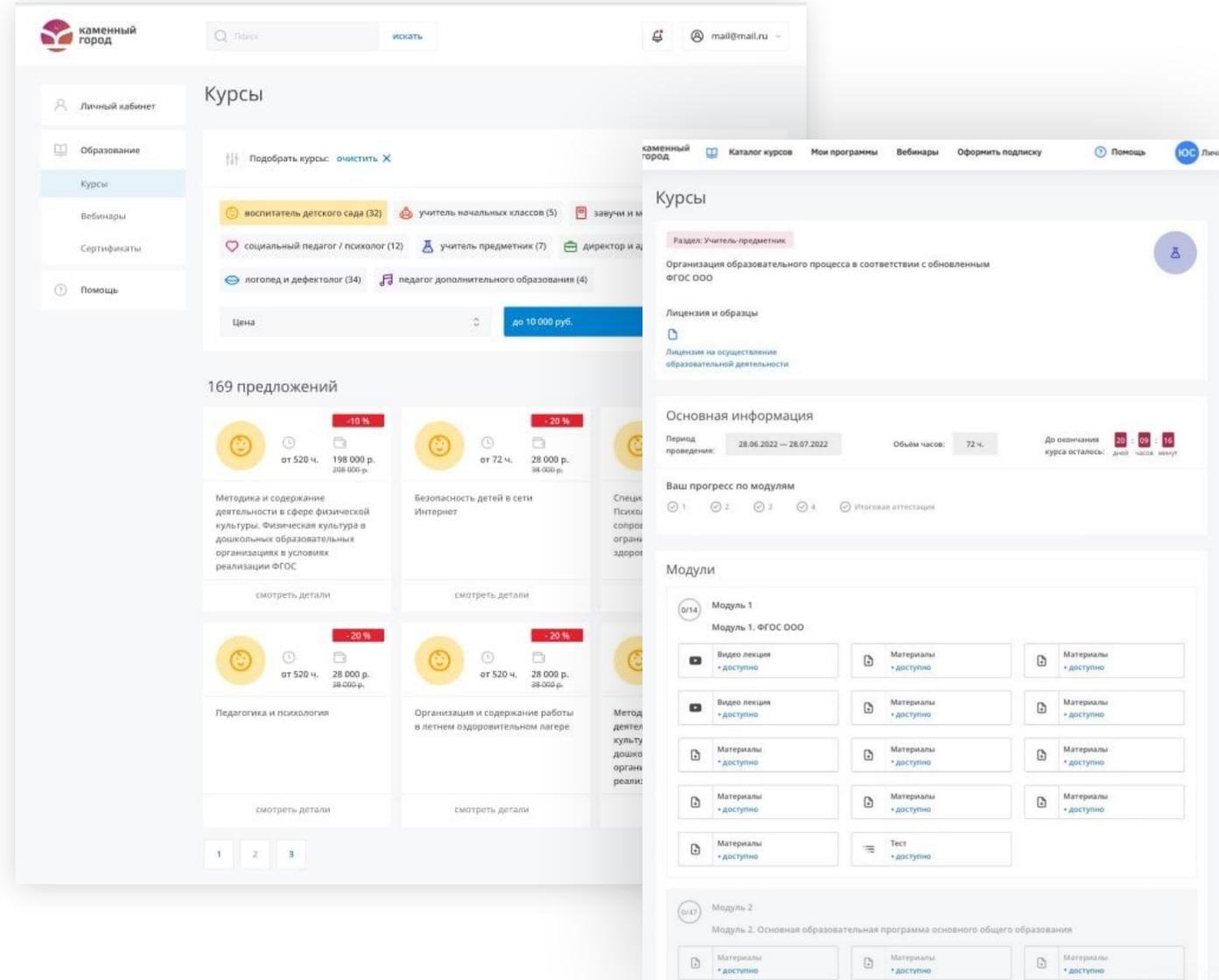
Образовательная платформа, реализованная на базе проекта «Каменный город» — курсы повышения квалификации и переподготовки учителей, воспитателей, завучей, логопедов, тьюторов и всех, кто учит детей (с выдачей дипломов гособразца). 2,5 года назад было принято решение создать **свою независимую платформу онлайн-обучения.**

С момента основания платформы аудитория постоянно расширяется, добавляются медики, психологи и финансисты. В будущем это будут и новые сегменты!

О проекте

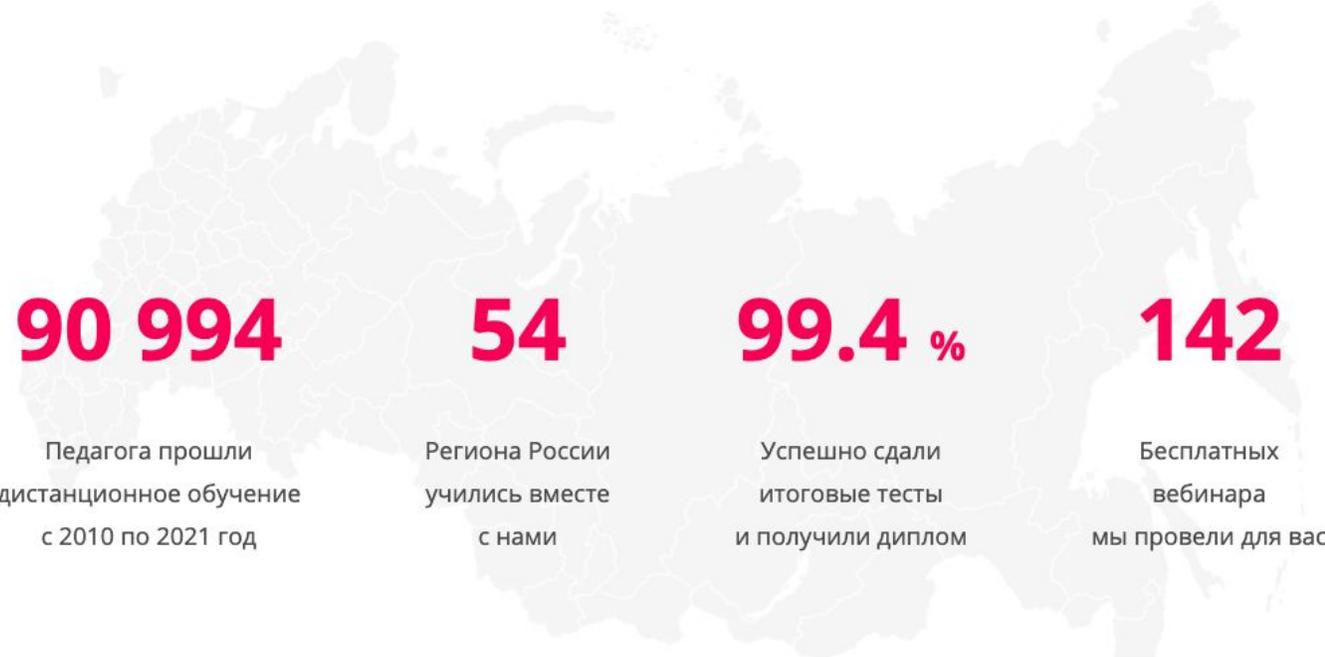
Команда проекта получила возможность постоянно совершенствовать свою платформу, проводя много исследований.

Проект из двух частей: пространство для тех, кто обучается, и для тех, кто обучает и управляет процессом обучения, — таким образом реализуется 2 личных кабинета с единым входом.



