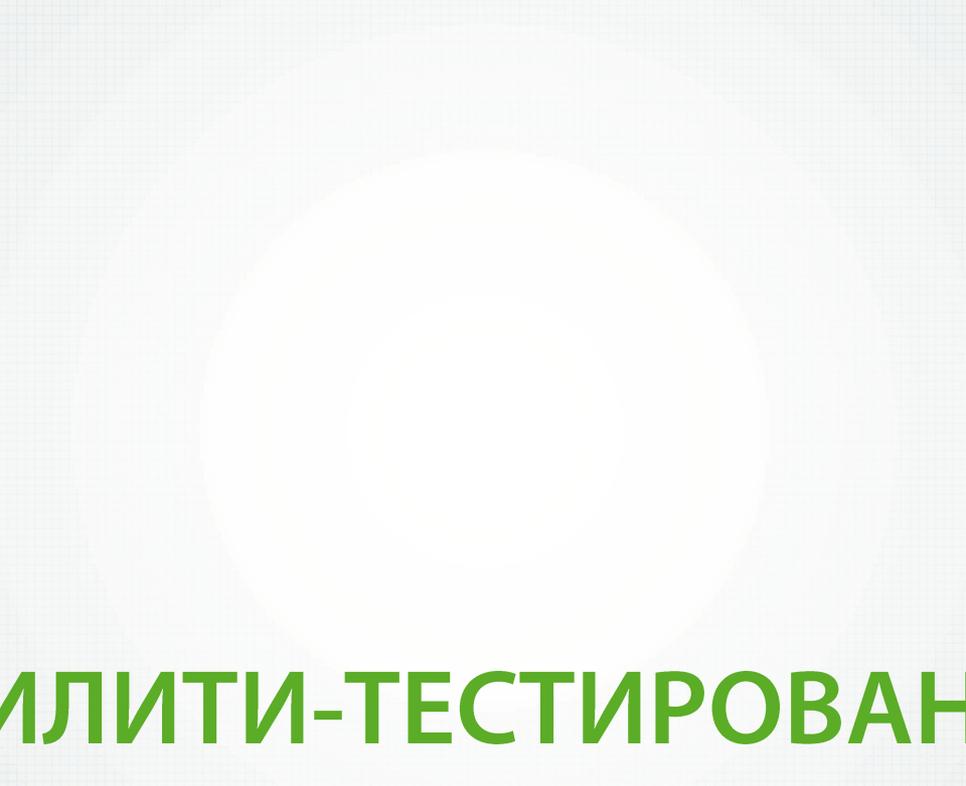




USABILITYLAB

Некоторые кейсы

тестирование и проектирование сайтов



# ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТИРОВАНИЕ

# Юзабилити-тестирование

реальные пользователи выполняют типовые для Продукта задачи под наблюдением модератора, при этом фиксируются юзабилити-метрики:

**Результативность** (успешность выполнения задания, число ошибок)

**Удовлетворенность** (эмоции от выполнения задания)

**Эффективность** (затраты времени)

## Лабораторное тестирование

## Удаленное тестирование



# Юзабилити-тестирование: план проекта

## Подготовка

- Встреча с заказчиком
- Написание сценария
- Рекрутирование

## Тестирование

- Проведение тестирования
- Обработка результатов

## Отчет

- Написание отчета
- Презентация отчета

# Сайт in-touch.ru

## Что тестировали

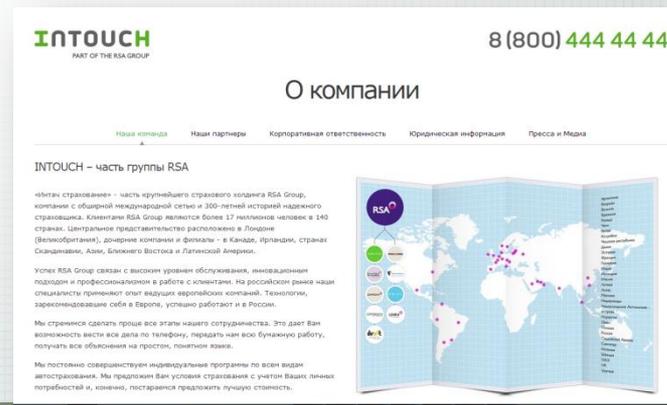
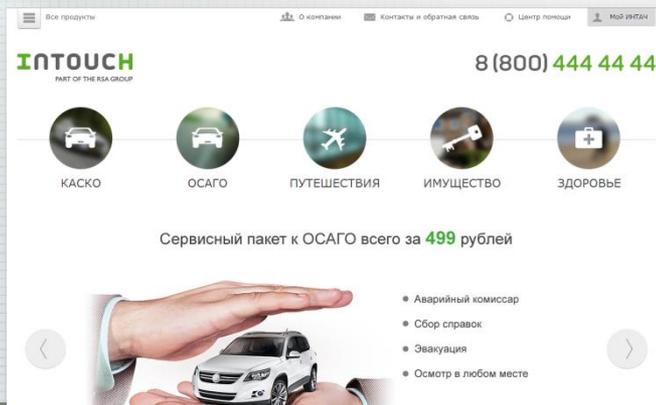
- сайт компании [www.intouch.ru](http://www.intouch.ru)

