SimbirSoft



Насколько удобен ваш сайт или приложение?

Чек-лист из **25 вопросов**
для самостоятельной оценки
пользовательского опыта

Современный внешний вид интерфейса еще не гарантирует удобство использования. Пользователь может не находить нужные функции, совершать лишние действия, сталкиваться с непонятными ошибками или долго ждать загрузки страниц.

Мы подготовили практический чек-лист, который поможет самостоятельно оценить сайт или приложение, выявить потенциальные проблемы и определить приоритетные направления для улучшения пользовательского опыта.

Как пройти проверку

Выберите 2–3 ключевых пользовательских сценария, например регистрацию, поиск товара, оформление заказа, оплату или получение услуги.

Пройдите их самостоятельно на компьютере и смартфоне, по возможности используя продукт так, как это делал бы новый пользователь.

Для каждого вопроса выберите один ответ:

- **Да** — критерий выполняется, и вы можете это подтвердить.
- **Нет** — вы обнаружили проблему.
- **Затрудняюсь ответить** — пока недостаточно данных, чтобы оценить критерий.

Важно: отвечайте на основе реального использования продукта, а не только собственного впечатления о дизайне.

1. Навигация

Пользователь должен понимать, где находится, и быстро находить нужную информацию или функцию.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Понятность навигации	Понятно ли пользователю, в каком разделе или на каком этапе он находится?	☐	☐	☐
Доступность функций	Можно ли быстро найти основные разделы и функции продукта?	☐	☐	☐
Логика структуры	Соответствуют ли названия пунктов меню и разделов ожиданиям пользователей?	☐	☐	☐

2. Основные пользовательские сценарии

Чем проще пользователю выполнить целевое действие, тем меньше вероятность, что он прервёт сценарий.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Понятность действий	Понятно ли, какое действие нужно выполнить для достижения цели?	☐	☐	☐
Количество шагов	Можно ли пройти ключевой сценарий без лишних действий и подтверждений?	☐	☐	☐
Формы	Запрашивают ли формы только действительно необходимую информацию?	☐	☐	☐

3. Мобильный опыт

Мобильная версия должна быть полноценным способом взаимодействия с продуктом, а не уменьшенной копией десктопного интерфейса.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Адаптация	Корректно ли отображаются основные экраны на смартфонах разных размеров?	☐	☐	☐
Удобство взаимодействия	Достаточно ли удобны размеры и расположение кнопок и других интерактивных элементов?	☐	☐	☐
Ввод данных	Удобно ли заполнять формы и выполнять основные действия на сенсорном экране?	☐	☐	☐

4. Визуальная иерархия и контент

Интерфейс должен помогать пользователю ориентироваться в информации и понимать, на что обратить внимание.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Визуальные приоритеты	Сразу ли понятно, какие элементы и информация на экране наиболее важны?	☐	☐	☐
Призывы к действию	Понятно ли, какие кнопки основные, и не конкурируют ли они с другими элементами?	☐	☐	☐
Понятность текстов	Написаны ли тексты простым языком и понятно ли, что произойдёт после действия?	☐	☐	☐

5. Обратная связь и обработка ошибок

Пользователь не должен гадать, сработала ли кнопка, завершилась ли операция или почему возникла ошибка.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Реакция интерфейса	Получает ли пользователь понятную обратную связь после выполнения действия?	☐	☐	☐
Состояния загрузки	Показывает ли интерфейс, что происходит, если операция занимает время?	☐	☐	☐
Обработка ошибок	Объясняет ли сообщение об ошибке, что произошло и как исправить ситуацию?	☐	☐	☐

6. Скорость и производительность

Даже удобный интерфейс может вызывать раздражение, если страницы долго загружаются или элементы реагируют с задержкой.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Загрузка экранов	Достаточно ли быстро открываются основные экраны продукта?	☐	☐	☐
Отзывчивость	Работают ли переходы, прокрутка и интерактивные элементы без заметных задержек?	☐	☐	☐
Проверка производительности	Проверялась ли скорость работы на реальных устройствах и при разных условиях подключения к интернету?	☐	☐	☐

