

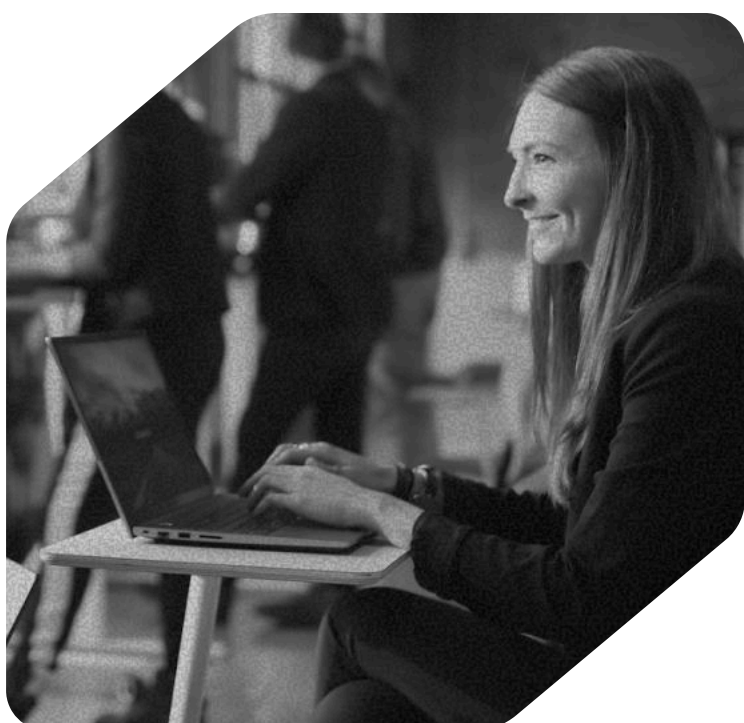
5

отраслей

30<sup>+</sup>бинарных критериев  
для самостоятельного аудита

# Чек-листы для UX-аудита цифровых сервисов

Легко определяйте распространенные UX-проблемы с помощью простого Q&A-подхода и четких критериев «да/нет».



Перед внешним UX-аудитом команда продукта может провести самопроверку, чтобы заранее выявить слабые места и сформулировать более точную задачу для подрядчика.



Когда ключевые метрики снижаются, чек-листы помогают быстро проанализировать сценарий и определить, вызвано ли падение показателей UX-проблемами.



При запуске нового продукта или функции команда может оперативно выявить проблемы, которые мешают пользователям завершать ключевые сценарии — например, регистрацию или оплату — и устранить их до релиза.

# Введение

Четкое формулирование UX-проблем — ключ к эффективному аудиту пользовательского опыта. Часто исследователи упускают глубинные причины и путают их с внешними симптомами: чтобы им помочь, мы в Marksw Webb разработали **UX Problems Guide**. Это образовательный проект, в основе которого анализ сотен UX-проблем в цифровых сервисах девяти индустрий: финансовые сервисы, образование, транспорт и путешествия, e-commerce, соцсети, государственные и коммунальные сервисы, платформы для бизнеса и создания контента.

89	525	363	12	42	84
цифровых сервисов	пользовательских сценариев	UX-проблемы	классов UX-проблем	подкласса UX-проблем	реальных примера

UX Problems Guide будет полезен всем, кто развивает цифровые сервисы: от UX-исследователей и дизайнеров до владельцев продукта. Системный подход к поиску и анализу проблем поможет быстрее их находить и решать, а значит — повышать эффективность команды, процессов и цифровых сервисов.

Чек-лист для поиска UX-проблем полезен бизнесу, так как позволяет быстро и регулярно выявлять слабые места интерфейса, оперативно устранять их, снижать расходы на разработку и тестирование, а также повышать удовлетворенность и лояльность пользователей за счет улучшения цифрового опыта.

## Как получить максимум от UX Problems Guide

Мы рекомендуем ознакомиться со всеми материалами проекта перед тем, как приступать к UX-аудиту или юзабилити-тестированию — чтобы идентифицировать максимум проблем, правильно их описать и предложить наилучшие решения.



Начните с **классификации UX-проблем**. 12 классов и 42 подкласса, для каждого мы подготовили детальное саммари, как тот или иной тип проблем влияет на пользователя, в чем может быть причина и как их избежать.

[Лендинг](#)



Изучите **датасет UX-проблем**. Это реальные примеры, где подробно описана механика возникновения проблемы со скриншотами и скринкастами, а также показано, как может работать сценарий без проблемы.