## Цели проекта

- проверить эффективность сайта
- проверить, насколько пользователям понятна новая услуга страхования жизни

## Особенности проекта

- 12 респондентов
  - 8м, 4ж
  - 6 с опытом покупки страховки, 6 без
- 3 задачи
  - знакомство с сайтом
  - оформление и покупка полиса
  - поиск информации о страховании жизни



# Результат

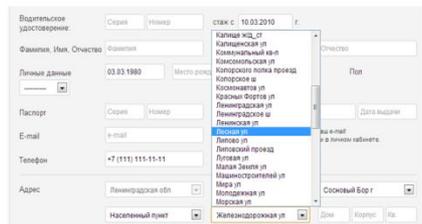
## Основная информация

- эффективность выполнения задач;
- удовлетворенность пользователей;
- юзабилити-проблемы навигации;
- недостатки информационного наполнения конкретных страниц;
- неудачная компоновка некоторых страниц;
- проблемы при работе с калькулятором.

## Дополнительно

- как пользователи выбирают страховую компанию;
- какая информация на сайте действительно значима для пользователей.

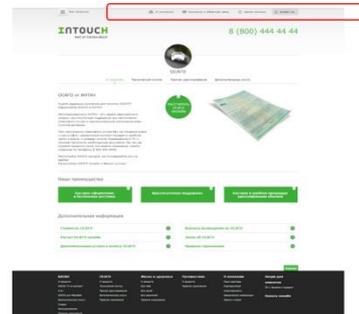
### Проблема поиска населенного пункта



- Не очевидно, что населённый пункт можно искать, вбивая первые буквы. Пользователи ищут, пролистывая большой список

### Навигация не оптимальна

- Пользователю редко пользуются верхним меню.
- Они предпочитают пользоваться навигацией в подвале сайта, но отмечают, что хотели бы видеть эту навигацию в верхней части.



### Страница подтверждения – «тупиковая»

- После оформления продукта пользователю не предлагают работать с сайтом.



# Ренессанс Страхование

## Что тестировали

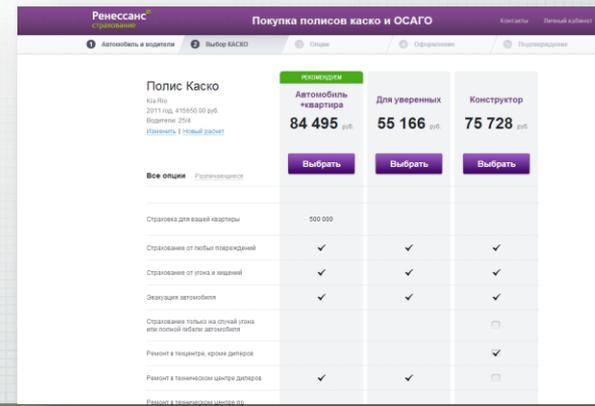
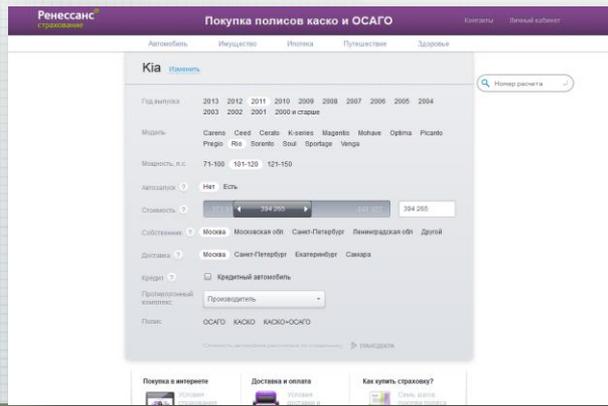
- калькулятор КАСКО/ОСАГО на сайте renins.com

## Цели проекта

- выявление недостатков интерфейса калькулятора;
- выработка рекомендаций по устранению выявленных проблем.

## Особенности проекта

- 30 респондентов
  - 15 Москва, 15 – Санкт-Петербург
  - 3 группы по 10 человек в зависимости от опыта покупок в интернет-магазинах
- 5 задач
  - расчет
  - редактирование данных
  - возврат через сайт
  - заполнение анкеты
  - возврат через почту



# Метрики

## Оперативные метрики

набор параметров для оценки каждой отдельно операций. Все метрики оцениваются по 5-балльной шкале.