Первые 2 года полёта

- Рабочий **MVP**.
- Платформа, которая была сделана простой и линейной без сложного дизайна.
- Накопление клиентской базы: всего на платформе обучилось **80 тысяч человек**.
- Аудитория в сезон: **10 000 MAU**.
- Постоянный **рост аудитории**.



90 994

Педагога прошли
дистанционное обучение
с 2010 по 2021 год

54

Региона России
учились вместе
с нами

99.4 %

Успешно сдали
итоговые тесты
и получили диплом

142

Бесплатных
вебинара
мы провели для вас

— Хьюстон, у нас проблемы!

Происходило накопление проблем и очевидных ошибок:

1. Конкуренты имели более современный дизайн и устанавливали тренды под обучение: люди пользуются и привыкают к неким общепринятым стандартам и сценариям.
2. Обратная связь от клиентского сервиса: пользователь не понимает, что делать звонок оператору **перегрузка** → **операторов** по вопросам простых сценариев.
3. Накопление негативного фидбэка по обучению на платформе с точки зрения пользовательского опыта и тех сценариев, по которым они действуют.



Особенности аудитории



1. Преимущественно женщины, имеющие гуманитарное образование.
2. Преобладающий возраст — от 30 до 50 лет.
3. Работа с документами, следование стандартам, в основном бюджетная сфера деятельности.

Неуверенность и консервативность

Выявленная проблема

Сильная неуверенность в работе с компьютером: страх «что-то сломать», «нажать не туда», боязнь необратимых действий.

Задача для интерфейса

Необходимо предусмотреть возможность подсказок, давать полноценное понимание того, что будет дальше (например, при последовательном прикреплении документов в профиле).

Консервативность (люди привычек). С возрастом сложнее воспринимать новое, возникает стремление к повторяемости и привычным действиям. Обучение новому вызывает внутреннее сопротивление и протест.

Значит, новый интерфейс должен решать текущие проблемы, но не отличаться кардинально от старого (например, по расположению) или быть похожим на другие сервисы, которые использует ЦА (онлайн-банки, соцсети, мессенджеры).



Не доверяют и мыслят стереотипами



Выявленная проблема

Проблемы с доверием, не доверяют сервисам, с которыми сталкиваются первый раз.

Приверженность стереотипам: психика со временем устаёт перерабатывать большое количество информации и начинает упрощать + возникают стереотипы в профессиональной среде.

Задача для интерфейса

Комфортная первая сессия, онбординг. Вставляем в интерфейс текстовые сигналы, что компании можно доверять (например, лицензия, инструкции, пояснительные фразы).

Что мы делаем? Выявляем эти стереотипы и обыгрываем их. Например, стереотип «онлайн-обучение — это не настоящее обучение» мы решаем за счёт усовершенствования интерфейса отображения контента, функционала работы с экспертом и фокусом на выдаче официального документа после обучения (это всё в интерфейсе).

Низкая мотивация

Выявленная проблема



Низкая мотивация и неготовность в чём-то разбираться. Если что-то не так — сразу звонят с жалобами. ЛПРа́м важно, чтобы весь процесс проходил гладко и их не беспокоили с вопросами и жалобами.

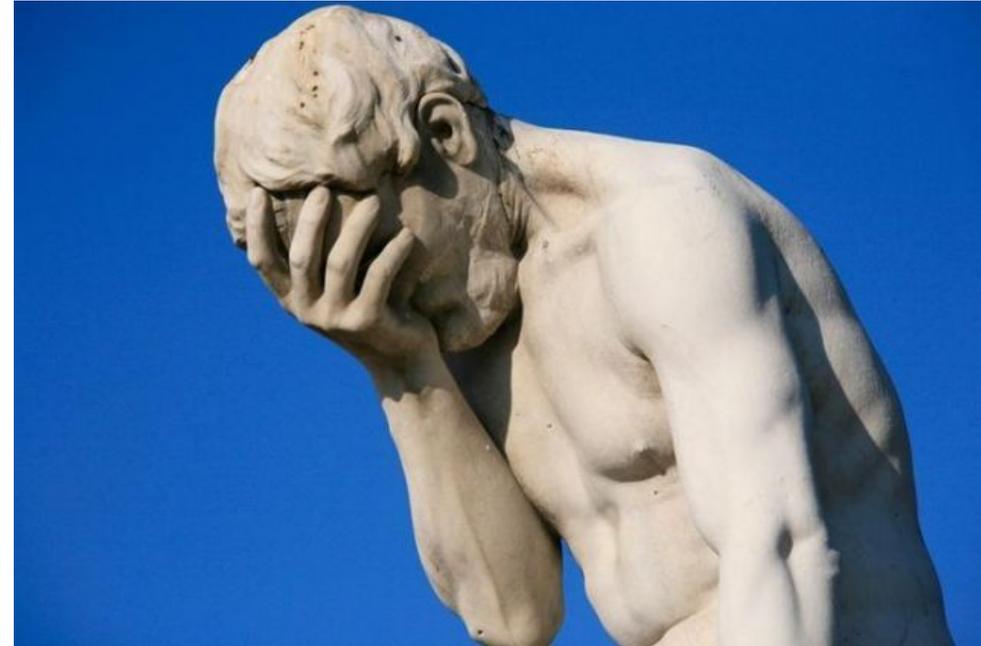
Задача для интерфейса

Снижение негативных реакций, важно получить удовольствие от пользования контентом.

Ограничения

1. Время — необходимость сразу вносить какие-то ключевые изменения, не нарушая работу платформы и не прерывая процесс обучения людей.
2. Отсутствие возможности задействовать большое количество людей на исследования, анализ данных и т. п. Все работы проводятся внутри команды без дополнительного найма.
3. Небольшой бюджет на изменения.
4. Особенности аудитории.

Чтобы работать эффективно, нужно: **хорошая слаженность команды, понимание того, что делаем, какие цели ставим, правильная расстановка приоритетов для минимизации рисков потерь.**

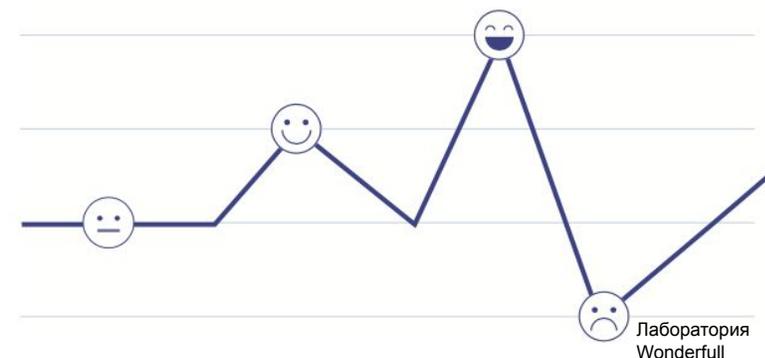


Формулируем цель

«Мы стремимся к тому, чтобы люди во время пользования нашим продуктом испытывали либо положительные эмоции, либо нейтральные, и работали в той среде, которая им привычна в повседневной жизни»

Отсюда 2 важные цели редизайна и улучшения:

1. Убрать диссонанс между сервисами, которыми люди пользуются в повседневной жизни.
2. Спроектировать пользовательский опыт заново, отработав негативный фидбэк, который был получен. Устранить возникающие проблемы.

