

Юзабилити-рейтинг: **Банковские сервисы** для индивидуальных предпринимателей

Результаты отраслевого исследования



БАНКОВСКИЙ UX



Банки-участники

В исследование вошли 13 банков. Мы проанализировали удобство работы в нескольких каналах: на сайте, в интернет-банке и мобильном iOS-приложении для малого бизнеса, а также встроенных или партнерских онлайн-бухгалтериях.

Со второго квартала 2020 года стартует регулярный мониторинг. Кроме обзора обновлений интернет-банков и приложений, он будет включать юзабилити-экспертизу интерфейсных решений: возможные проблемы и удачные решения.

Альфа Банк

**БАНК
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ**

ВТБ

делобанк

ЛокоБанк

МодульБанк

открытие | БАНК

ПСБ

**Райффайзен
БАНК**

СБЕРБАНК
Всегда рядом

Сфера

ТИНЬКОФФ

Точка

ИССЛЕДОВАНИЕ J.D. POWER 2019

Средний показатель удовлетворенности мобильным банкингом снизился из-за обилия новых функций, которые, как правило, непонятны клиентам.

Банки, которые предлагают пользователям простые и понятные приложения, имеют гораздо более высокие рейтинги.



FORRESTER

Принимая решение о необходимости нового приложения или функции, банки должны руководствоваться потребностями пользователей, а не запросами продуктовых команд.



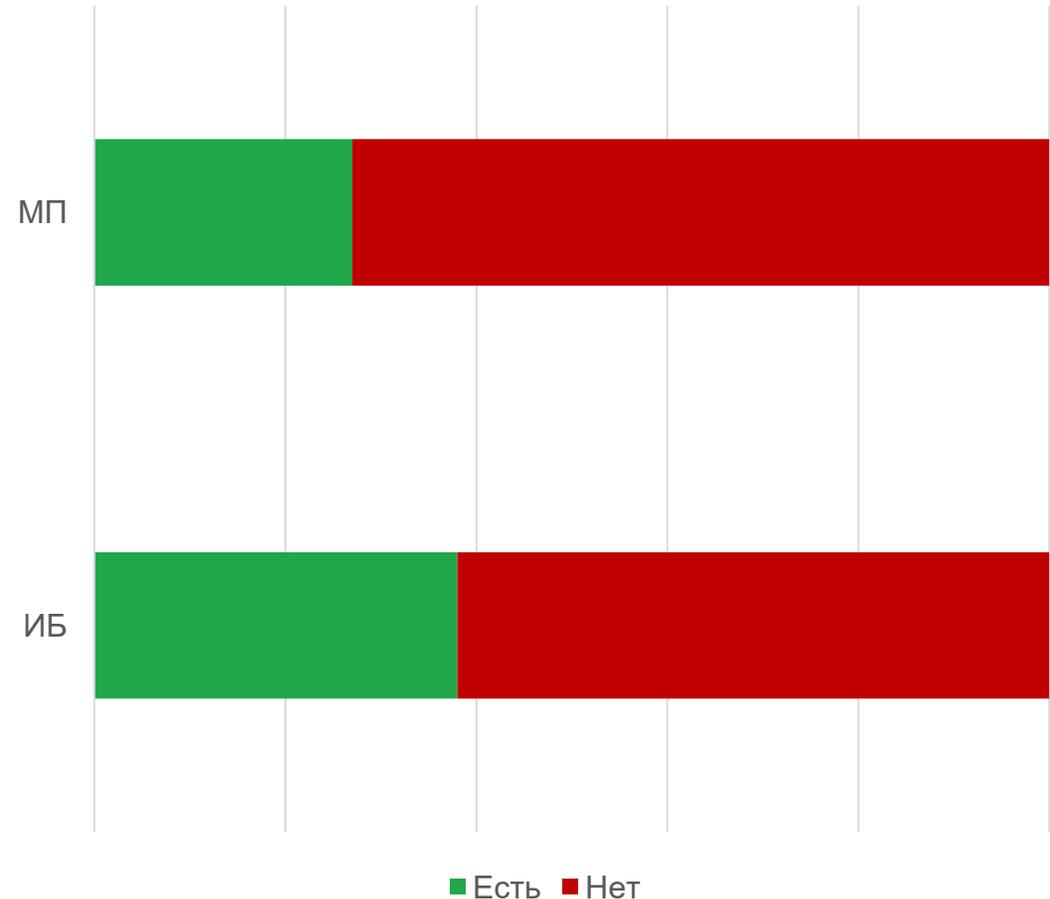
Функциональность ИБ против МП

В среднем в интернет-банке для ИП реализовано больше функций, чем в мобильном приложении.

Так, самыми функциональными оказались группы, связанные с оформлением новых продуктов (в то время как в приложениях этот блок совсем не развит), заказом справок и настройкой профиля. Из тех групп, что нужны ежедневно, самыми функциональными оказались лента операций, управление счетами и платежи.

В мобильных приложениях наиболее функциональны разделы поиска банкоматов и отделений, лента операций и управление счетами.

В обоих каналах минимально развита аналитика финансов, счета на оплату и закрывающие документы и справочник контрагентов.



Оценка удобства



Методология оценки удобства

Юзабилити-тестирование – качественный экспериментальный лабораторный метод анализа взаимодействия пользователя с продуктом при решении типичных задач. Модератор зачитывает задание из сценария, которое респонденту необходимо выполнить. Сценарий тестирования не содержит шагов выполнения задания или подсказок.

Респондент выполняет задания в обычном для себя темпе и при необходимости комментирует возникающие затруднения. Модератор не вмешивается в ход работы респондента, не задает наводящих вопросов и не дает подсказок. По мере выполнения заданий он фиксирует возникающие проблемы взаимодействия с интерфейсом.

По завершении каждого задания и в конце всего тестирования модератор получает качественные данные с помощью интервью об удобстве выполнения задания.

Юзабилити-проблемы препятствуют совершению пользователем необходимого действия и снижают удовлетворенность от использования продукта.

Каждой из выявленных проблем присваивается степень критичности:

Высокая — такая проблема приводит к невыполнению или неверному выполнению задания, пользователь не сможет из-за этой проблемы воспользоваться функцией.