### Группы метрик:

- техническое качество работы;
- понятность и достаточность инструкций;
- удобство навигации;
- эмоциональный комфорт.

## Итоговые метрики

набор параметров, который оценивается после выполнения всех операций

### Группы метрик:

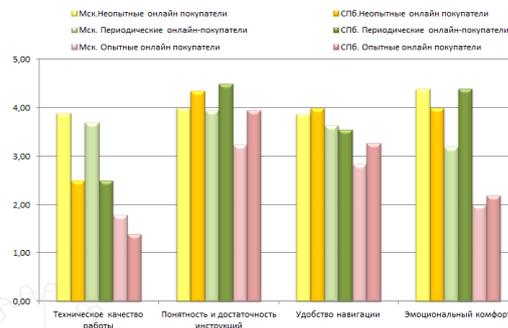
- простота и комфортность работы;
- уверенность при работе;
- безопасность;
- скорость работы системы;
- визуальная привлекательность

### Оперативные метрики

	Техническое качество работы			Понятность и достаточность инструкций			Удобство навигации			Эмоциональный комфорт		
	Неопытные онлайн-покупатели	Периодические онлайн-покупатели	Опытные онлайн-покупатели	Неопытные онлайн-покупатели	Периодические онлайн-покупатели	Опытные онлайн-покупатели	Неопытные онлайн-покупатели	Периодические онлайн-покупатели	Опытные онлайн-покупатели	Неопытные онлайн-покупатели	Периодические онлайн-покупатели	Опытные онлайн-покупатели
Поиск калькулятора и равенство стоимости билетов	4,35	4,55	3,75	4,325	4,5	4,375	4,1	4,34	4,12	4,9	4,7	4,1
Редактирование расчёта	4,25	3,85	4,05	3,725	3,95	3,725	3,8	3,62	3,62	4,4	4,1	3,9
Возврат к расчёту через сайт и начало заполнения анкеты	4,15	4,3	3,6	4,575	4,45	3,975	4,34	4,24	3,88	4,8	4,5	3,2
Возврат к расчёту через почту и завершение заполнения анкеты	3,2	3,1	1,6	4,175	4,225	3,6	3,94	3,6	3,06	4,2	3,8	2,1

В таблице представлены сводные результаты по оперативным метрикам. Из таблицы видно, что более опытные пользователи оценивают интерфейс в целом ниже, чем менее опытные (что отражает обычную ситуацию). Наиболее проблемные задания (возвращение к расчёту через почту и редактирование расчёта) получили более низкие показатели по всем группам метрик, по сравнению с остальными заданиями. Общими для всех заданий проблемными областями являются удобство навигации (что связано со сложностями поиска функций) и техническое качество работы (в связи с техническими сбоями).

### Задание 4. Возврат к анкете через почту и завершение заполнения анкеты



### Итоговые метрики

	Простота и комфортность работы	Уверенность при работе	Безопасность (доверие к системе)	Скорость работы системы	Визуальная привлекательность	Средне: 3,9 -3,5 балла Плохо: < 4 балла
	Неопытные онлайн-покупатели	Периодические онлайн-покупатели	Опытные онлайн-покупатели			
Неопытные онлайн-покупатели	4,17	3,90	3,90	3,80	4,30	
Периодические онлайн-покупатели	3,87	3,30	3,30	3,20	4,03	
Опытные онлайн-покупатели	3,20	3,50	2,90	2,80	3,43	

В таблице представлены средние баллы по итоговым метрикам за каждое задание (это общие данные, по всем респондентам). Все группы респондентов дали достаточно низкие итоговые оценки работе с калькулятором в целом. Такое снижение произошло за счёт того, что часть респондентов, не справившихся с последним заданием из-за технического сбоя, поставили низкие оценки всей системе в целом.



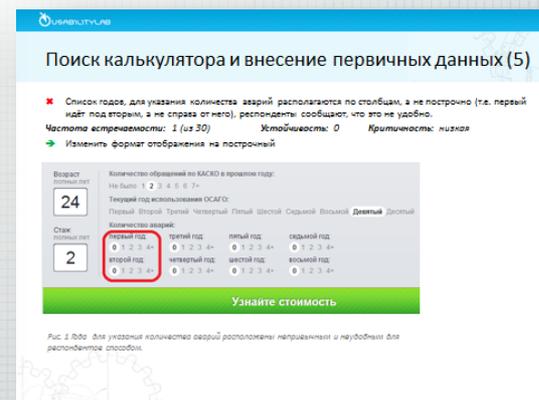
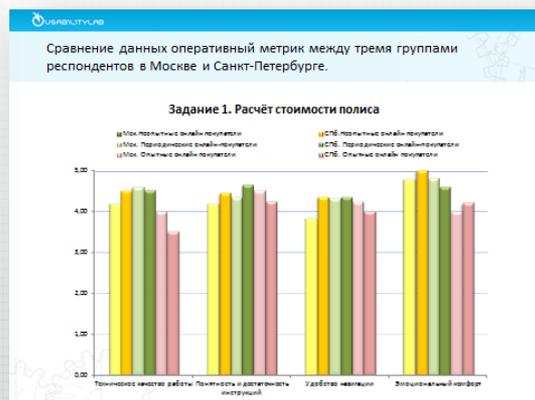
# Результат