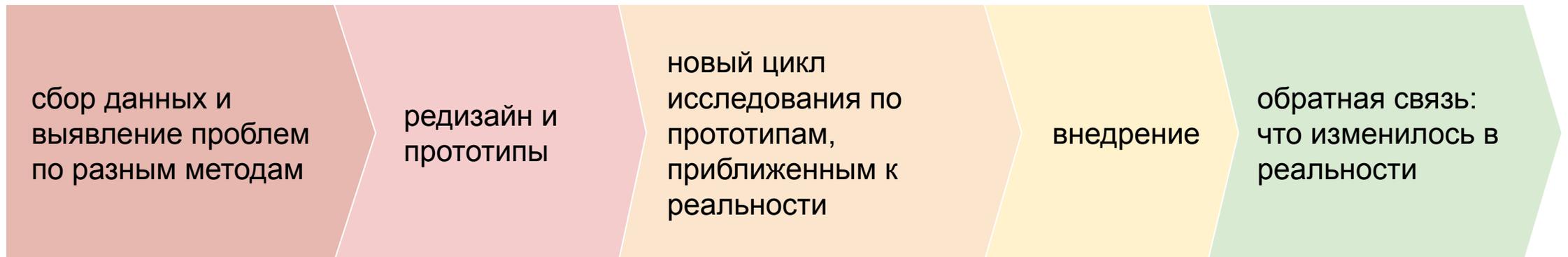


Исследуем: образцы и сбор данных

Для достижения первой цели (убрать диссонанс):

обычно конкуренты, которые вышли на рынок раньше, устанавливают правила поведения, к которым привыкает аудитория. Решение — **просмотр и анализ референсов из жизни**. При этом важно брать за референсы не только платформы обучения, но и другие сервисы из разных категорий (например, онлайн-банкинг), внедрять моменты, которые делают ваш сервис более современным, привычным и удобным.

Для достижения второй цели (спроектировать опыт):



Исследуем: жалобы и интервью



Анализ жалоб учеников в сервис

Анализ отзывов с целью найти закономерности и выявить общие проблемы.

По вопросам пользователей во время звонка в клиентский сервис понятно, что они смотрят и какой вопрос возникает в голове, когда они это видят. Из этого можно сделать вывод, что именно пользователю непонятно. Стремимся создать такой интерфейс, который отвечает на вопросы человека, когда он работает в нём.

Интервью с учениками

Интервью по процессу обучения с открытыми типами вопросов, чтобы выявить проблемы в процессе обучения.

Примеры вопросов:

- С какими проблемами вы сталкивались в процессе обучения на платформе?
- Что для вас было самым сложным/простым в процессе обучения на платформе?
- Чего вам не хватало в процессе обучения на платформе?

Исследуем: юзабилити



Usability-исследование
Исследование старого дизайна по целевым действиям.

Опрашивали дистанционно короткими сессиями по 10-15 клиентов. Использовали Zoom, вопросы на тему «как сделать», «что ты видишь» и т. п.

З а д а н и е	Первый экран как сдать задание? как отправить задание?	Видит тело задания, видит доп.файлы к заданию. По логике сперва читает тело задания, затем скачивает файлы к заданию, чтобы их выполнить. После выполнения задания вернётся для отправки ответа, если необходимо напишет текст в поле для текста, прикрепит файлы и отправит ответ на проверку. Понимает как отображаются прикрепленные файлы к заданию.	Видит тело задания, видит доп.файлы к заданию. По логике сперва читает тело задания, затем скачивает файлы к заданию, чтобы их выполнить. После выполнения задания вернётся для отправки ответа, если необходимо напишет текст в поле для текста, прикрепит файлы и отправит ответ на проверку. Понимает как отображаются прикрепленные файлы к заданию.	Видит тело задания, видит доп.файлы к заданию. По логике сперва читает тело задания, затем скачивает файлы к заданию, чтобы их выполнить. Возник вопрос почему файлы, прикрепленные к заданию, не подписаны отдельно, например: "Файлы к выполнению задания", возникло непонимание что за файлы в конце описания висят и будут ли все подписаны словом "Сканы". После выполнения задания вернётся для отправки ответа, если необходимо напишет текст в поле для текста, прикрепит файлы и отправит ответ на проверку. Понимает как отображаются прикрепленные файлы к заданию.
	Экран с результатами: проверка какую информацию видишь? что можешь сделать дальше?	Понимаю, что задание ушло на проверку, могу идти учиться дальше по курсу и ждать результатов. Дальше могу вернуться к курсу, оценить урок, перейти к следующему материалу.	Понимаю, что задание ушло на проверку и находится на рассмотрении у эксперта, могу идти учиться дальше по курсу и ждать результатов. Дальше могу вернуться к курсу, перейти к следующему материалу. Акцент: классно, что могу как выбрать на компьютере файл, так и просто перетащить файл в область.	Понимаю, что задание ушло на проверку, могу идти учиться дальше по курсу и ждать результатов. Дальше могу вернуться к курсу, оценить урок, перейти к следующему материалу.
	Экран с результатами: пройдено какой результат задания? сколько баллов поставил эксперт? что можешь еще сделать?	Понимает, что задание принято и пройдено, какой балл выставлен. Хотелось бы увидеть комментарии от эксперта, но не понимаю где искать: в перелиске или в самом задании, но "Я бы наверное щёлкнул(а) и туда, и туда посмотреть где комментарии". "Тут мы перешли сперва в переписку с экспертом, затем к заданию, ответ ниже."	Эксперт поставил мне наивысший балл, я очень рад(а), всё хорошо. Могу как вернуться к переписке так и посмотреть задание. Выбрала посмотреть задание	Понимает, что задание принято и пройдено, какой балл выставлен. В этом же окне можно посмотреть переписку с экспертом или задать доп вопрос. Не понятно, зачем дана возможность посмотреть задание после принятия задания. Считаю, что не возникнет такой необходимости. Принцип "выполнил - сдал - забыл". "Тут мы перешли в переписку с экспертом, к заданию не вернуться, т.к. "сдал", ответ ниже."
	дальше в зависимости от того, что выберет: если переписку - как отправить сообщение эксперту? если посмотреть задание - видит ли он свой ответ на задание? какой был балл за задание?	Первый комментарий при переходе в блок переписки с экспертом: "А, здесь чат, а не комментарии к заданию. Больше похоже на чат." (Затем увидела), что можно задать вопрос и приложить к вопросу файл, чтобы эксперту было понятнее, о чём идёт речь. В окне напишет вопрос, прикрепит файл и отправит сообщение. Появился вопрос: "Т.к. вопросы к эксперту и чат с ним отдельно, должна задача отдельно заходить? Поняла сама, что так это и работает." Появилась такая мысль, что чат может распространяться на все задания сразу и собирать все комментарии, но потом увидела, что нет. Далее перешли посмотреть задание	Выбрала посмотреть задание: увидела(а), что это мой прошлый ответ, интереса не вызвало, вернулась обратно к нему с результатом задания. К переписке с экспертом решит(а) не обращаться, т.к. задание сдано.	В переписке с экспертом понимает как отправить ответ. "Не понял(а), зачем в переписке кнопка "прикрепить файл" - не понимаю функционал, не видит нужды в блоке "переписка" отправлять файлы." "Также не понимаю, зачем переписка с экспертом и комментарии от эксперта введены в отдельный чат, а не в задании под всеми ответами. По логике респондента: "увидел, что не прошёл - посмотрел комментарий - перешёл в окно переписки, забыл комментарий, вернулся в комментарий - снова в окно переписки, много действий. Было бы удобнее видеть комментарии к неверному заданию ниже блока "отправить на проверку"."