Средняя — проблема приводит к значительному увеличению времени выполнения задания и снижению удовлетворенности от работы с продуктом.

Низкая — проблема не влияет на успешность выполнения задания, но влияет на удовлетворенность от работы с продуктом.

Портрет пользователя

Оценивалось удобство банковских сервисов для определенного сегмента индивидуальных предпринимателей – начинающих владельцев бизнеса на УСН без сотрудников.

Для участия в исследовании мы пригласили 52 респондента (27 женщин, 25 мужчин) в возрасте от 20 до 47 лет (средний возраст 32 года) с соответствующим профилем.

Респонденты делились на 2 равных группы в зависимости от опыта:

- **I группа:**
 - зарегистрирован ИП;
 - планируют открыть расчетный счет в любом из исследуемых банков в течение ближайшего полугода.
- **II группа:**
 - зарегистрирован ИП;
 - открыли расчетный счет не более года назад;
 - пользуются интернет-банком/мобильным приложением для бизнеса (отличается от того, который тестируют);
 - имеют опыт работы с созданием платежных поручений, выставлением счетов.

Сценарий тестирования

Респонденты выполняли по 10 заданий в разных каналах банка:

1. поиск тарифов и заявки на открытие счета на сайте;
2. вход в интернет-банк и изменение пароля для входа;
3. создание платёжного поручения в интернет-банке;
4. изменение тарифа в интернет-банке;
5. расчёт авансового платежа по УСН в онлайн-бухгалтерии;
6. получение выписки по счёту за 1 месяц в интернет-банке;
7. просмотр баланса счёта и ленты операций в приложении;
8. выставление счёта в мобильном приложении;
9. настройка уведомлений на e-mail в приложении;
10. вывод средств на личный счёт в мобильном приложении.

Первые два задания всегда предъявлялись в начале тестирования, а затем внутри блоков задач в интернет-банке и приложении – в случайном порядке, чтобы избежать эффекта научения.

Проблемы, выявленные при работе с бухгалтерией, не повлияли на результаты исследования. Это связано с тем, что чаще всего она представляет собой отдельный партнерский сервис. Однако затруднения при работе с ней способны ухудшить опыт пользователя, поэтому они описаны в отчете.

В этой части отчета приведены:

- критичные проблемы, вызвавшие наибольшие затруднения у респондентов;
- типичные проблемы, возникавшие у большинства респондентов.

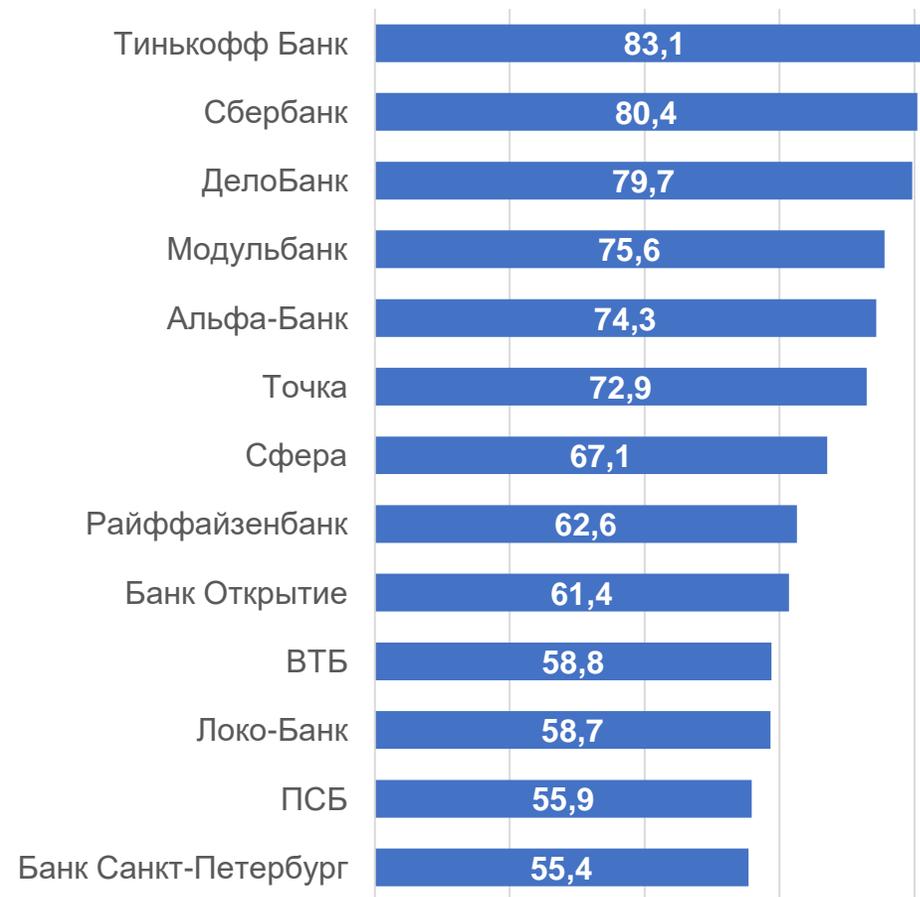
Результаты юзабилити-рейтинга

Лидеры по показателям удобства операций для начинающих ИП:

- Тинькофф Банк
- Сбербанк
- ДелоБанк

В их сервисах реализованы все исследуемые операции, а количество и критичность выявленных проблем минимальны.

Однако в целом по всем банкам было выявлено свыше 300 юзабилити-проблем, что говорит о возможностях улучшения каждого из каналов.