[Notion](#)



**Аналитический отчет** показывает типичные UX-проблемы в разных индустриях через призму статистического анализа.

[Статистический отчет](#)



В документе, который вы читаете сейчас, собраны **чек-листы для поиска UX-проблем** — они разработаны для цифровых сервисов в пяти индустриях специально для самостоятельного UX-аудита.

Мы регулярно делимся результатами исследований, подборками лучших практик и инсайтами из проектов Marksw Webb в телеграм-канале агентства. Подписывайтесь, чтобы быть в курсе актуальных полезных апдейтов!



# Электронная коммерция



## Регистрация и вход

- ☐ Некорректный ввод подсвечивается и сопровождается сообщением об ошибке (например, «Пожалуйста, введите корректный email»).
- ☐ Сообщение об ошибке при неверном вводе явно указывает причину (например, «Неверный пароль») и содержит прямую ссылку для решения (например, «Сбросить пароль»).
- ☐ После регистрации система показывает понятное сообщение об успешном создании аккаунта (например, «Ваш аккаунт создан»).
- ☐ Если пользователь прерывает регистрацию, ранее введенные данные сохраняются при повторном входе.
- ☐ В поле для пароля можно увидеть контент (например, есть значок «глаз»).
- ☐ Интерфейс ввода соответствует ожидаемому формату данных в поле (например, телефон = цифровая клавиатура на мобильном).

## Просмотр каталога

- ☐ Карточки товаров визуально преобладают над баннерами, рекламой или второстепенным контентом.
- ☐ Фильтры расположены в стандартных местах, их легко найти (например, сверху или сбоку списка товаров).
- ☐ Подписи сортировки и фильтров точно отражают результат (например, «Цена: от низкой к высокой», а не «Умная сортировка»).
- ☐ Фильтры, сортировка и характеристики товара доступны на первом экране каталога без прокрутки или дополнительных кликов.
- ☐ В карточке товара указана цена, наличие и минимум один важный атрибут категории (например, размер для одежды, цвет для электроники, вес для продуктов).
- ☐ Полная цена (включая обязательные сборы и налоги) отображается на странице товара и обновляется в корзине до оформления заказа.
- ☐ Элементы фильтров соответствуют типу данных (например, цвет = палитра, цена = ползунок, бренд = чекбоксы).
- ☐ Каталог обновляется сразу после изменения фильтра без необходимости нажимать «Применить».
- ☐ После применения фильтра или сортировки каталог обновляется и показывает активное состояние (например, обновленный список + метка активного фильтра).
- ☐ При добавлении товара в корзину система дает мгновенную обратную связь (например, всплывающее уведомление, обновление значка корзины, мини-корзина).
- ☐ Поиск корректно обрабатывает простые опечатки, показывая правильные результаты или предлагая альтернативы.

## Оформление заказа

- ☐ Форма заказа использует ранее введенные данные (например, сохраненный адрес, имя), без необходимости повторного ввода.
- ☐ После оформления заказа есть сообщение об успешной операции с деталями (например, «Заказ оформлен — №12345», дата доставки, адрес и т. д.).
- ☐ При возврате к предыдущему шагу оформления все ранее введенные данные сохраняются.
- ☐ В подписях полей — понятные и точные формулировки (например, «Номер телефона», а не «Контактная информация»).
- ☐ Ошибки оплаты или формы сопровождаются сообщением о корректировке (например, «Номер карты должен содержать 16 цифр»).
- ☐ Поля ввода соответствуют типу данных (номер карты = цифровая клавиатура, email = клавиатура с «@», дата = календарь).
- ☐ Обязательные и необязательные поля различаются визуально (например, пометка «Обязательно» или звездочка).
- ☐ Система проверяет данные в реальном времени и дает обратную связь сразу для правильных и неправильных значений (зеленая галочка / индикатор ошибки).
- ☐ Общая сумма заказа и стоимость доставки выделены визуально (например, крупный шрифт, жирное начертание, заметное расположение).
- ☐ Кнопка «Оформить заказ» заметнее второстепенных действий (контрастнее, крупнее, фиксированное положение).
- ☐ Общая стоимость обновляется мгновенно при любом действии пользователя и остается видимой на протяжении всего процесса оформления (не скрыта и не спрятана за дополнительными кликами).
- ☐ Все сборы и комиссии (например, доставка, сервисный сбор, налоги) показываются до финального подтверждения — нет неожиданных платежей постфактум.
- ☐ Кнопка целевого действия расположена в стандартном месте для мобильных устройств (например, внизу экрана, в зоне большого пальца).
- ☐ Кнопка CTA соответствует стандартам для мобильных устройств (≥44px iOS / ≥48dp Android).