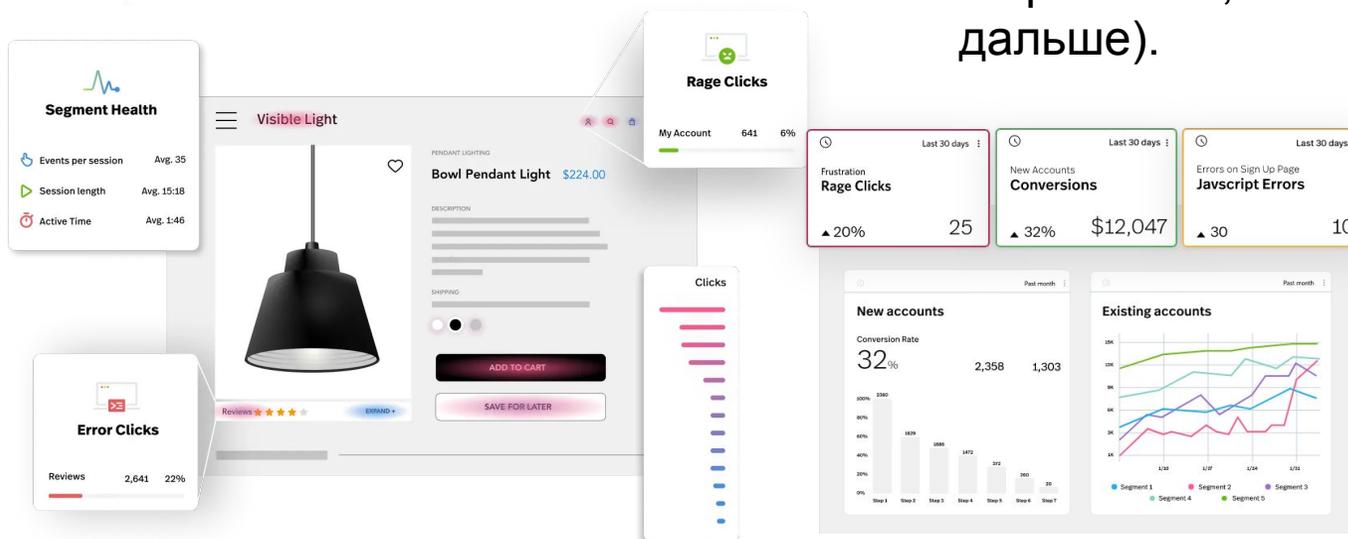
Исследуем: вебвизор



Веб-визор Fullstory:
удобный сервис, который предоставляет множество данных и метрик.

Крайне интересно было посмотреть, что делали люди, прежде чем написать в чат. RageClicks позволил выявить неработающие действия (клики пользователей, которые многократно щелкают на элементы сайта потому, что им что-то не нравится либо не работает, или они не могут понять, что делать дальше).

fullstory



Приоритеты работ

В результате исследований расставили определённые вехи проекта:

Меню и навигация

Оптимизация меню, навигации

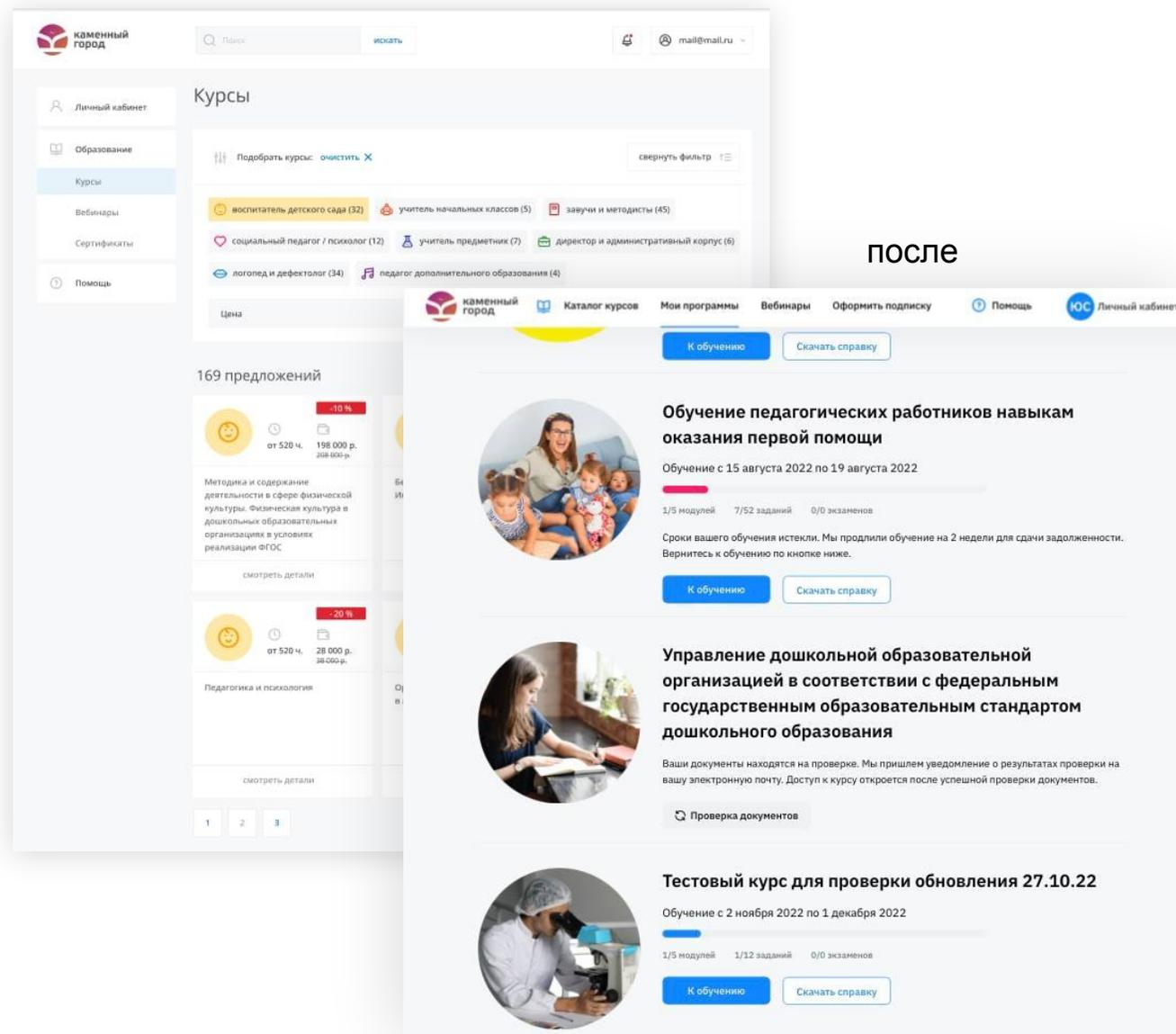
Каталог курсов и главная страница

Сделали каталог более продающим, оптимизировали и расширили поиск, добавили новые фильтры, добавили в карточку курса информацию, влияющую на принятие решений (исследовали клиентов, что важно знать о курсе), сделали кнопку «купить» и картинки в первом экране для повышения конверсии в покупку.

Процесс обучения и образовательный контент

Удобное и понятное отображение модулей, статусы прохождения курса, полная переработка отображения контента, работа с чатом, доработка личного кабинета для учителей (конструктор курсов).

до



после

Что дальше: составляем ТЗ

На основе вышеописанных исследований было составлено проблемное ТЗ для конечного исполнителя.

Формулировки дизайнеру подаются не в виде решения (что и где разместить), а в виде описания проблем, с которыми сталкивается пользователь. Дается поле деятельности для переосмысления задачи.