7. Доступность

Продукт должен оставаться удобным для людей с разными возможностями восприятия и взаимодействия.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Контрастность	Достаточен ли контраст текста и элементов интерфейса?	☐	☐	☐
Контрастность	Передается ли важная информация не только с помощью цвета?	☐	☐	☐
Альтернативные способы взаимодействия	Поддерживает ли продукт увеличение текста и необходимые вспомогательные технологии, например экранные дикторы?	☐	☐	☐

8. Доверие и безопасность

Пользователь должен понимать, как используются его данные и к каким последствиям приведут важные действия.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Прозрачность данных	Понятно ли пользователю, какие данные собираются и для чего они нужны?	☐	☐	☐
Контроль действий	Может ли пользователь отменить действие или изменить решение там, где это необходимо?	☐	☐	☐

9. Аналитика и обратная связь пользователей

Без данных сложно понять, действительно ли интерфейс удобен и какие изменения принесут пользу.

Что проверяем	Вопрос для самооценки	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Измерение результатов	Отслеживаете ли вы конверсию и успешность прохождения ключевых сценариев?	☐	☐	☐
Выявление проблем	Анализируете ли вы ошибки, точки выхода и обратную связь пользователей, чтобы находить проблемы интерфейса?	☐	☐	☐

Дополнительные вопросы

Эти критерии актуальны не для всех продуктов. Используйте их, если соответствующие функции есть на вашем сайте или в приложении.

Персонализация

Учитывает ли интерфейс контекст и предыдущие действия пользователя там, где это действительно помогает?

AI-функциональность

Решает ли встроенный ИИ конкретную задачу пользователя и может ли пользователь понять, проверить или скорректировать полученный результат?

Как интерпретировать результат

Посчитайте количество ответов «Да» из 25 основных вопросов. Каждый подтверждённый критерий даёт 1 балл. Ответы «Нет» и «Затрудняюсь ответить» не дают баллов, но важно учитывать их отдельно: первый указывает на обнаруженную проблему, второй — на необходимость дополнительной проверки.

20–25 балла — хорошая основа.

По результатам самооценки ваш продукт соответствует большинству базовых критериев удобства. При этом отдельные пользовательские сценарии могут требовать дополнительной проверки. Используйте данные аналитики и тестирование с пользователями, чтобы выявить возможные точки для улучшения.

14–19 баллов — есть потенциал для улучшения.

Некоторые элементы интерфейса могут усложнять взаимодействие с продуктом. Проанализируйте ответы «Нет» и начните с проблем, которые влияют на наиболее важные для бизнеса сценарии.

0–13 баллов — стоит внимательнее изучить пользовательский опыт.

Вероятно, интерфейс содержит несколько зон, которые требуют доработки. Рекомендуем начать с анализа ключевых сценариев, выявить основные препятствия для пользователей и определить приоритеты изменений.

Важно: результат чек-листа — ориентир для самостоятельной оценки, а не полноценный UX-аудит. Даже высокий балл не гарантирует, что пользователям удобно работать с продуктом. Для объективной оценки необходимы данные аналитики, наблюдения за поведением пользователей и проверка гипотез.

Что делать дальше?

Необязательно менять весь интерфейс, чтобы улучшить пользовательский опыт. Начните с проблем, которые мешают пользователям выполнять важные действия: регистрироваться, находить нужную информацию, оформлять заказы или пользоваться основными функциями продукта.

Хотите понять, какие изменения действительно помогут вашему продукту?

Обсудите результаты чек-листа с нашими экспертами.

На консультации мы:

- обсудим задачи и цели вашего цифрового продукта
- разберём выявленные проблемные зоны
- определим, какие пользовательские сценарии стоит изучить глубже
- предложим дальнейшие шаги по улучшению интерфейса

Если продукту требуется комплексная оценка, мы поможем определить объём UX-аудита, состав работ, сроки и стоимость.

Обсудить результаты чек-листа:

s.simbirsoft.com