## Отслеживание заказа и история

- ☐ История заказов доступна под понятной меткой (например, «Мои заказы»).
- ☐ Каждый заказ отображает свой текущий статус (например, «В обработке», «Отправлен», «Доставлен»).
- ☐ Статусы заказов написаны простым языком, а не внутренними кодами (например, «Доставлен», а не «Код 302»).
- ☐ В записи заказа указаны детали товара (название/вариант).
- ☐ В записи заказа указана стоимость (подытог + итоговая сумма).
- ☐ В записи заказа указана дата оформления.
- ☐ Если действие с заказом недоступно, система объясняет причину (например, «Товар отсутствует на складе»).

## Общие требования

- ☐ Подписи меню соответствуют содержанию (например, «Поддержка» ведет к поддержке, а не только к FAQ).
- ☐ Важные функции (корзина, избранное) всегда на виду или доступны в 1 клик.
- ☐ Дизайн одинаковый во всех разделах (кнопки, обратная связь, цвета).
- ☐ Система одинаково реагирует на одни и те же действия пользователя в разных разделах сервиса (например, редактирование полей, отправка форм).
- ☐ Системные уведомления появляются вовремя, уместны и написаны понятным языком (например, «Ошибка оплаты — проверьте данные карты»).
- ☐ Основные разделы (например, история заказов, избранное, поддержка) доступны максимум за два нажатия или с минимальной прокруткой.
- ☐ Зоны нажатия соответствуют стандартам платформ и имеют достаточное пространство, чтобы избежать ошибок.
- ☐ Сервис полностью локализован: при смене языка нет непереведенных слов.
- ☐ Типографика, цвета и отступы обеспечивают удобное чтение (контраст, межстрочный интервал, пробелы).
- ☐ Сообщения об ошибках указывают и проблему, и способ ее решения (например, «Пароль должен содержать не менее 8 символов»).
- ☐ Видно состояние загрузки (индикатор, прогресс-бар, «скелет» страницы).
- ☐ Дизайн адаптирован к мобильным экранам (нет обрезанного контента).
- ☐ Реклама или всплывающие окна не блокируют основные действия, кнопка закрытия всегда видна.
- ☐ Интерактивные элементы соответствуют стандартам (например, свайп для удаления, зум по жесту, кнопка «Назад»).
- ☐ Используются распространенные e-commerce паттерны (иконка корзины, список товаров, нижняя панель навигации).



# Сервисы для путешествий



## Регистрация и вход

- ☐ Доступна функция восстановления, если учетные данные забыты (например, «Забыли пароль?»).
- ☐ Сообщения об ошибках указывают проблему и способ ее решения (например, «Неверный пароль — используйте ссылку для сброса ниже»).
- ☐ Инструкции написаны понятно, без юридических или технических терминов.
- ☐ Можно прервать регистрацию и вернуться без потери данных.
- ☐ Поле пароля можно переключать между скрытым и видимым (например, значок глаза, «Показать пароль»).
- ☐ Поля ввода соответствуют типу данных (номер карты = цифровая клавиатура, email = клавиатура с «@», дата = календарь).
- ☐ Каждое неверно заполненное поле подсвечивается сразу и сопровождается поясняющим сообщением (например, «Email должен содержать @»).
- ☐ Корректный ввод подтверждается мгновенно (например, зеленая галочка для правильного телефона).
- ☐ После завершения регистрации система показывает сообщение об успешном создании аккаунта.

## Просмотр каталога

- ☐ Результаты сортируются по понятному и предсказуемому критерию, он виден и понятен (например, «самый ранний выезд», «самая низкая цена»).
- ☐ Фильтры и сортировка охватывают ключевые параметры для путешествий (время, длительность, цена, пересадки).
- ☐ Подписи фильтров и сортировки используют понятные формулировки, соответствующие фактическому результату (например, «Самый быстрый» вместо «Умная сортировка»).
- ☐ Каждый вариант в списке показывает основные параметры выбора (например, для рейсов — время, аэропорт, длительность, класс; для поездов — время, станция, класс, наличие мест).
- ☐ Результаты обновляются сразу после изменения фильтров без необходимости нажимать «Применить».
- ☐ После применения фильтра или сортировки список обновляется и отображает активное состояние (обновленный список + метка фильтра).
- ☐ Фильтры и инструменты сортировки расположены в стандартных местах (над списком или в боковой панели).
- ☐ При опечатке в поиске система автоматически исправляет ее или предлагает вариант (например, Barcelona → Barcelona).
- ☐ Наличие мест отображается в списке («осталось 5 мест», «номер доступен»).
- ☐ Базовая цена указана сразу в списке (например, «от 49 €»).