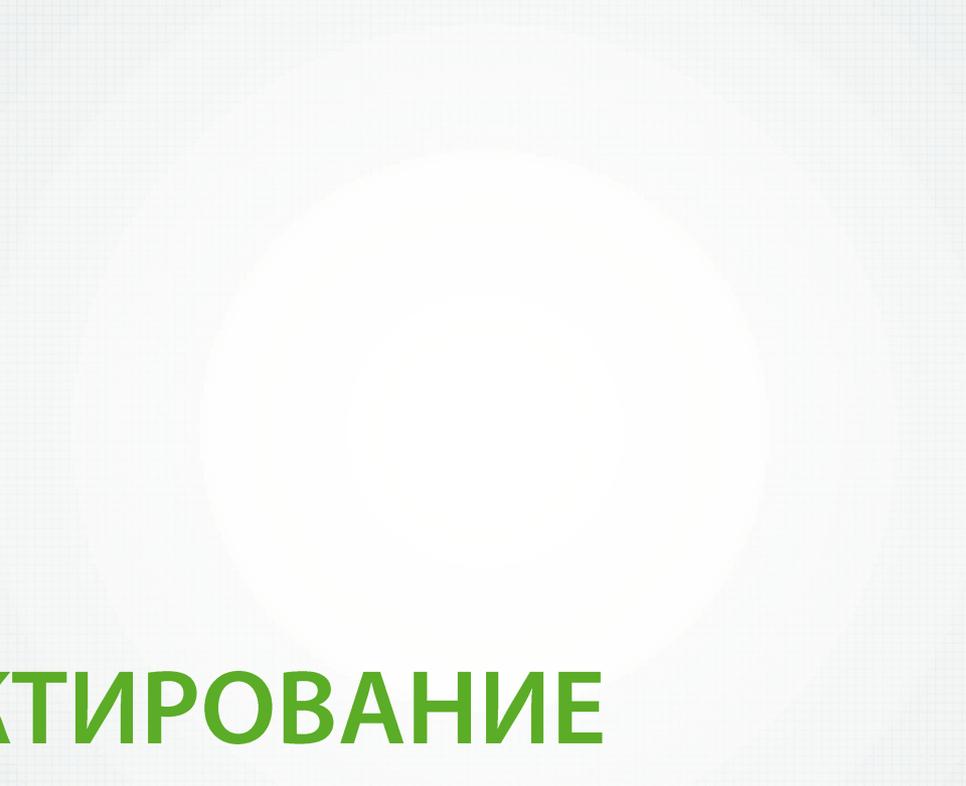
## Основная информация

- количественные показатели эффективности работы пользователей с сайтом;
- сравнение метрик между группами пользователей;
- информация о юзабилити-проблемах калькулятора;
- рекомендации по устранению проблем.

## Дополнительно

- технические проблемы сайта;
- отношение пользователей к оформлению сайта;
- различия в поведении опытных и неопытных респондентов;
- видеозаписи поведения пользователей.





**ПРОЕКТИРОВАНИЕ**

# Проектирование: план

## Исследование

- Требования пользователей
- Требования бизнеса
- Технические возможности и ограничения
- KPI, по которым будет оцениваться интерфейс

## Проектирование

- Прототипы интерфейса
- Сценарии работы с системой

## Тестирование

- Проверка на соответствие задаваемым KPI

## Сопровождение

- Сопровождение процесса внедрения

# Сайт АльфаСтрахование

## Продукт

- сайт [www.alfastrah.ru](http://www.alfastrah.ru)

## Цель проекта

- повысить продажи с помощью сайта за счет улучшения его
  - навигации,
  - пользовательских качеств,
  - описания услуг,
  - организации онлайн-продаж.

## Особенности проекта

- ограниченный бюджет;
- отсутствие возможности провести полноценное исследование пользователей;
- мозговой штурм как замена исследованию пользователей.



# До работы UL

Морально устаревший интерфейс



**АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ**

МОЖНО ДВИГАТЬСЯ ДАЛЬШЕ

Звонок для регионов

Для Москвы и Московской области **8 495 788 0 999**

Частным лицам

Корпоративным клиентам

Партнерам

О компании

Обслуживание VIP-клиентов

ОСАГО



АВТО



ДОМ



ИПОТЕКА



ВЫЕЗД ЗА ГРАНИЦУ



ЖИЗНЬ



МЕДИЦИНА



Рассчитать стоимость полиса

Выберите калькулятор

Вызов агента

Для физических лиц

Где купить страховку

Поиск

Найти

Хоть потоп!

