

Контроль якості цифрових продуктів

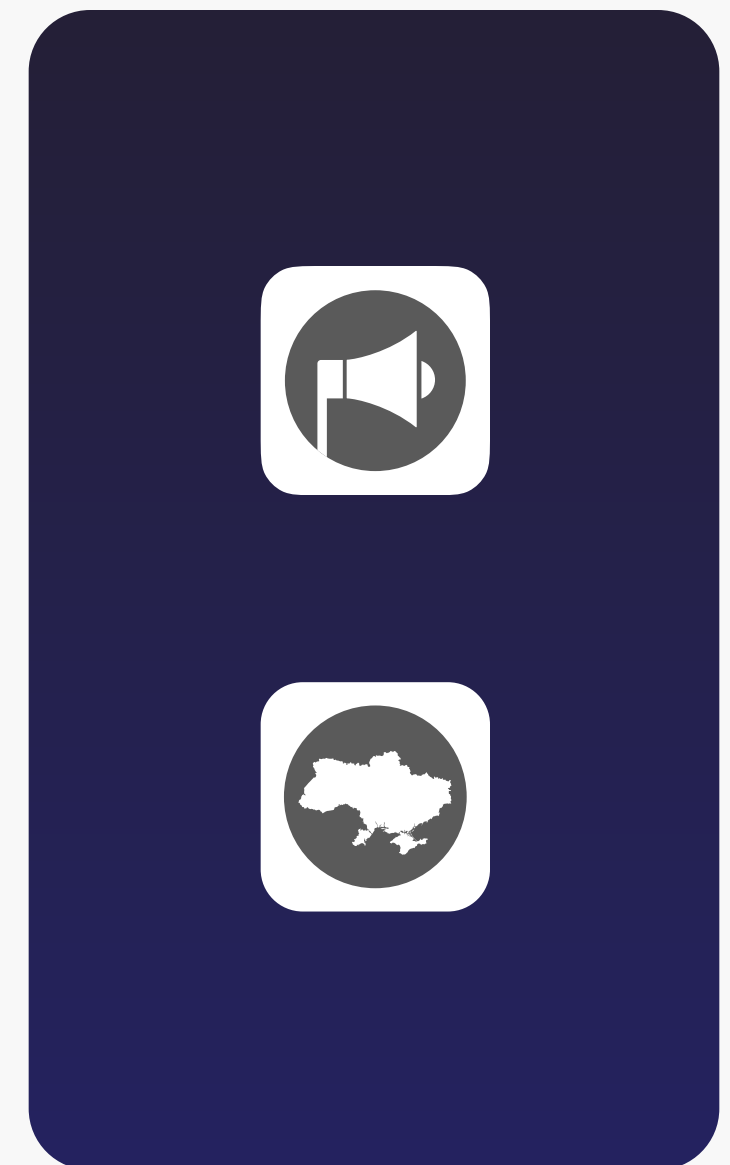
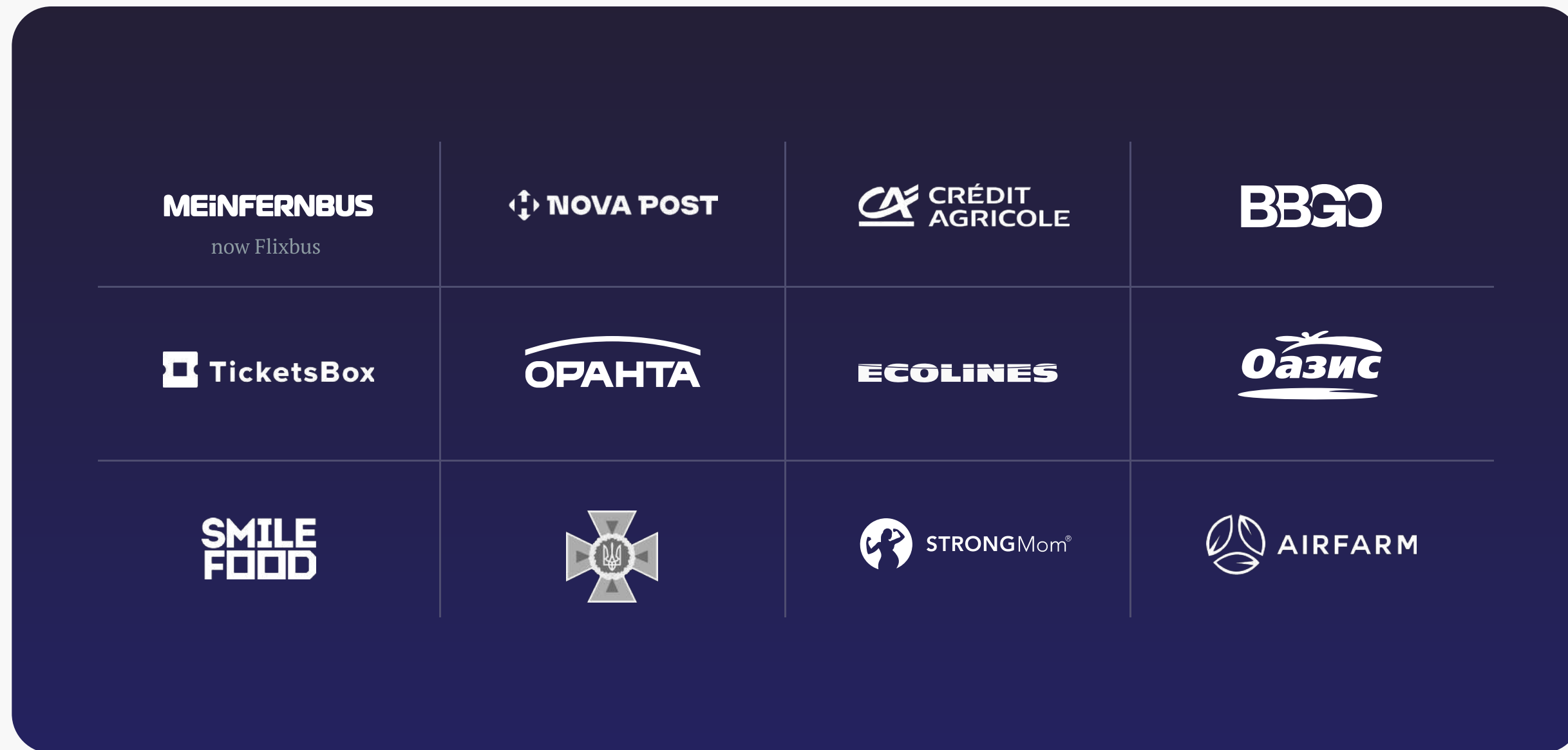