## Выбор опций

- ☐ Для каждого варианта указывается класс места/транспорта (например, «Эконом», «Бизнес»).
- ☐ Для каждого варианта указаны условия провоза багажа (например, «1 место багажа включено»).
- ☐ Для каждого варианта указаны условия отмены/изменения (например, «Возврат возможен до 24 часов до поездки»).
- ☐ Каждый тариф показывает включенные услуги (например, «Питание включено»).
- ☐ Каждый тариф показывает исключенные услуги (например, «Багаж не включен»).
- ☐ Разбивка цены видна до подтверждения выбора (тариф, сборы, доп. услуги).
- ☐ При возврате к предыдущему шагу ранее выбранные опции сохраняются.
- ☐ Дополнительные услуги не выбраны по умолчанию (пользователь должен отметить сам).
- ☐ Дополнительные услуги обозначены как опции (например, «Дополнительная страховка»).
- ☐ Перед оплатой показывается сводка выбранных опций (например, класс, багаж, доп. услуги).

## Оформление заказа

- ☐ Известные системе данные (имя, адрес) подставляются автоматически без необходимости повторного ввода.
- ☐ После оплаты система показывает сообщение об успешной операции (например, «Оплата получена»).
- ☐ После бронирования есть сообщение с деталями (например, «Бронирование № 1245 подтверждено»).
- ☐ При возврате к предыдущему шагу все ранее введенные данные сохраняются.
- ☐ Поля ввода соответствуют типу данных (номер карты = цифровая клавиатура, email = клавиатура с «@», дата = календарь).
- ☐ Данные проверяются в реальном времени, есть обратная связь для правильных и неправильных значений.
- ☐ Можно скачать подтверждение бронирования с полными деталями (например, билет в PDF).
- ☐ Пользователь получает подтверждение бронирования с полными данными (например, по email или SMS).

## Настройка маршрута и отслеживание (для приложений такси и транспорта)

- ☐ Место отправления и назначения можно выбрать на карте.
- ☐ Место отправления и назначения можно ввести через строку поиска.
- ☐ Выбранный маршрут отображается визуально на карте (с путем, остановками или контрольными точками).
- ☐ Примерное время прибытия показывается до начала поездки.
- ☐ Продолжительность поездки отображается до начала.
- ☐ Каждый тариф/тип транспорта отмечен ключевыми атрибутами (например, «Эконом», «Премиум»).
- ☐ Тарифы/варианты транспорта показаны в сопоставимом формате (например, цена + ETA рядом).
- ☐ Общая стоимость или предварительная оценка показывается до подтверждения.
- ☐ Мгновенная обратная связь после запроса поездки («Поиск водителя»).
- ☐ Информация о водителе и транспортном средстве показана до начала поездки.
- ☐ Информация о водителе и транспортном средстве включает ключевые данные (имя, марка, номер).
- ☐ Динамические изменения (например, задержка, изменение маршрута) сразу сообщаются через уведомления.

## Поддержка

- ☐ Раздел «Помощь/Поддержка» доступен из главного меню или нижней навигации максимум за два нажатия.
- ☐ В разделе поддержки отображается история прошлых обращений.
- ☐ В разделе поддержки видны открытые запросы.

## Общие требования

- ☐ Названия пунктов меню соответствуют содержанию и функциям (например, «Билеты» открывают список билетов).
- ☐ Важные функции (бронирования, история, поддержка) всегда на виду или доступны за одно касание/клик.
- ☐ Основные разделы (билеты, карты, расписание) доступны максимум за два нажатия или с минимальной прокруткой.
- ☐ Элементы интерфейса (кнопки, обратная связь, цвета) ведут себя одинаково во всех разделах.
- ☐ Страницы адаптируются под экран.
- ☐ Нет «битых» ссылок, неактивных кнопок или ошибок загрузки.
- ☐ Похожие действия (например, редактирование, сохранение) работают одинаково во всем приложении.
- ☐ Уведомления появляются вовремя (сразу после связанного события).
- ☐ Уведомления релевантны текущей задаче пользователя.
- ☐ Уведомления написаны простым и понятным языком.
- ☐ Зоны нажатия соответствуют стандартам (≥44px для iOS / ≥48dp для Android).
- ☐ Зоны нажатия имеют достаточные интервалы, чтобы избежать ошибок.
- ☐ Приложение полностью локализовано: весь текст переводится при смене языка.
- ☐ Типографика, цвета и отступы обеспечивают удобное чтение (контраст, межстрочный интервал, пробелы).
- ☐ В сообщениях об ошибках явно указана проблема («Карта отклонена»).
- ☐ Сообщения об ошибках объясняют, как ее исправить (например, «Попробуйте другую карту или проверьте баланс»).
- ☐ Видно состояние загрузки (индикатор, прогресс-бар, «скелет» страницы).
- ☐ Макет корректно отображается на мобильных экранах (ничего не обрезано, правильное масштабирование).
- ☐ Реклама и всплывающие окна не блокируют основные действия (кнопка закрытия всегда видна).
- ☐ Интерактивные элементы соответствуют стандартам (свайп для обновления, кнопка «Назад»).
- ☐ Используются привычные паттерны тревел-сервисов (метка на карте, QR для билета, нижняя панель навигации).