Заполните данные полиса и проверьте статус



Страхование мобильных телефонов



АльфаGAP

Пропало авто? Выплатим 100%!



Отсутствие ярких Call-to-action

Произошел страховой случай...

Задать вопрос

Полезная информация

Инвесторам

страхованский  
Кремль на 102 млн. рублей. Под защитой страховщика историко-архитектурные строения музейного комплекса.

20 апреля 2012

«АльфаСтрахование» встала на защиту «Государства»

«АльфаСтрахование» выступила страховым партнером персональной выставки художника Дмитрия Цветкова «Государство», которая проходит с 11 апреля по 20 мая в Пермском музее современного искусства PERMM. В рамках

# После работы UL

Круглосуточно: 8 495 788 0 999    Город: [Москва](#)

Личный кабинет

Eng



В составе консорциума «Альфа-Групп»

[ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ](#)   [КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ](#)   [ПАРТНЕРАМ](#)   [VIP-КЛИЕНТАМ](#)   [О КОМПАНИИ](#)   [ОФИСЫ](#)



## АльфаКАСКО

Оптимальный выбор КАСКО, включая покупку онлайн

Марка  Модель  Год выпуска   
Москва

**РАССЧИТАТЬ**

витрина  
возможностей

четко  
обозначенный  
призыв к действию

Рассчитать стоимость страховки или активировать полис

- Рассчитать стоимость страховки /  - Активировать полис

### АВТОМОБИЛИ

- КАСКО
- ОСАГО
- Зеленая карта
- Другие продукты ▾

### ЖИЛЬЕ

- Квартира
- Хоть потоп!
- Муниципальное страхование
- Ипотека
- Другие продукты ▾

блок для  
существующих  
клиентов

...и полисы [Вернуться](#)

Продление каско

Введите номер полиса

...тивация полисов

Выберите продукт

Купить

# Результат

The screenshot displays the Alfa Insurance website interface. At the top, there is a header with the Alfa logo, contact information (8 495 788 0 999), location (Москва), and language options (Личный кабинет, Eng). Below the header is a navigation bar with categories: ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ, КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ, ПАРТНЕРАМ, VIP-КЛИЕНТАМ, О КОМПАНИИ, ОФИСЫ. A search bar is also present.

The main content area features a large banner for "Страхование КВАРТИРЫ" (Apartment Insurance). The banner includes a photo of a couple and text: "Страхование имущества, отделки в Вашей квартире и гражданской ответственности перед соседями". Key details listed are: "Стоимость от 1 000 рублей" and "Страховое покрытие до 750 000 рублей". A prominent red button says "КУПИТЬ ОНЛАЙН".

Below the banner, there are two columns of product categories:

- АВТОМОБИЛИ**: КАСКО, ОСАГО, Зеленая карта, Другие продукты.
- ПУТЕШЕСТВИЯ**: Страхование выезжающих за рубеж, Зеленая карта, Водный транспорт, Другие продукты.
- ЗДОРОВЬЕ**: Добровольное медицинское страхование, Медицина в путешествиях, АльфаГЛОБАЛИТИ CoGenio, Другие продукты.
- ЖИЛЬЕ**: Квартира, Хоть потоп!, Муниципальное страхование, Ипотека, Другие продукты.
- ИМУЩЕСТВО**: Личное имущество, Защита покупок!, Страхование электронной техники, Другие продукты.
- ПРОЧИЕ СТРАХОВЫЕ ПРОДУКТЫ**: АльфаСтрахование-Жизнь, Домашние животные.

On the right side, there is a "Мои полисы" (My Policies) section with a "Создать" button. It includes options for "Продление каско" (with a "Введите номер полиса" field and "Далее" button), "Активация полисов" (with a "Выберите продукт" dropdown), and "Купить" (with a "Выберите продукт" dropdown). Below this is a "Управление полисами" section.

At the bottom right, there is a red button "ПРОИЗОШЕЛ СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ" and a feedback section titled "Свои пожелания и отзывы о качестве обслуживания вы можете оставить в разделе" with a "Служба контроля качества сервиса" button.

- Прототипы USABILITYLAB внедрены в новую версию сайта;
- количественные результаты пока уточняются...

# CRM для Call-центра

## Продукт

- система, в которую операторы колл-центра вносят информацию о звонках

## Цель проекта

- за счет улучшений интерфейса снизить время обработки одного звонка

## Особенности проекта

- включенное наблюдение;
- необходимость предсказать KPI еще до завершения проектирования;
- необходимость соответствия предсказанным KPI.