Критичность выявленных юзабилити-проблем

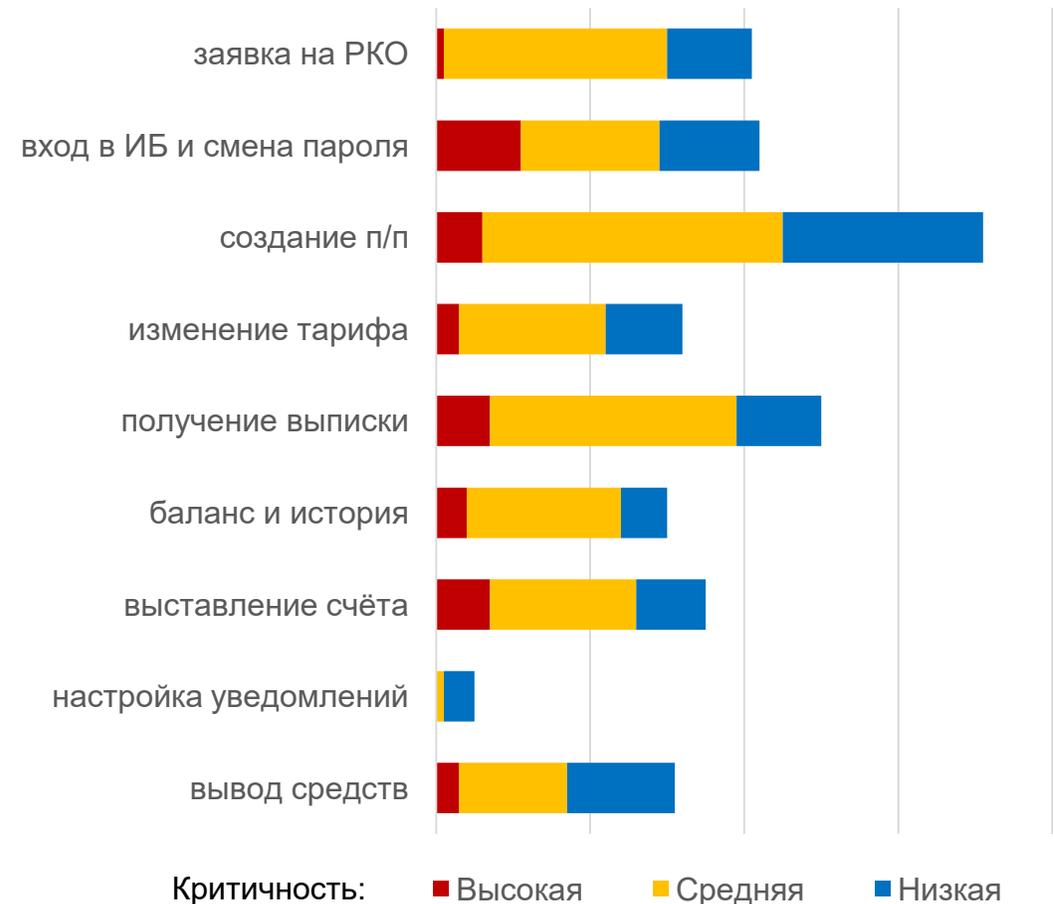
Основной результат исследования – выявленные на юзабилити-тестировании проблемы взаимодействия, а также удачные интерфейсные решения.

Среди проблем есть те, которые не позволяют успешно выполнять пользовательские задачи – это проблемы высокой критичности.

Кроме того, проблем средней критичности, тормозящих работу в системе, зафиксировано более 200.

Самыми сложными заданиями стали:

- создание платежного поручения (71 проблема)
- получение выписки (51 проблема).



Категории проблем

131 проблема связана с **информационными элементами** интерфейса. Это, например, описания тарифов, бухгалтерские термины в выписке, названия полей в платежном поручении и подсказки к ним, и даже само название интернет-банка.

88 проблем связаны с **элементами управления**, например, со скачиванием платежных поручений вместо выписки, выбором единиц измерения при выставлении счета.

87 – с **редактируемыми элементами**, в основном это поля ввода в различных формах.

60 – с **логикой переходов** и разделов меню. Например, сложнее всего было находить точки входа в бухгалтерию и выставление счетов.