# Финансовые сервисы

## Регистрация и вход

- ☐ При регистрации сервис запрашивает только данные, необходимые по закону. Дополнительные данные (например, ИНН) запрашиваются при подключении дополнительных сервисов (например, переводы, инвестиции).
- ☐ Доступна функция восстановления, если учетные данные забыты (например, «Забыли пароль?»).
- ☐ Сообщения об ошибках указывают проблему и способ ее исправления (например, «Неверный пароль — используйте ссылку для сброса ниже»).
- ☐ Инструкции написаны понятно, без юридических или технических терминов.
- ☐ Индикатор прогресса при многошаговой регистрации: прогресс-бар или счетчик.
- ☐ Можно прервать регистрацию и вернуться без потери данных.
- ☐ Поле пароля можно переключать между скрытым и видимым (например, значок глаза или текстовая ссылка).
- ☐ Поля ввода используют корректный тип данных (например, email = клавиатура с «@», телефон = цифровая клавиатура).
- ☐ Мгновенная проверка полей: неверное поле подсвечивается и сопровождается сообщением об ошибке (например, «Email должен содержать @»).
- ☐ Каждое корректное поле подтверждается мгновенно (например, зеленая галочка при правильном IBAN).
- ☐ Если требуется верификация, указывается ожидаемое время обработки (например, «До 24 часов»).
- ☐ После отправки формы сообщается, что будет дальше (например, «Вы получите письмо для подтверждения»).

## Карты

- ☐ Доступный баланс отображается с соответствующей меткой и отличается от других типов баланса (кредитный лимит, замороженные средства).
- ☐ Полные данные карты (номер, срок, CVV) доступны в отдельном разделе.
- ☐ Доступ к полным данным карты защищен (например, биометрия или PIN).
- ☐ Лимиты по карте (например, дневные траты, снятие наличных в банкомате) отображаются в отдельном разделе.
- ☐ Каждый тип карты (дебетовая, кредит-ная, виртуальная) визуально различим благодаря меткам или дизайну.
- ☐ Номера карт, IBAN и защитные данные отображаются при необходимости.
- ☐ Номера карт, IBAN и защитные данные легко скопировать (например, кнопкой «копировать» или долгим нажатием).
- ☐ Все комиссии и сборы, связанные с картой (например, выпуск, ежемесячное обслуживание, комиссии за операции, валютные курсы), собраны в одном доступном разделе.

## Переводы

- ☐ Данные счета пользователя (например, имя, номер) подставляются автоматически и не запрашиваются повторно.
- ☐ Лимиты перевода (например, максимум в день) отображаются до подтверждения.
- ☐ Комиссии за перевод (например, \$5 за транзакцию или % от суммы) отображаются до подтверждения.
- ☐ Ограничения перевода (недоступность в выходные, определенные валюты) отображаются до подтверждения.
- ☐ Данные получателей из предыдущих операций предлагаются автоматически.
- ☐ Все поля ввода проверяются на корректность формата и типа данных. Например: (IBAN/счет → маскированный ввод, проверка длины; сумма → цифровая клавиатура; дата → календарь; email → клавиатура с «@»).
- ☐ Некорректное поле сопровождается контекстным сообщением об ошибке (например, «IBAN должен содержать 22 символа»).
- ☐ Примерное время обработки или дата зачисления показываются до подтверждения перевода.
- ☐ После отправки перевода система сразу показывает статус (например, «Перевод отправлен»).
- ☐ Формат и формулировки обратной связи единообразны для всех типов переводов (внутренние, внешние, международные).
- ☐ Кнопка перевода расположена в стандартном и заметном месте (например, внизу формы, фиксированное положение).
- ☐ Кнопка перевода имеет понятную подпись действия (например, «Отправить»).