# До работы UL

The screenshot shows a CRM system interface with several annotations in yellow callouts:

- Top Left:** "ЛОГО" (Logo) and "Зарегистрированы в системе как U\_M0015" (Registered in the system as U\_M0015).
- Left Panel:** A menu with "Задачи" (Tasks) and "Учетная запись" (Account Record). Under "Задачи", "Действие" (Action) is circled. Under "Учетная запись", "Collections", "Dialler", "Учетная Запись", "Контактные Лица", "Список Просрочек", "Подробности Учетной Записи", "3-я Сторона", "Список Обеспечения", "Журнал", "Планы Погашений", "Проводки", "Список Балансов", "Список Писем по Запросу", "Список Связей Счета", and "Кейсы" are listed.
- Main Content Area:**
  - Information about the client:** АЛЕКСЕЕВА НАТАЛЬЯ ВЯЧЕСЛАВОВНА, Супруг(а): 70.
  - Address of residence:** Томская область, г. ТОМСК, ул. ПУШКИНА, 14.
  - Address of workplace:** Томская область, обл. ТОМСКИЙ, ул. ГОЛИКОВА, 5, 2a, с. КОРНИЛОВО.
  - Previous contact information:** Тел. предыдущего контакта: 89039533940 MB1; Тел. текущего контакта: 28.08.2010, 10:21; Дата предыдущего контакта: 19:49; Текущее время в регионе: M - Маргинал; Ранее указанная причина неоплаты: нет дост ном; Качество предыдущего контакта: нет дост ном.
  - Account Record:** Учетная запись: 21000039000; 20-й счет: 40817810005660274404 АЛЕКСЕЕВА НАТАЛЬЯ ВЯЧЕСЛАВОВНА; Дата обработки: 02.09.2010.
  - New Action Note Details:** Action Category: PCC Передача в ОКВ (circled); Источник действия: [dropdown]; День следующей обработки: [dropdown]; Тип контакта: [dropdown]; Заметки: CHU Кл. бросил трубку, GMT Инф. близкие, MED Недееспособные, NOA Нет ответа, PCC Передача в ОКВ (highlighted), PHS Отложенные работы, RTP Отказ, SEB Передача в СЗБ, SKT Investigation.
  - Buttons:** "Подтвердить" (circled) and "Отменить" (circled).

Недостаток ключевой информации

Множество неиспользуемых элементов

Сложная, запутанная и избыточная последовательность действий

# После работы UL

Оператор видит самое необходимое

Москва, 12:38 00:17 Поиск Аргументация

Александр Александрович

Акимова Елена Константиновна  
013 5555 region1 u\_60RC8

за сегодня 42:25 за месяц РТР: 20  
19 242 590 руб

Перерыв В работе PDS

Тип работы Inbound  
Кампания 1-15

Трансфер Сброс

Автоответчик Ответ машины

Код Обещание  
Дата  
Сумма RUB  
Комментарий

Москва, ул. Ак. Бакулева, д. 16, офис 390

Номер счета	Название продукта	Бизнес-блок	Working Balance	DPD	BSK	Дата просрочки
18098000000893989353	GL49 Бескомиссионный ПВ 0 10 А	Значение	7 984 RUR	86	N	23.06.2012
Router Account	Номер договора	Стратегия	Current Balance	Ежем. платёж	Дата платежа	
18098000000899	42553634536536	Значение	10 847 RUR	8 847 RUR	23.06.2012	
Номер счета	Название продукта	Бизнес-блок	Working Balance	DPD	BSK	Дата просрочки
18098000000893989353	GL49 Бескомиссионный ПВ 0 10 А	Значение	7 984 RUR	86	N	23.06.2012 GMT

РТР 23.06.2012 89162329000 MB1 7 984 RUR 23.06.2012

Журнал Контакты Выписка План погашения Претензии Сводные данные

Показать Очистить группировать по кодам

Код	Дата	Телефон	Содержание	Комментарий	Пользователь
РТР	23.06.2012 12:38	84959830998 MB1			u_60RC8
РТР	23.06.2012 12:38	84959830998 MB1			u_60RC8
РТР	23.06.2012 12:38	84959830998 MB1			u_60RC8
GMT	23.06.2012 12:38	84959830998 MB1			u_60RC8
GMT	23.06.2012 12:38	84959830998 MB1			u_60RC8

Элементы управления расположены в соответствии с логикой работы

# Результат



## Экономия времени

Сокращение времени на обработку одного звонка:

от **10** до **50** секунд  
(в зависимости от типа звонка)

Суммарная экономия времени на работу оператора с программой : **30%**

# Сайт [www.rosbank.ru](http://www.rosbank.ru)

## Продукт

- сайт Росбанка

## Цель проекта

- перепроектирование сайта для соответствия новому образу после вхождения в Societe General Group
- повышение эффективности сайта (время просмотра и глубина просмотра и т.п.)