Проблемы с элементами управления

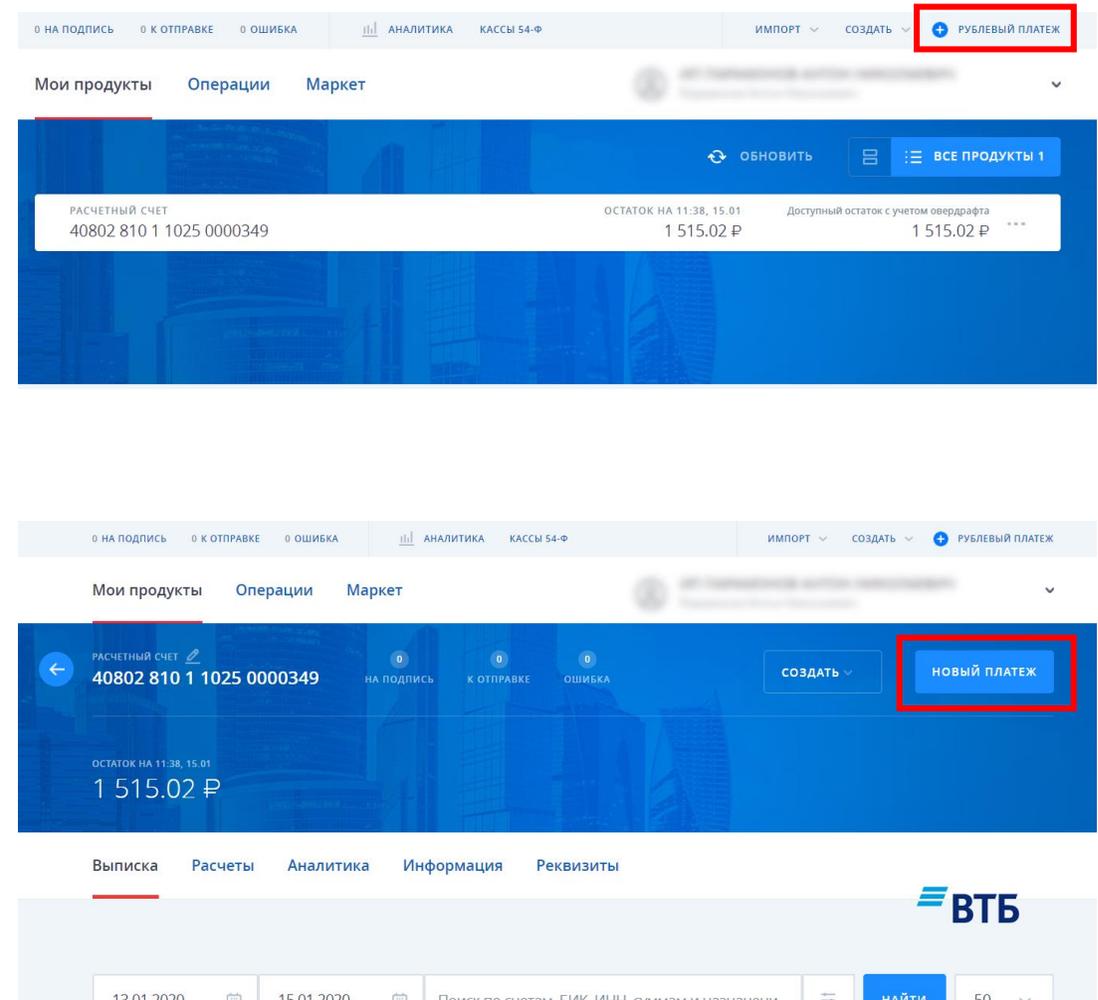


Кнопки создания платежных поручений незаметны как на главной странице, так и на странице счета

Респонденты не могли найти кнопки создания платежного поручения:

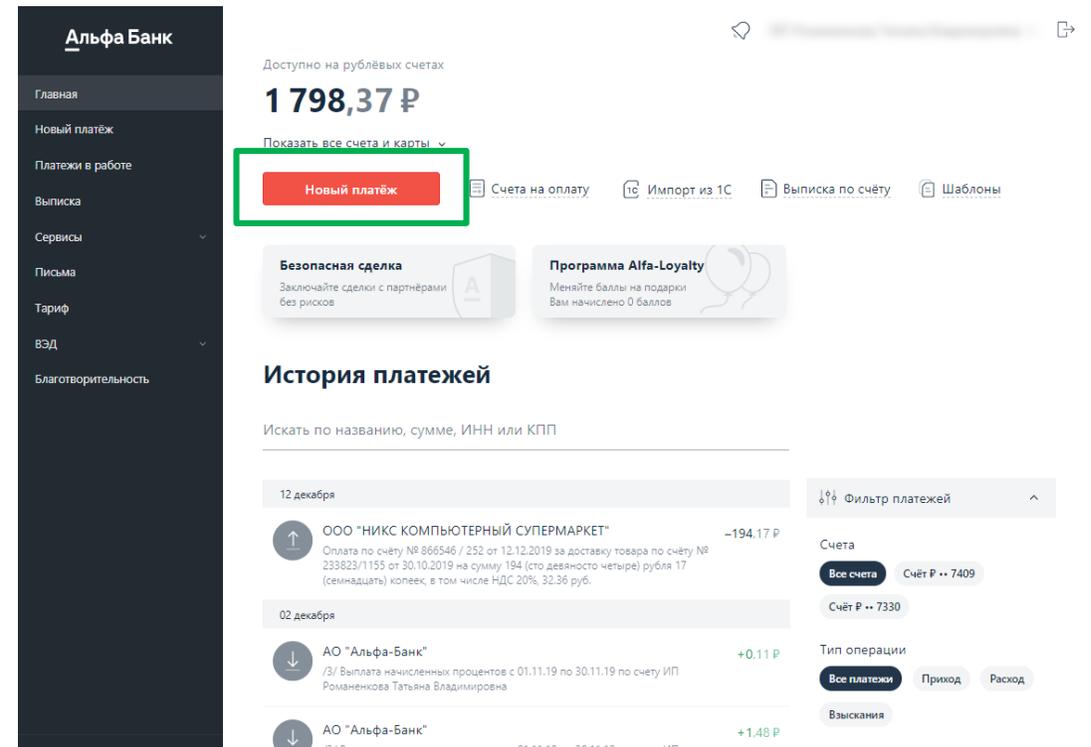
- на главной странице они находятся на верхнем уровне над основным меню и именем владельца счета. Пользователи могут ожидать, что последний значимый элемент в правом верхнем углу – переход к профилю, и просто не рассматривать все, что выше него;
- на странице с деталями счета кнопка «Новый платеж» - синего цвета, расположена на синем фоне, из-за чего она теряется.

Высокая критичность



Удачное решение

Пользователи сразу видят, где можно создать новый платеж, так как кнопка «Новый платеж» выделяется на фоне остальных элементов и не «зашумлена» другими.

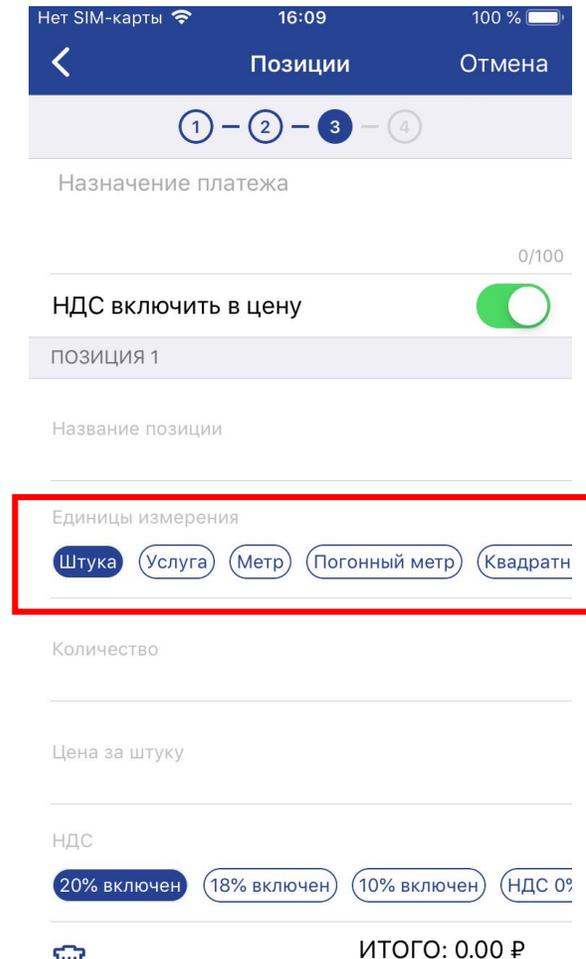


Единицы измерения представлены в виде набора кнопок с горизонтальной прокруткой

Респонденты испытывали затруднения при выборе единиц измерения на мобильном устройстве. Кнопки расположены в одну линию, которая требует непривычной прокрутки по горизонтали, сами кнопки небольшого размера.