Важно как можно более подробно описать, с чем и как сталкивается ученик на той или иной странице. Обязательно это всё проговаривается устно: вся команда обсуждает ТЗ, задаёт свои вопросы, смотрит референсы и детально изучает описанные проблемы.



Объекты редизайна в ЛК ученика:

- 1) Структура курса и навигация по курсу
- 2) Отображение уроков и материалов
- 3) Тесты и задания
- 4) Видеоконференции

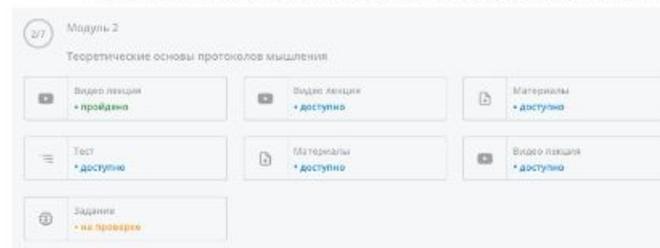
Объекты редизайна в ЛК админа:

- 5) Конструктор курсов

1. Структура курса и навигация по курсу в ЛК ученика

1.1. Необходимо решить проблемы текущего дизайна:

- учеников не устраивает отображение элементов в модуле: у материалов и видео нет названий, непонятна последовательность прохождения:

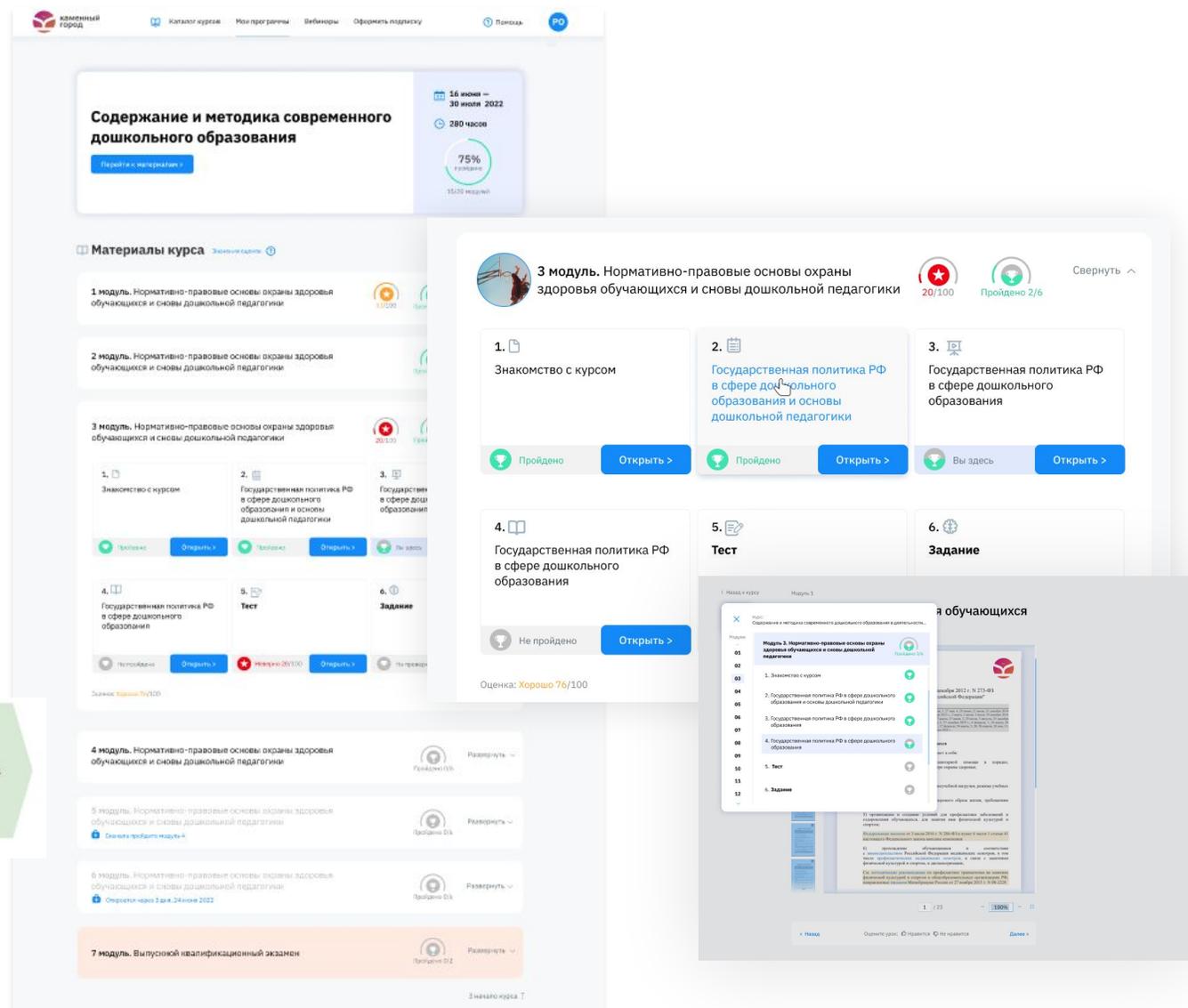


- дизайн структуры курса не адаптируется к прогрессу ученика (контент представлен сплошным полотном, пройденные модули не сворачиваются);
- когда ученик выходит из урока, его переносит в начало курса, ему неудобно скроллить до нужного урока, и ученик не знает, на каком уроке он был;
- при прохождении самих уроков ученик не понимает, в какой части курса он находится.