## История

- ☐ История транзакций в верхнем уровне меню и не требует глубокой навигации.
- ☐ При возврате в историю транзакций из детального просмотра сохраняется предыдущий контекст (позиция прокрутки и активные фильтры).
- ☐ В разделе истории доступны варианты сортировки (по дате, по сумме).
- ☐ Взаимодействие с сортировкой простое (одно нажатие для применения, видимое активное состояние).
- ☐ Параметры сортировки одинаковы во всех разделах истории (например, карты, сбережения, кошельки).
- ☐ Статусы транзакций (в обработке, отклонена, завершена) визуально различаются за счет четких меток и/или цветового кодирования.
- ☐ При нажатии на транзакцию открывается детальный просмотр, где указаны минимум: дата, время, сумма, тип, статус, метод и контрагент.
- ☐ Можно получить историю транзакций в удобных форматах (PDF, CSV) через экспорт, загрузку, или шэринг-меню в приложении.
- ☐ Макет истории транзакций одинаков для всех типов счетов (карты, сбережения, криптокошельки).
- ☐ Доступно подтверждение завершенных транзакций в истории (квитанция в PDF).
- ☐ Можно экспортировать подтверждения завершенных транзакций (поделиться по email или скачать).

## Поддержка

- ☐ Раздел поддержки доступен из главного меню максимум за два нажатия.
- ☐ В разделе поддержки видны открытые запросы.
- ☐ В разделе поддержки отображается история прошлых обращений.
- ☐ Статьи FAQ/справки написаны простым, не техническим языком.
- ☐ Контактные варианты поддержки (чат, телефон, email) доступны в критически важных сценариях (например, при неудачном входе или ошибке оплаты).

## Общие требования

- ☐ Макет приложения адаптируется под размер экрана.
- ☐ Нет «битых» ссылок, неактивных кнопок или ошибок загрузки.
- ☐ Главный экран доступен из любого места максимум за два нажатия.
- ☐ Скрытые функции (свайп-меню, дополнительные вкладки) имеют визуальные подсказки (частичная видимость, стрелки, подписи).
- ☐ Названия пунктов меню соответствуют содержанию или функции (например, «Выписки» открывают раздел с выписками).
- ☐ Важные функции (история, выписки, лимиты) доступны максимум за два нажатия с главного экрана.
- ☐ Основные разделы (история, данные карты, поддержка) доступны максимум за два нажатия или с минимальной прокруткой.
- ☐ Элементы дизайна (кнопки, цвета, обратная связь) ведут себя одинаково во всех разделах.
- ☐ Похожие действия (например, редактирование, сохранение) работают одинаково во всем приложении.
- ☐ Уведомления появляются вовремя (сразу после события).
- ☐ Уведомления релевантны текущей задаче пользователя.
- ☐ Уведомления написаны простым и понятным языком.
- ☐ Зоны нажатия соответствуют стандартам.
- ☐ Зоны нажатия имеют достаточно пространства, чтобы избежать ошибочных касаний.
- ☐ Приложение полностью локализовано: не остается непереведенных элементов.
- ☐ Визуальный дизайн обеспечивает читаемость и удобство (контраст, интервалы, разборчивый текст).
- ☐ Сообщения об ошибках указывают проблему («Карта отклонена»).
- ☐ Сообщения об ошибках объясняют способ ее исправления («Попробуйте другую карту или проверьте баланс»).
- ☐ Видно состояние загрузки (индикатор, прогресс-бар, «скелет» страницы).
- ☐ Макет корректно отображается на мобильных экранах, ничего не обрезано.
- ☐ Реклама и всплывающие окна не блокируют основные действия (кнопка закрытия всегда видна).
- ☐ Интерактивные элементы соответствуют отраслевым стандартам (например, свайп для обновления, кнопка «Назад»).
- ☐ Используются привычные паттерны финансовых сервисов (дашборд, нижняя панель навигации, кнопка перевода).





## Регистрация и вход

- ☐ Доступны варианты входа через сторонние сервисы (например, Google, Apple, Facebook).
- ☐ Каждое неверно заполненное поле при регистрации сопровождается контекстным сообщением об ошибке с объяснением и подсказкой (например, «Email должен содержать @»).
- ☐ Обязательные поля явно отмечены (например, звездочкой или меткой «Обязательно»).
- ☐ При регистрации запрашиваются только необходимые поля; дополнительные данные — позже.
- ☐ Поля регистрации проверяются в реальном времени с мгновенной обратной связью для правильного и неправильного ввода.
- ☐ Поле пароля имеет переключатель (например, значок глаза) для смены режима отображения текста.
- ☐ После регистрации система показывает подтверждение успеха с визуальной подсказкой (например, галочка, экран успеха или сообщение «Аккаунт создан»).