Кроме того, представлено 11 кнопок, и некоторые частые единицы измерения (час), расположены в конце ряда, из-за этого пользователи вынуждены каждый раз прокручивать список до конца, т.к. ввести единицы измерения вручную нельзя.

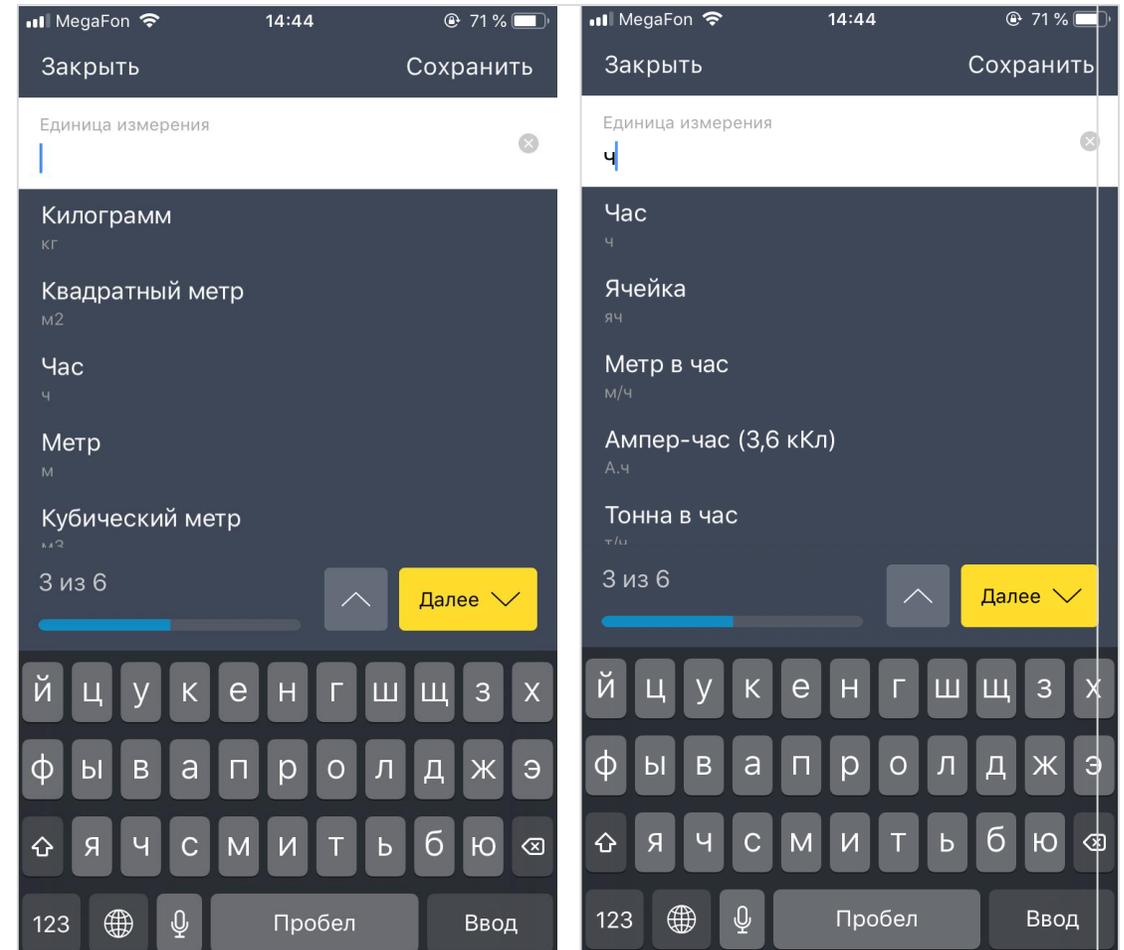
Низкая критичность



Удачное решение

При выставлении счета, единицу измерения можно выбрать из списка, а чтобы ускорить поиск нужной единицы, можно начать вводить вручную, тогда выпадающий список предлагает возможные варианты.

В самом выпадающем списке помимо полных названий указаны краткие обозначения, для тех случаев, когда в документе название единицы указано сокращенно.



Проблемы с редактируемыми элементами

При определении по ИНН название контрагента не подтягивается

Респонденты ожидали, что при вводе ИНН данные контрагента (например, наименование) будут подставлены автоматически для более быстрого заполнения платежного поручения.

Средняя критичность

Новый платёж 27.01.2020

Между своими счетами Загрузить из шаблона

Платеж №*
5

Платеж контрагенту Уникальный идентификатор платежа (УИП)

Получатель

ИНН получателя*
732895998307
Сомнительный контрагент

Наименование получателя*
0/160

Внутри банка

КПП получателя

Укажите счёт получателя

БИК* Корреспондентский счёт

Со счёта

Удачное решение

При вводе ИНН контрагента подгружаются остальные данные: название контрагента и КПП. Это экономит время при заполнении платежа.

Также перед выбором контрагента можно посмотреть дополнительные данные: адрес организации и КПП, что может помочь убедиться в правильности идентификации юрлица.

× Новый платеж № 19

Тип платежа
Платеж контрагенту

Получатель
7722548720

Найденные компании

ООО "ЮЗАБИЛИТИЛАБ"
ИНН: 7722548720, КПП: 771701001, г. Москва, ул. Годовикова, 9/СТРОЕНИЕ 12-ПОД 12.5 ЭТ 3 ПОМ 3.5

Получатель
ООО "ЮЗАБИЛИТИЛАБ"

ИНН 7722548720 КПП 771701001

Поле «Назначение платежа» заполняется выбранным размером НДС

Респонденты не заполняли поле «Назначение платежа», т.к. считали его уже заполненным – после ввода суммы в поле автоматически подставляется 20% НДС.

Кроме того, что автоподстановка провоцирует пропускать это поле, она еще и не соответствует пользовательской системе налогообложения, из-за чего будет необходимо постоянно переключать размер НДС.