## Особенности проекта

- рекрутирование пользователей из VIP-категории на этапе исследований;
- тесное сотрудничество с маркетологами заказчика;
- работа с другими подрядчиками (дизайнеры).



# До работы UL

Стандартный устаревший интерфейс

The screenshot shows the Rosbank website interface. At the top, there is a search bar and navigation links. Below that, a horizontal menu lists various services: Частным лицам, Организациям, Малому и среднему бизнесу, Финансовым институтам, Ежедневные услуги, Банковские карты, Сбережения и инвестиции, Кредиты, Ипотека, Private Banking, and Дистанционное обслуживание. A yellow callout points to this menu, stating: "ключевые предложения спрятаны в верхнее меню".

On the left side, there is a "Контакты" section with phone numbers and a "Обратная связь" link. Below it is an "Опрос" section with a "Проголосовать" button and a "Результаты опроса" link. A yellow callout points to this section, stating: "бесполезный текст занимает полезное пространство".

The main content area features a banner for "1 месяц бесплатного обслуживания Мобильный Банк" with an image of a laptop and a globe. Below this, there is a "Добро пожаловать на сайт Росбанка" section with a "Уважаемые клиенты!" heading. The text below discusses the bank's services and products, mentioning "высокая надежность банка" and "новейшие технологии".

On the right side, there are sections for "Инвестиционные услуги" and "Депозитарные услуги". Below these are promotional banners for "Ставки снижены!", "Ипотека" (with the text "Проценты ниже – новоселье ближе"), and "1 месяц бесплатного обслуживания Мобильный Банк".

At the bottom, there is a "Новости" section with several news items dated 17.11.2010 and 01.11.2010. Below the news is a "Все новости" link and a "Ускоренная реализация имущества" section.

At the bottom left, there is a "Курсы валют" section with a table showing exchange rates for USD and EUR as of 22.11.2010.

	покупка/продажа	ЦБ РФ
USD	30,70/31,30	30,9490
EUR	42,10/43,02	42,3568

\* Указанные курсы могут отличаться от курсов, установленных в других офисах Росбанка.

# После работы UL

ВМЕСТЕ МЫ СИЛЬНЕЕ

 **РОСБАНК**

SOCIETE GENERALE GROUP



 Москва и Московская область ▾

[Банкоматы](#) [Отделения](#)

 **8 800-200-66-33**  
[Информация об услугах](#)

[RU](#) [EN](#)

[Физ. лицам](#) [Юр. лицам](#)

**8 800-200-54-34**  
[Поддержка клиентов](#)

[Интернет-Банк](#)  [Подробнее](#)

**ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ**

МАЛОМУ И СРЕДНЕМУ БИЗНЕСУ

КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ

ФИНАНСОВЫМ ИНСТИТУТАМ

PRIVATE BANKING

О БАНКЕ

[СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ](#) [КАРТЫ](#) [ПАКЕТЫ](#) [КРЕДИТЫ](#) [ИПОТЕКА](#) [СБЕРЕЖЕНИЯ И ИНВЕСТИЦИИ](#) [БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ](#)

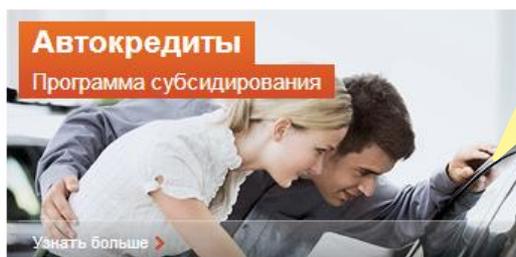
## ВКЛАДЫ



[«ЭТАЛОН+»](#)  
[«Оптимальный»](#)

[+ Все вклады](#)

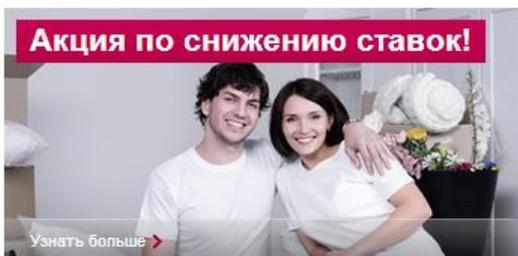
## КРЕДИТЫ



[Автокредиты](#)  
[Просто деньги и Большие деньги](#)

[+ Все кредиты](#)

## ИПОТЕКА



[Вторичный рынок жилья](#)  
[Первичный рынок жилья](#)

## КАРТЫ



[Дебетовые карты](#)  
[Карта с индивидуальным дизайном](#)

Сайт-витрина:  
ключевые  
предложения  
видны сразу

 [Подробнее](#)

 [Банкоматы](#)  [Отделения](#)