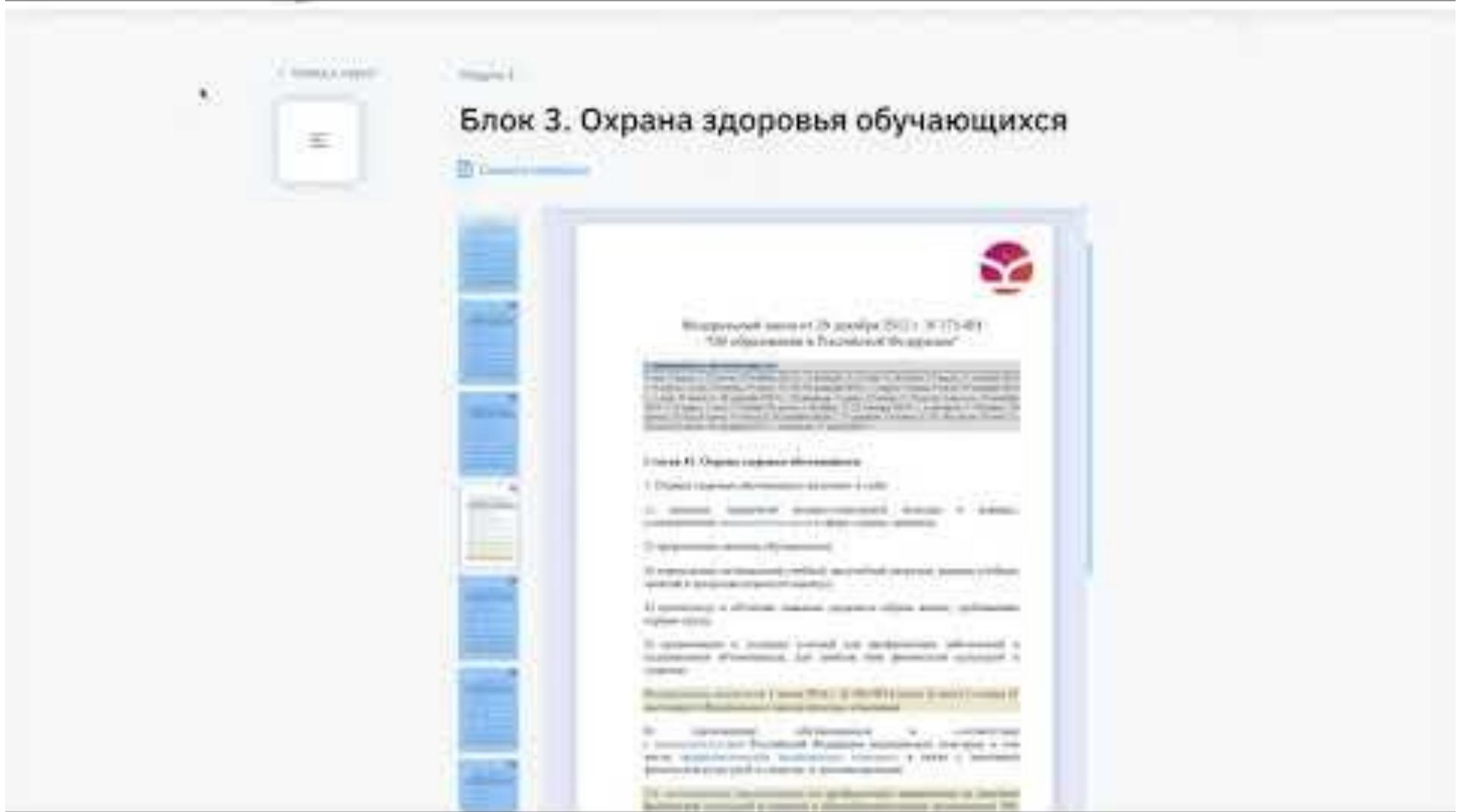
Что дальше: интерактивные макеты

Рисовали макеты, сразу делая их интерактивными и максимально приближенными к рабочему сайту.

В нашем случае идеальным инструментом для этого стала Figma, которая позволяет показать всё максимально достоверно: «ховеры», сценарии, действия так, что можно перепутать с реально работающим сайтом.



Живой пример
интерактивного
макета



Пример: мои программы

- **Первый вход:** внедрили практики стандартных всплывающих подсказок.
- Проектировали интерфейс таким образом, чтобы он отрабатывал возникающие вопросы учеников и стимулировал целевые действия. К примеру, **система статусов курса на главной странице:** курс может находиться в разных состояниях и требовать от ученика активных действий:
 - курс надо оплатить;
 - прикрепить необходимые документы;
 - успеть пройти обучение в срок;
 - получить документ по курсу;
 - и так далее.

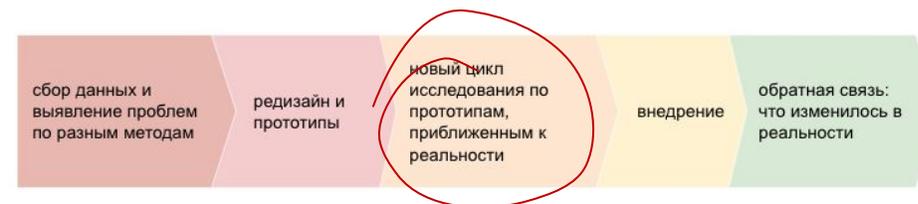
В зависимости от этого в карточке курса выдаются разные инструкции и целевые кнопки, система построена по CJM.

The screenshot displays the 'Мои программы' (My Programs) section of the 'каменный город' website. The navigation bar includes 'Каталог курсов', 'Мои программы', 'Вебинары', 'Оформить подписку', 'Помощь', and 'Личный кабинет'. The main content area features three course cards:

- Обучение педагогических работников навыкам оказания первой помощи:** Course from 15 August 2022 to 19 August 2022. Progress: 1/5 modules, 7/52 assignments, 0/0 exams. Status: 'Сроки вашего обучения истекли. Мы продлили обучение на 2 недели для сдачи задолженности. Вернитесь к обучению по кнопке ниже.' Buttons: 'К обучению', 'Скачать справку'.
- Управление дошкольной образовательной организацией в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования:** Status: 'Ваши документы находятся на проверке. Мы пришлем уведомление о результатах проверки на вашу электронную почту. Доступ к курсу откроется после успешной проверки документов.' Button: 'Проверка документов'.
- Тестовый курс для проверки обновления 27.10.22:** Course from 2 November 2022 to 1 December 2022. Progress: 1/5 modules, 1/12 assignments, 0/0 exams. Buttons: 'К обучению', 'Скачать справку'.

Что дальше: новый цикл исследований

Набирали небольшие группы в Zoom (по 5 человек) и смотрели, как пользователь действует без подсказок. Сценарии вопросов:



Вопросы по целевым действиям

Составлялся список действий, которые пользователь должен сделать на странице, и смотрели, как он к ним приходит. Открытые вопросы по ходу действия: «а можно ли сделать это?», «как бы ты сделал то?».

Вопросы по отображению информации

Составлялся список видов информации, которую пользователь должен увидеть или понять: «а ты знаешь, сколько у тебя будет длиться обучение?» (в интерфейсе, например, должны быть видны сроки).

Общие вопросы

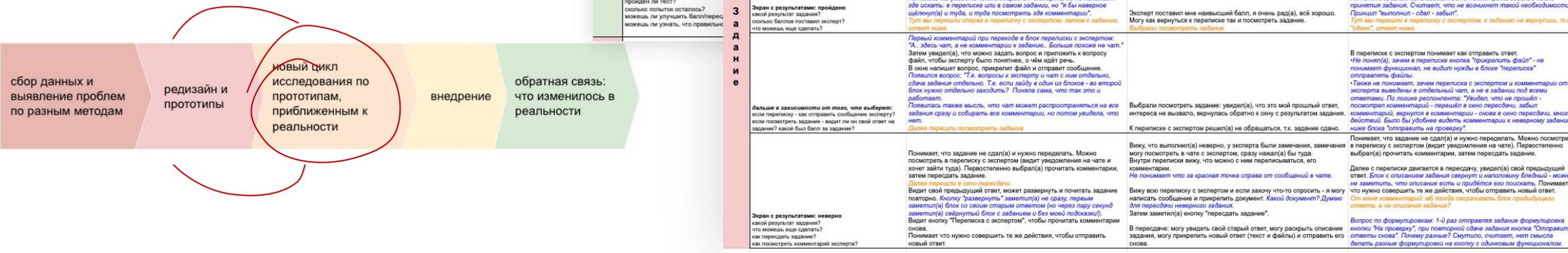
Вопросы вида «а что ты можешь сделать на этой странице?». Пользователь начинает перечислять свои действия, и мы видим, на что он обращает внимание в первую очередь, что бросается в глаза, а на что совсем не обращает внимания.

Что дальше: повторяем цикл

Заполнили таблицу с результатами, сделали выводы, уточнили ТЗ и внесли коррективы в макеты.

Проводится новое исследование: делаем до тех пор, пока данные не начнут повторяться.