Высокая критичность



Платежное поручение № 1
От 20.01.2020 Статус: Новый [Время обработки платежа](#) [ОСНОВНЫЕ ПОЛЯ](#) [ЗАМЕТКИ](#) [ИНФОРМАЦИЯ ИЗ БАНКА](#)

Сумма и назначение платежа

Сумма	Способ расчета НДС	%	НДС
<input type="text" value="200.00"/>	<input type="text" value="НДС не облаг."/> ▾	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="0.00"/>

Назначение платежа ⓘ

Код вида валютной операции

[без НДС](#) [НДС 20%](#) [НДС 18%](#) [НДС 10%](#)

Плательщик

Счет №
 ▾

Получатель

Счет № ▴

ИНН / КИО ⓘ КПП ⓘ БИК Кор. счет

Наименование получателя ⓘ

Банк получателя

Удачное решение

При совершении платежа пользователь указывает НДС, рамкой выделяется выбранный вариант и дублируется ниже поля «Назначение платежа», вследствие чего оно не кажется заполненным.

Переводы

[Импорт](#) [Между своими счетами](#) [По реквизитам](#) [Налоги и бюджет](#) [Международный перевод](#)

Со счёта

Дата или как регулярный перевод

Номер документа [выбрать очередность](#)

Получатель [Выбрать контрагента](#)

Счёт получателя ИНН

Банк

Ускоренный перевод условия и тарифы [?](#)

Сумма

Ставка НДС 10% 20% Не облагается Заполнить вручную

Назначение 19/210

НДС не облагается

Комментарий

[Дальше](#) [Сохранить](#)

Проблемы с информационными элементами



Название тарифа воспринимается как интерактивный элемент

Респонденты нажимали на названия тарифов в разделе «Малому бизнесу», чтобы посмотреть более подробные условия по каждому из них. Надпись внутри прямоугольного блока воспринималась как кнопка для перехода на отдельную страницу.

Средняя критичность

Тарифы на обслуживание счёта

Тариф	Максимум	Оптимум	Базовый	Старт
Иконки	Интернет-банк, Мобильный банк, СМС для бизнеса	Интернет-банк, Мобильный банк, СМС для бизнеса	Интернет-банк, Мобильный банк	Интернет-банк
Лимиты вывода на карты физических лиц без комиссии	700 000 ₽	500 000 ₽	200 000 ₽	100 000 ₽
Ежемесячная плата	7 500 ₽/мес.	2 900 ₽/мес.	1 900 ₽/мес.	990 ₽/мес.

ОТКРЫТЬ СЧЁТ ПОДРОБНЕЕ

Удачное решение

Название тарифа является интерактивным – по нажатию можно перейти к подробностям.

В нижней части карточки тарифа расположена ссылка «Подробнее» - она раскрывает область с подробным описанием всех тарифов на этом же экране.

Альфа Банк

Прозрачные тарифы для бизнеса

Все тарифы включают:

0₽

— интернет-банк и мобильный банк

— платежи в бюджет и бизнес-клиентам Альфа-Банка

Просто 1%

Для нового и небольшого бизнеса

0 ₽ в месяц

обслуживание счёта

0 ₽

платежи партнёрам в другие банки

0 ₽

обслуживание карты Альфа-Бизнес

Открыть счёт

Подробнее

Лучший старт

Для начинающего бизнеса

490 ₽ в месяц

обслуживание счёта, 2 месяца бесплатно при оплате за год

0 ₽

3 платежа в месяц партнёрам в другие банки. Более 3 — 50 ₽ за платёж

0 ₽

6 месяцев обслуживания карты Альфа-Бизнес. Далее — 299 ₽ в месяц

Открыть счёт

Подробнее

Удачный выбор

Для тех, кто проводит много платежей

1 690 ₽ в месяц

обслуживание счёта, 2 месяца бесплатно при оплате за год

0 ₽

10 платежей в месяц партнёрам в другие банки. Более 10 — 25 ₽ за платёж

0 ₽

год обслуживания карты Альфа-Бизнес. Далее — 299 ₽ в месяц

Открыть счёт

Подробнее

[Смотреть другие тарифы](#)