## Просмотр каталога

- ☐ Строка поиска видна на главном экране или экране каталога без прокрутки или дополнительных действий.
- ☐ Поиск предлагает автодополнение или подсказки по мере ввода.
- ☐ Поиск исправляет опечатки или предлагает альтернативы, если точное совпадение не найдено (например, «pyhton» → «Python»).
- ☐ Фильтры и категории сгруппированы логично и подписаны понятными терминами (например, «Длительность», «Сложность», «Язык»).
- ☐ Пользователь может применять несколько фильтров одновременно, и результаты обновляются соответственно.
- ☐ Каждый курс явно указывает тип доступа (бесплатный, платный или пробный).
- ☐ Каталог визуально отмечает курсы как «Записан» или «Завершен».
- ☐ Курсы можно добавить в закладки или сохранить для последующего доступа.

## Страница курса / продукта

- ☐ Информация о курсе структурирована для быстрого просмотра (например, разделы, списки, заголовки).
- ☐ Статус набора и доступность курса (открыт/закрыт, доступен/недоступен) указаны четко.
- ☐ Языковые опции и наличие субтитров отображаются явно.
- ☐ Курсы можно сохранить или добавить в закладки без записи на них.
- ☐ Все цены, сборы и дополнительные расходы раскрываются заранее, без скрытых платежей или вводящих в заблуждение формулировок.

## Прогресс и история обучения

- ☐ Текущие курсы показывают прогресс (например, процент выполнения или прогресс-бар).
- ☐ Завершенные уроки визуально отличаются от непросмотренных.
- ☐ Пользователь может возобновить курс с последнего активного места одним нажатием.
- ☐ Прогресс обучения синхронизируется между устройствами.
- ☐ Есть отдельный раздел, где отображаются завершенные и текущие курсы.

## Поддержка

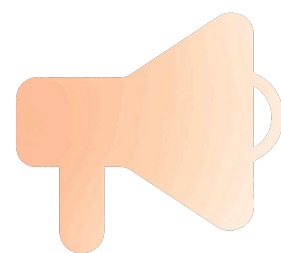
- ☐ Раздел «Помощь/Поддержка» доступен из главного меню за 1–2 нажатия.
- ☐ В разделе поддержки видна история прошлых обращений и открытые запросы.

## Общие требования

- ☐ Названия разделов и ярлыки соответствуют содержимому или функциям, на которые они ведут.
- ☐ Все интерактивные элементы и скрытые функции имеют понятные визуальные подсказки.
- ☐ Дизайн и поведение одинаковы во всех разделах (кнопки, обратная связь, взаимодействия).
- ☐ Функции и элементы управления работают одинаково в мобильной и десктопной версиях.
- ☐ Зоны нажатия соответствуют стандартам конкретной операционной системы.
- ☐ Приложение отзывчиво и стабильно: нет «битых» ссылок, неактивных кнопок или ошибок загрузки.
- ☐ Система дизайна обеспечивает комфортное визуальное восприятие (контраст, интервалы, типографика).
- ☐ Сообщения об ошибках конкретны, содержат инструкции к действию и не используют технический жаргон.
- ☐ Визуальный дизайн (типографика, контраст, интервалы) поддерживает удобное чтение и длительное использование.
- ☐ Макет корректно адаптируется под мобильные экраны (нет обрезанного или неправильно выровненного контента).
- ☐ Реклама и всплывающие окна не блокируют и не задерживают основные действия пользователя.
- ☐ Приложение полностью локализовано для всех доступных языков, без непереуведенных элементов.
- ☐ Интерактивные элементы соответствуют отраслевым стандартам, нет незнакомых механик.
- ☐ Приложение использует привычные паттерны, чтобы интерфейс казался знакомым пользователям аналогичных сервисов.







# Контентные севрисы

## Регистрация и вход

- ☐ Сервис поддерживает несколько способов входа (например, по email, телефону, через сторонние аккаунты).
- ☐ Поля ввода содержат подсказки или примеры, которые помогают ввести корректные данные.
- ☐ Неверный ввод подсвечивается и сопровождается сообщением об ошибке с пояснением и рекомендацией, как ее исправить.
- ☐ Поле пароля имеет переключатель «показать пароль».
- ☐ После регистрации система отображает понятное сообщение об успешном создании аккаунта (например, «Ваш аккаунт создан»).