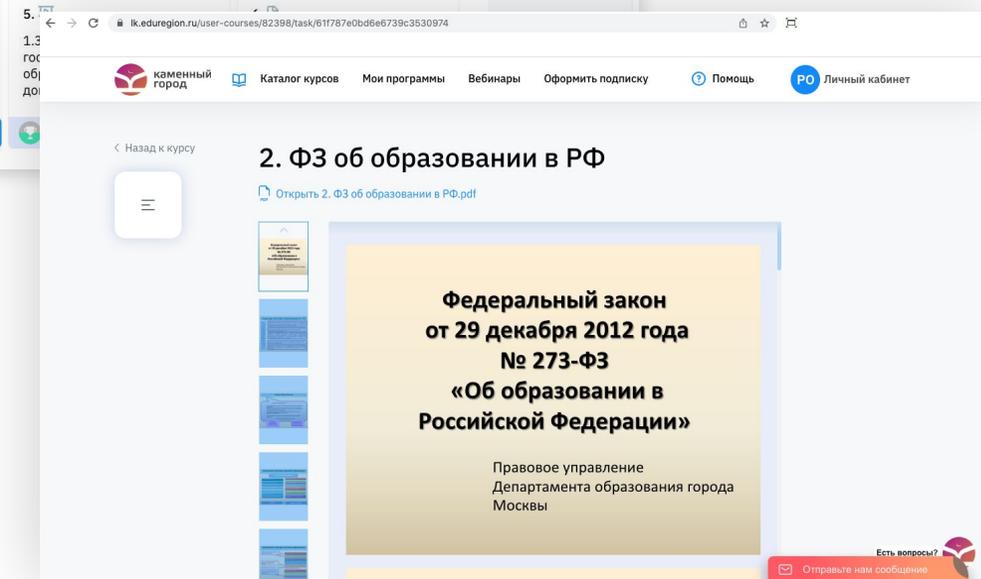
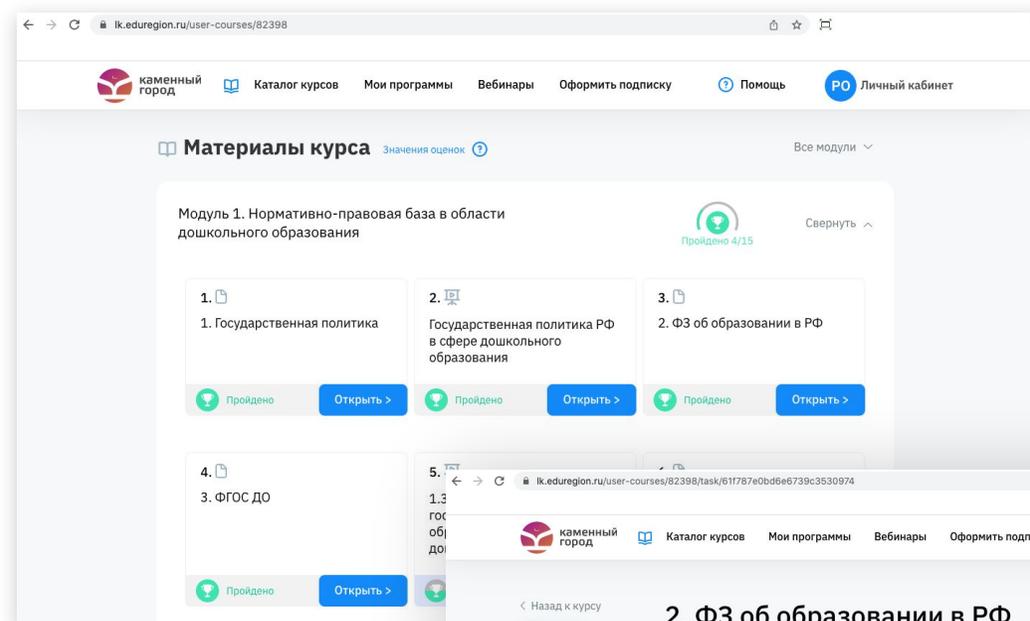
A	B	C	D	E
	чёрный текст - обычные мысли и действия респондентов, когда им всё понятно и синий текст - что вызвало вопросы и затруднения, комментарии от респондентов оранжевый текст - мои комментарии			
	Заметил(а) пояснение к вопросам (сколько вариантов и т.д.), понял(а) как отвечать на ранние вопросы. В вопросах понимает, как выбрать ответ(ы), куда нажимать. В вопросах на упорядочивание и сопоставление понятия, что необходимо сделать. На вопросы с картинками не возникло желания раскрыть картинку, значок раскрытия картинки не заметил(а). Сразу заметил поле с отчётом времени до конца теста. Понимает, сколько времени осталось на прохождение и сколько осталось попыток. *Надпись "Критерии прохождения теста" не заметил(а) вообще, пока не дал(а) респонденту инструкцию. *Вопросы с картинками не возникло желания нажать на картинку, раскрыть крупнее, т.к. и так всё видно. Значок раскрытия картинки не заметил(а). *Комментарий от респондента: на сложные вопросы типа сопоставлений/упорядочивания иде-то видела на другой платформе (в виде gif/короткого видео) к вопросам, показывающей как взаимодействовать с таким типом вопроса. Ожидала, что найдёшь символ(ы), а не просто строку под вопросом, но и со строкой всё понятно. *Хорошие идеи, если будем писать символ(ы), с имен(ами) и/или	Первое, что бросилось в глаза - таймер и что красным подсвечено. Видит сколько осталось попыток. Смотрит далее на вопросы. В вопросах понимает, как выбрать ответ(ы), куда нажимать. В вопросах на упорядочивание и сопоставление понятия, что необходимо сделать (акцентирует, что хорошее решение - подсвечивать своим текст и выделять ответ, с которым взаимодействуешь). *Надпись "Критерии прохождения теста" не заметил(а) вообще, пока не дал(а) респонденту инструкцию. *Вопросы с картинками не возникло желания нажать на картинку, раскрыть крупнее, т.к. и так всё видно. Значок раскрытия картинки не заметил(а). *Комментарий от респондента: на сложные вопросы типа сопоставлений/упорядочивания иде-то видела на другой платформе (в виде gif/короткого видео) к вопросам, показывающей как взаимодействовать с таким типом вопроса. Ожидала, что найдёшь символ(ы), а не просто строку под вопросом, но и со строкой всё понятно. *Хорошие идеи, если будем писать символ(ы), с имен(ами) и/или	*Таймер с обратным отчётом не бросился в глаза. Первое, что заметил(а) - крупными буквами "Тест" и первый вопрос. *Предположил(а), что таймер будет передвигаться вниз по странице параллельно прочтению справки, т.к. неудобно возвращаться вверх и смотреть за временем. *Надпись "Критерии прохождения теста" не заметил(а) вообще, пока не дал(а) респонденту инструкцию. *После(а) к вопросу не заметил(а), спросила почему - серый ёды заметный текст даже не бросился в глаза. Ожидания, что надпись будет ярче. В вопросах самостоятельно понимает, сколько там вариантов ответа, где нужно ввести ответ, а где переключать плашки. *в вопросах с картинками предполагает, что картинка либо при наведении увеличивается, либо при нажатии на картинку. Значок раскрытия картинки не заметил(а). Дал(а) комментарий, что такой значок слишком бледный и на изображении с бледным или белым фоном совсем замечается.	
Т е с т	Экран с тестом - пройлись по всем вопросам сколько вариантов ответа? как ответить на этот вопрос? сколько времени до конца теста? как завершить тест?	1. Экран "всё пройдено на 100 баллов" - вопроса не вызвало, понимает, сколько баллов, сколько затрачено времени, что попыток не осталось. Понимает, что тест сдан. 2. Экран "тест пройден, но на 53 балла" - вопроса не вызвало, понимает, сколько баллов, сколько затрачено времени, сколько попыток осталось. Захотел(а) зайти в ответы к тесту, чтобы проверить себя. Не сразу стало понятно респонденту, какие ответы выводятся. Были мысли, что все верные ответы теста система тоже показывает, когда просмотрел(а) все ответы на все вопросы дошло.	1. Экран "всё пройдено на 100 баллов" - вопроса не вызвало, понимает, сколько баллов, сколько затрачено времени, что попыток не осталось. Понимает, что тест сдан. 2. Экран "тест пройден, но на 53 балла" - Выход, что тест пройден на 53 балла. Теперь, что задание ушло на проверку и выводится на рассмотрение у эксперта, могу идти учиться дальше по курсу и ждать результатов.	1. Экран "всё пройдено на 100 баллов" - вопроса не вызвало, понимает, сколько баллов, сколько затрачено времени, что попыток не осталось.