Проблемы логики

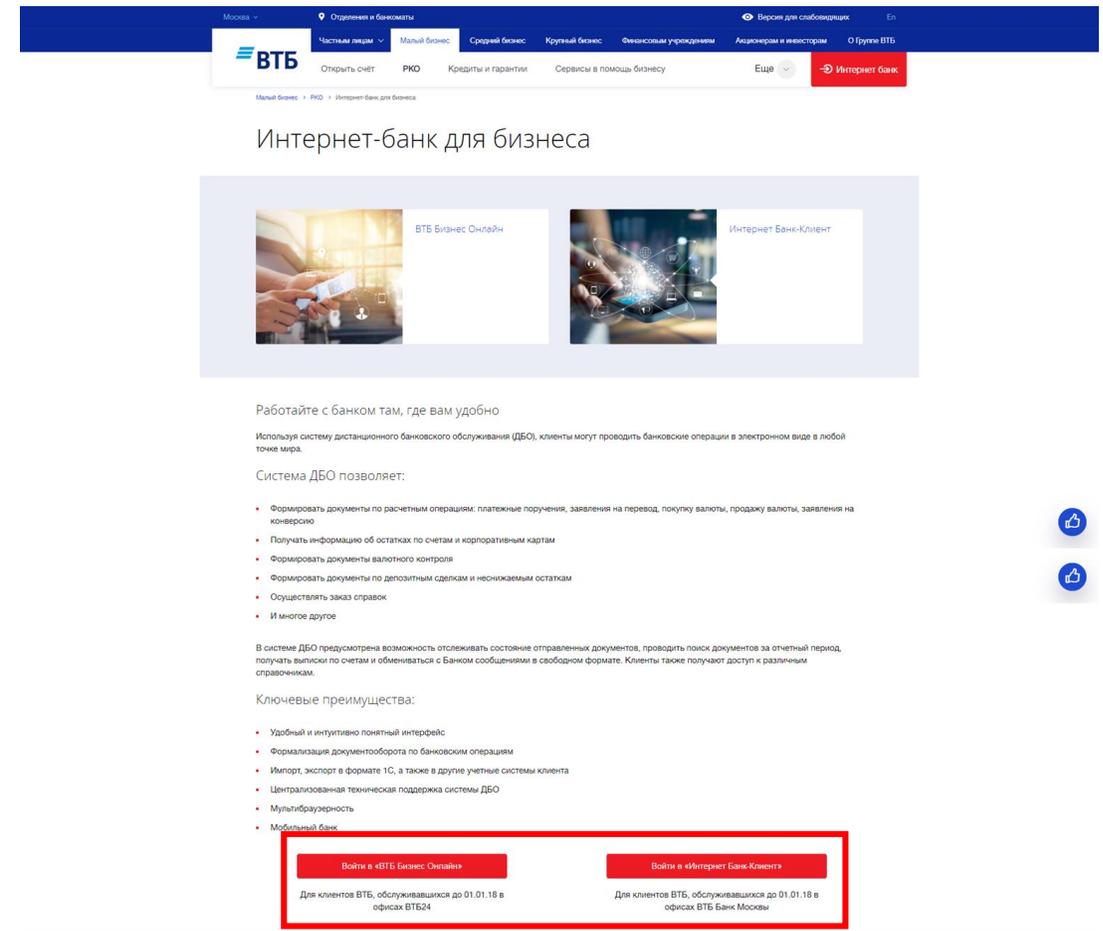


Выбор правильной точки входа в интернет-банк для ИП затруднен

В разделе «Малый бизнес» есть возможность войти в «ВТБ Бизнес Онлайн» и «Интернет Банк-Клиент»
Респонденты не могли различить назначение этих двух систем и в итоге выбирали «Интернет Банк-Клиент», не замечая, что в подсказке идет речь про ВТБ Банк Москвы.

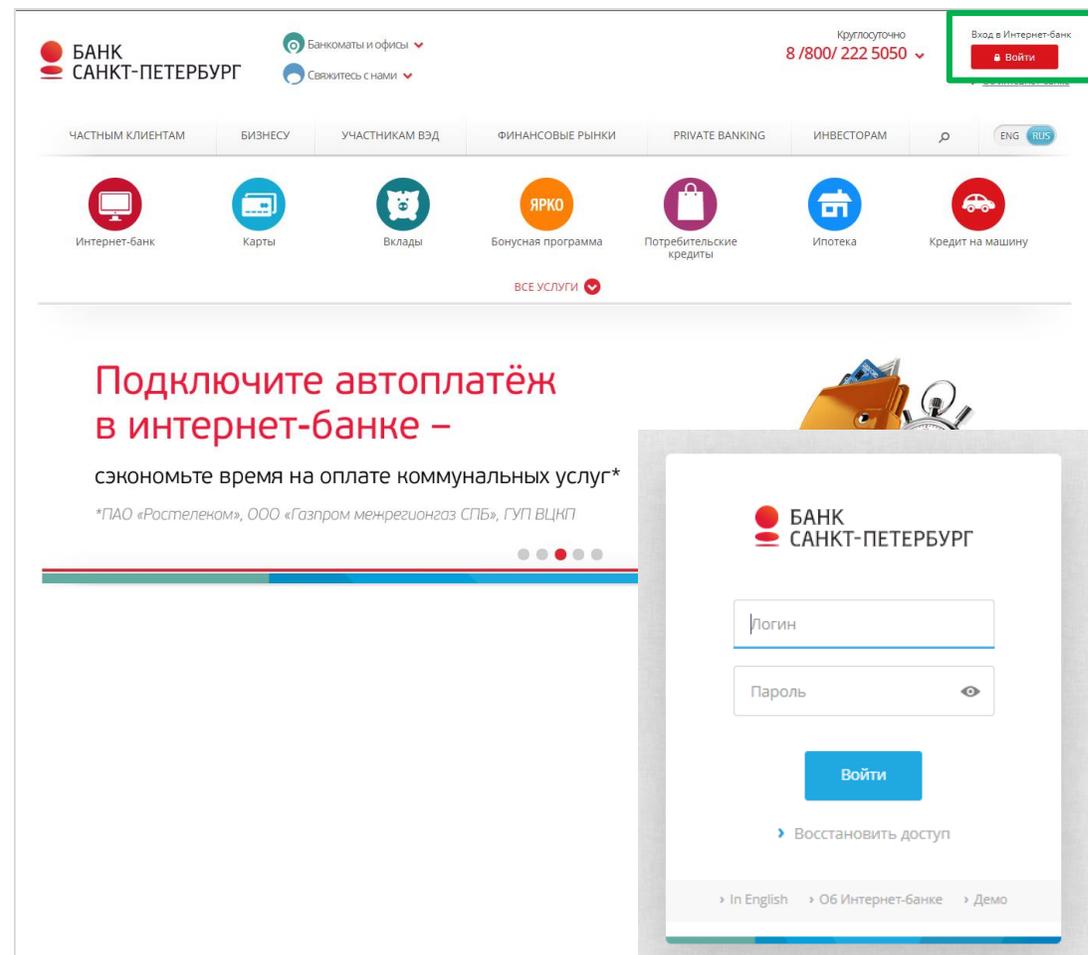
Похожая проблема наблюдалась и в других банках, где есть две или более систем для бизнеса, например, Открытие. Там респонденты выбирали «Интернет-Банк BSS» вместо «Бизнес-портала».

Высокая критичность



Удачное решение

Пользователю не нужно дополнительно указывать, какой кабинет нужен, так как при вводе данных система сама определяет, какой личный кабинет необходимо открыть: для частного лица или для бизнеса.