## Просмотр каталога

- ☐ Строка поиска видна и доступна с ключевых экранов (например, главный экран, каталог).
- ☐ Поиск поддерживает разные типы запросов (например, автор, жанр, настроение).
- ☐ Поиск обрабатывает опечатки и приблизительные совпадения, предлагая исправленные или альтернативные результаты.
- ☐ Результаты поиска визуально различают типы контента (например, аудиокнига, подкаст, плейлист).
- ☐ Длинные названия отображаются полностью, чтобы можно было различить элементы одной серии (например, книги, ремиксы).
- ☐ При отсутствии результатов отображаются подсказки или альтернативные варианты.
- ☐ Платный контент обозначается единообразно (например, «Премиум», значок замка), и это видно как в каталоге, так и на детальной странице.

## Медиа-плеер

- ☐ Воспроизводимый контент всегда отображается в закрепленной панели плеера (название, обложка, автор).
- ☐ Основные элементы управления воспроизведением (пуск, пауза, перемотка, добавление в избранное) видны и доступны во всех режимах плеера (полный и свернутый).
- ☐ Ключевые элементы управления остаются видимыми и доступными в свернутом режиме плеера.
- ☐ Пользователь может переключать воспроизведение между устройствами без потери позиции или состояния.
- ☐ Воспроизведение возобновляется с последнего места.
- ☐ Плеер включает полосу прогресса с возможностью перемотки.
- ☐ Загруженный контент четко обозначен.
- ☐ Элементы управления плеером работают одинаково в режиме окна и полного экрана.

## Подписки и платежи

- ☐ Раздел управления подпиской доступен за 1–2 нажатия.
- ☐ В разделе управления подпиской доступны опции отмены, приостановки и продления.
- ☐ Условия подписки (например, правила продления) отображаются простым языком до оформления.
- ☐ Важная информация (полная стоимость, цикл оплаты, условия) визуально выделена.
- ☐ Все расходы (комиссии, сборы) раскрываются до оформления.
- ☐ Поля для ввода данных оплаты соответствуют формату (например, цифровая клавиатура для карты).
- ☐ Неверный ввод платежных данных подсвечивается и сопровождается конкретным сообщением об ошибке.
- ☐ Изменения подписки (начало, отмена) подтверждаются понятным сообщением.
- ☐ Опции управления подпиской отображаются только в тех каналах, где они поддерживаются.

## Настройки аккаунта

- ☐ Настройки аккаунта доступны из главного меню.
- ☐ Подписи в настройках аккаунта четко описывают свое назначение.
- ☐ Пользователь может изменять тему и настройки доступности (например, размер шрифта, темная тема, качество звука).
- ☐ Настройки пользователя сохраняются между сессиями и устройствами.

## Общие требования

- ☐ Приложение стабильно и отзывчиво: нет «битых» ссылок, ошибок действий или зависаний в ключевых сценариях (например, вход, воспроизведение, оформление заказа).
- ☐ Системные уведомления появляются вовремя, уместны и написаны понятным языком.
- ☐ Зоны нажатия соответствуют стандартам платформы и имеют достаточно пространства для комфортного использования.
- ☐ Все интерактивные элементы и элементы медиаплеера визуально выделены и легко обнаруживаются благодаря понятным подсказкам.
- ☐ Интерактивные элементы следуют общим отраслевым стандартам и избегают необычных механик.
- ☐ Навигация и структура используют проверенные паттерны контентных приложений (например, нижняя панель вкладок, закрепленный плеер, разделы библиотеки/каталога), что позволяет пользователям быстро ориентироваться без изучения новых схем.



# Ведущий консультант для крупных банков, IT-компаний, стартапов и UX/дизайн-агентств в странах СНГ, MENA и Европы

Мы проводим углубленные, основанные на данных UX-исследования, опираясь на более чем **15 лет** опыта. Наши комплексные отчеты помогают расшифровывать цифровые тренды, выявлять лучшие практики и предоставлять прикладные рекомендации.

- С 2022 года наш головной офис находится в Армении, а деятельность началась в 2010 году с ведущего UX-агентства.
- Мы внесли вклад в развитие топ-мобильных банков в странах СНГ, которые в совокупности обслуживают более 200 миллионов человек.
- Наши клиенты работают в девяти странах, включая **Испанию, Венгрию, Германию, Литву, Узбекистан, Азербайджан, Кыргызстан и США.**



Обсудить ваш проект с нами

✉ [hello@markswebb.com](mailto:hello@markswebb.com)

✉ [@markswebb\\_inbox](mailto:@markswebb_inbox)

Узнать больше инсайтов

✈ [@markswebb](https://twitter.com/markswebb)

🌐 [markswebb.ru](https://markswebb.ru)