Экран с результатами: проверка какую информацию выдает? что можете сделать дальше?	Понимаю, что задание ушло на проверку, могу идти учиться дальше по курсу и ждать результатов. Далее могу вернуться к курсу, оценить урок, перейти к следующему материалу.	Акцент: класно, что могу как выбрать на компьютере файл, так и просто переащит файл в область.	Понимаю, что задание ушло на проверку, могу идти учиться дальше по курсу и ждать результатов. Далее могу вернуться к курсу, оценить урок, перейти к следующему материалу.
Экран с результатами: пройдено какой результат задания? сколько баллов поставил эксперт? что можете еще сделать?	Понимает, что задание принято и пройдено, какой балл выставлен. Хотелось бы увидеть комментарии от эксперта, но не понимаю где искать: в перелиске или в самом задании, но "я бы наверное щёлкнул(а) и туда, и туда посмотреть две комментарии". "Упи вы переащит справа в перелиске с экспертом, зачем я заданию, ответчик никак."	Эксперт поставил мне невысокий балл, я очень рад(а), всё хорошо. Могу как вернуться к перелиске так и посмотреть задание. Выбрал(а) посмотреть задание	Понимает, что задание принято и пройдено, какой балл выставлен. В этом же окне можно посмотреть перелиску с экспертом или задать доп вопрос. Не понятно, зачем дана возможность посмотреть задание после принятия задания. Считает, что не возникает такой необходимости. Принцип "выполнил - сдан - забыл". "Упи вы переащит в перелиску с экспертом, к заданию не вернуться, т.к. "сдан" ответчик никак."
дальше в зависимости от того, что выберет: если перелиску - как отправить сообщение эксперту? если посмотреть задание - видит ли он свой ответ на задание? какой балл был за задание?	Первый комментарий при переащит в блок перелиски с экспертом: "А, здесь чат, а не комментарии к заданию. Большая попка на чат". Затем увидел(а), что можно задать вопрос и приложить к вопросу файл, чтобы эксперт было понятнее, о чём идёт речь. В окне находит вопрос, прикрепил файл и отправил сообщение. Появился вопрос: "А, вопросы к эксперту и чат с ним отдельно, сдана задание отдельно. Т.е. если заду в один из блоков - во второй блок нужно отдельно заходить? Почти сама, что так это и забывает. Появилась также мысль, что чат может распространяться на все задания сразу и собирать все комментарии, но потом увидела, что нет. Далее переащит посмотреть задание	Выбрал(а) посмотреть задание: увидел(а), что это мой прошлый ответ, интереса не вызвало, вернулся обратно к нему с результатом задания. К перелиске с экспертом решил(а) не обращаться, т.к. задание сдано.	В перелиске с экспертом понимает как отправить ответ. *Не понял(а), зачем в перелиске кнопка "прикрепить файл" - не понимаю функционал, не видит нужды в блоке "перелиске" прикреплять файлы. *Также не понимаю, зачем перелиску с экспертом и комментарии от эксперта выведены в отдельный чат, а не в задании под всеми ответами. По логике рассуждения: "Увидел, что не прошёл" - посмотрел комментарий - переащит в окно переащит, забыл комментарий, вернулся в комментарии - снова в окно переащит, много действий. Было бы удобнее видеть комментарий к неверному заданию никак блока "отправить на проверку".
Экран с результатами: неверно какой результат задания? что можете еще сделать? как переащит задание? как посмотреть комментарий эксперта?	Понимает, что задание не сдал(а) и нужно переащит. Можно посмотреть в перелиску с экспертом (видит уведомление на чате и хочет зайти туда). Первоначально выбрал(а) прочитать комментарии, затем переащит задание. Далее переащит в окно переащит: Видит свой предыдущий ответ, может развернуть и почитать задание повторно. Кнопку "развернуть" заметил(а) не сразу, первая заметил(а) блок со своим старым ответом (но через пару секунд заметил(а) свернутый блок с заданием и без моей подсказки). Видит кнопку "Переликса с экспертом", чтобы прочитать комментарий снова. Понимает что нужно совершить те же действия, чтобы отправить новый ответ.	Видю, что выполнил(а) неверно, у эксперта были замечания, замечания могу посмотреть в чате с экспертом, сразу жаж(а) бы туда. Внутри перелиски вижу, что можно с ним переащитаться, его комментарии. Не понимаю что за красная точка справа от сообщений в чате. Видю всю перелиску с экспертом и если захочу что-то спросить - я могу написать сообщение и прикреплю документ. Какой документ? Думаю для переащит неверного задания. Затем заметил(а) кнопку "переащит задание". В переащит: могу увидеть свой старый ответ, могу раскрыть описание задания, могу прикрепить новый ответ (текст и файлы) и отправить его снова.	Понимает, что задание не сдал(а) и нужно переащит. Можно посмотреть в перелиску с экспертом (видит уведомление на чате). Первоначально выбрал(а) прочитать комментарии, затем переащит задание. Далее в перелиске движется в переащит, увидел(а) свой предыдущий ответ. Блок с описанием задания свернут и непонятно бледный - можно не заметить, что описание есть и придётся его поискать. Понимает что нужно совершить те же действия, чтобы отправить новый ответ. Слева комментарии: всё понял переащит блок предыдущего ответа, а не описание задания?

Что дальше: внедрение!

Верстаем, программируем,
тщательно тестируем, внедряем.



Получаем первые результаты

Уже сейчас можно сказать, что по результатам работы **нагрузка** на клиентский сервис **упала в 2 раза!**

Выросла увлечённость контентом: средняя длительность сеанса на платформе **+20%**



Выборочный телефонный опрос среди клиентов:

«Вы заметили, что изменился дизайн платформы? Какая у вас была реакция на новый дизайн?».

Большинство ответили: «нравится», «стало удобнее» и «современно».

Не останавливаемся на этом!

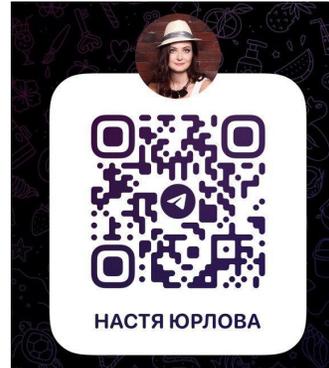
Сейчас не останавливаемся на достигнутом, команда проекта продолжает исследовать и улучшать свой продукт:

- расширять на большую аудиторию;
- предлагать платформу другим компаниям, которые хотят заниматься обучением, повышением квалификации своих сотрудников или самих себя;
- адаптировать под новые реалии и потребности.

Спасибо!



Контакты:



Анастасия Юрлова

Арт-директор и соучредитель интернет-агентства «Амадо»

art@amado-id.ru

<https://amado-id.ru>



Алина Михалева

Senior product manager
Образовательный центр «Каменный город»

https://t.me/alina_mikha