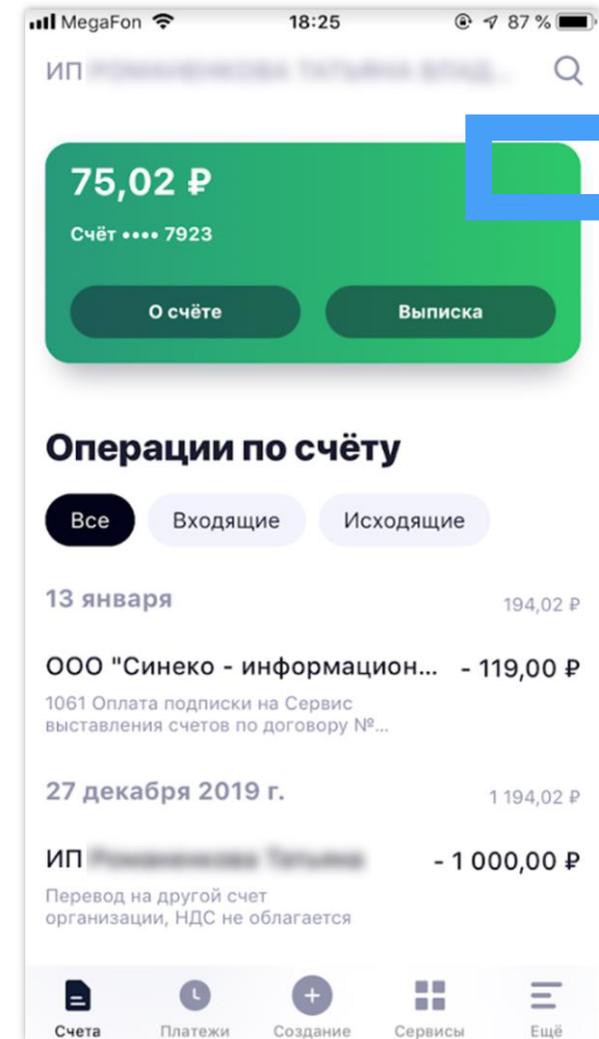
Проблемы доступности



ГОСТ А

WCAG А

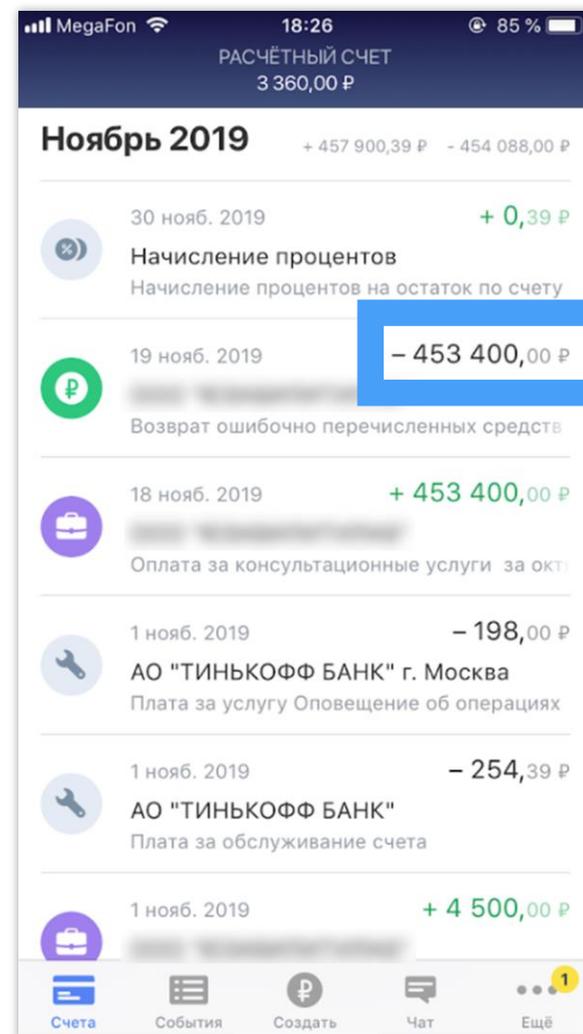
ОЗВУЧИВАЕТСЯ СКРЫТЫЙ ЭЛЕМЕНТ



ГОСТ А

WCAG А

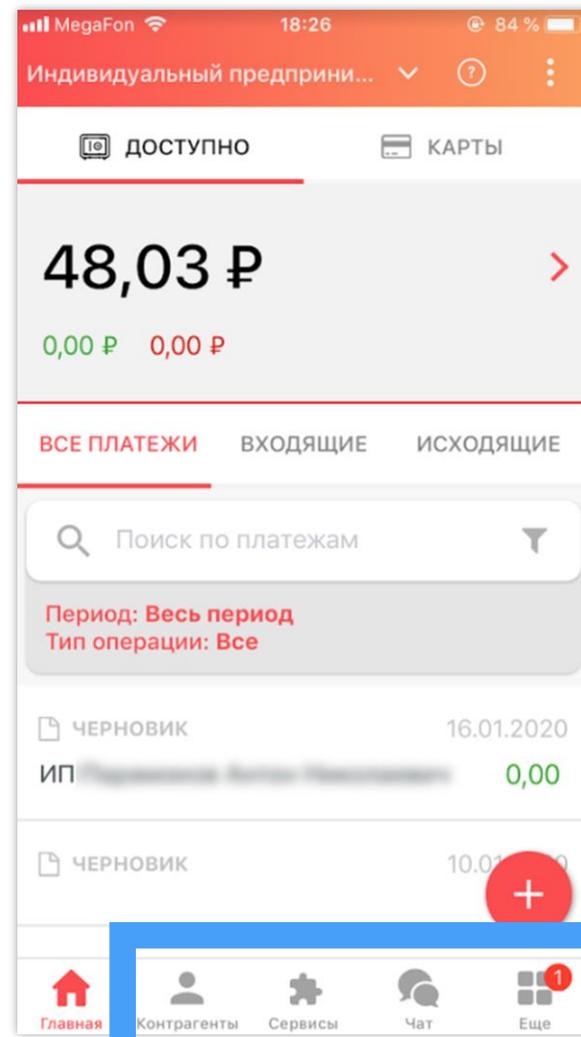
НЕ ОЗВУЧИВАЕТСЯ
ЧАСТЬ СОДЕРЖИМОГО



ГОСТ А

WCAG А

Контрджнтсбаттонит
Чатвсбнкбаттонит
Морвбаттонит



Структура полного отчета

Резюме исследования	3
Оценка удобства	15
Проблемы с элементами управления	21
Проблемы с редактируемыми элементами	42
Проблемы с информационными элементами	60
Проблемы логики	101
Функциональность	126
Распространенные функции	129
Редкие функции	140
Интервью с пользователями	165



Заказать полный отчёт - <https://ip.usabilitylab.ru>



USABILITYLAB

www.usabilitylab.ru

+7 495 933 01 37

info@usabilitylab.net

Москва, ул. Годовикова, д. 9, стр. 12