## НОВОСТИ ▾ АНАЛИТИКА

 13.11.2013  
[Росбанк назначит Дмитрия Олюнина  
Председателем Правления](#)

 13.11.2013  
[Росбанк расширяет географию  
действия ипотечного продукта «Начни  
с малого»](#)

 12.11.2013  
[Росбанк запустил новую акцию для  
пользователей карт ISIC и IYTC](#)

[+ Все новости](#)

**КУРСЫ ВАЛЮТ**

# Результат

ВМЕСТЕ МЫ СИЛЬНЕЕ

**РОСБАНК** 20 лет вместе

8 800-200-66-33  
Информация об услугах

8 800-200-54-34  
Поддержка клиентов

RU EN

Физ. лицам Юр. лицам

Интернет-Банк Подробнее

Москва и Московская область  
Банкоматы Отделения

ЧАСТНЫМ ЛИЦАМ МАЛОМУ И СРЕДНЕМУ БИЗНЕСУ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ ФИНАНСОВЫМ ИНСТИТУТАМ PRIVATE BANKING О БАНКЕ

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ КАРТЫ ПАКЕТЫ КРЕДИТЫ ИПОТЕКА СБЕРЕЖЕНИЯ И ИНВЕСТИЦИИ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

### ВКЛАДЫ

**Осень – время урожая!**



Узнать больше

«ЭТАЛОН+»  
«Оптимальный»

+ Все вклады

### КРЕДИТЫ

**Автокредиты**  
Программа субсидирования



Узнать больше

Автокредиты  
Просто деньги и Большие деньги

+ Все кредиты

### ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО СУБСИДИРОВАНИЯ АВТОКРЕДИТОВ!

Новый автомобиль Вашей мечты в автокредит от Росбанка по сниженной процентной ставке – дисконт 5,5% годовых от базовой процентной ставки по выбранной Вами программе.

[Узнайте подробнее](#)

Банкоматы Отделения

### ИПОТЕКА

**Начни с малого**



Узнать больше

Вторичный рынок жилья  
Первичный рынок жилья

### КАРТЫ

**Кредитная карта**  
Platinum



Узнать больше

Дебетовые карты  
Кредитные карты

### НОВОСТИ

АНАЛИТИКА

16.10.2013  
[Группа Societe Generale - ключевой партнер на российском рынке долгового капитала](#)

10.10.2013  
[РБ ЛИЗИНГ принял участие в конференции «Лизинг в России и СНГ»](#)

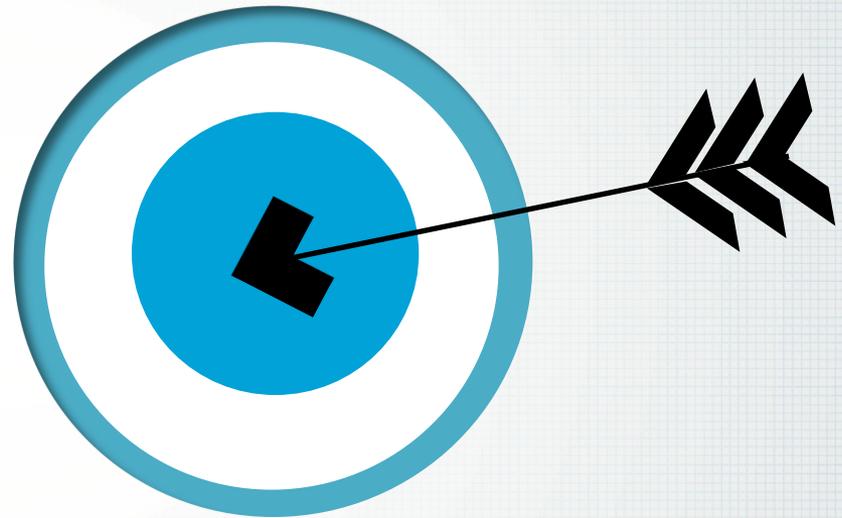
09.10.2013  
[Росбанк внедрил услугу смены пин-кода по банковским картам](#)

## Отзыв заказчика

«Благодаря настойчивости команды ЮЗАБИЛИТИЛАБ, мы сделали сайт «витрину» – и уже сейчас видим **первые результаты:** увеличилось **время**, которое пользователи проводят на сайте, и **количество страниц**, которые они просматривают за сессию»

# Другие наши услуги

- Экспертиза интерфейсов;
- Юзабилити-аудит за один день;
- Экспресс-проектирование мобильных приложений.





# Будем рады сотрудничеству!

**Силаев Дмитрий**

коммерческий директор  
USABILITYLAB

Тел.: +7 (926) 492-05-50

Тел.: +7 (495) 933-01-37

[d.silaev@usabilitylab.net](mailto:d.silaev@usabilitylab.net)

[www.usabilitylab.ru](http://www.usabilitylab.ru)