Вадим Кулацький

- Аспірант кафедри маркетингу | МРас-23-1
- Lead Designer в Stfalcon
- Викладач курсу "Дизайн UX/UI" в IT Академії від Stfalcon

- Більше 15 років в сфері дизайну
- Більше 10 років в веб-дизайні
- 4 роки в UX-дизайні

Наші клієнти



Контроль якості цифрових продуктів

Сучасний світ швидко розвивається, і якість цифрових продуктів відіграє важливу роль у забезпеченні довіри користувачів.

Контроль якості цифрових продуктів – це сукупність заходів, спрямованих на підтримку високого рівня точності, актуальності, доступності та безпеки інформації.

Головне завдання контролю якості – задовольнити очікування користувачів, підвищити конкурентоспроможність продукту та мінімізувати ризики, пов'язані з неточною або застарілою інформацією.

Основні показники якості цифрових продуктів

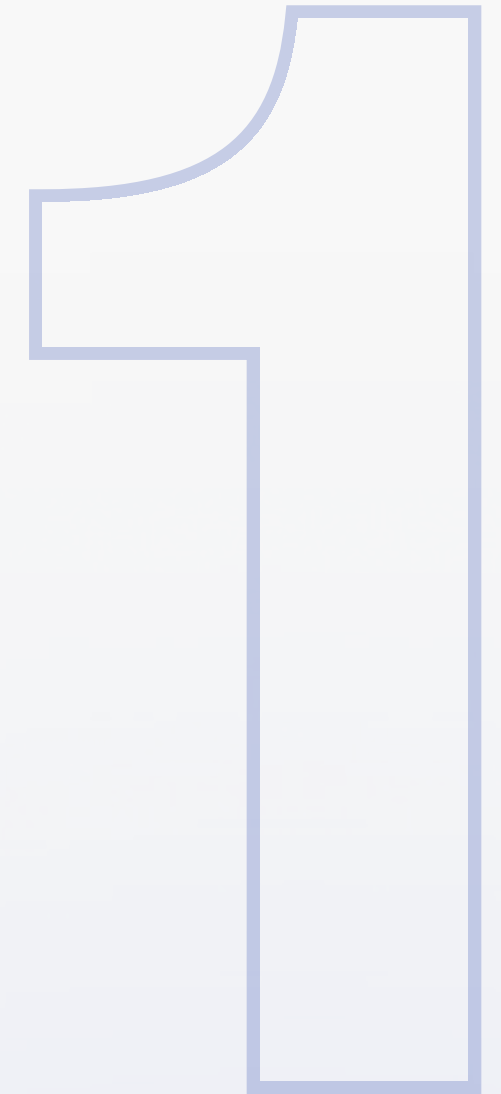
1. Достовірність та актуальність
2. Доступність та зручність
3. Безпека та конфіденційність
4. Персоналізація
5. Зворотний зв'язок та підтримка користувачів

Основні показники якості цифрових продуктів

Достовірність та актуальність

- Інформація повинна бути точною, перевіреною і базуватися на надійних джерелах
- Оновлення даних повинно бути регулярним. Це дозволяє уникнути застарілої чи некоректної інформації

Це дозволяє уникнути застарілої чи некоректної інформації



Основні показники якості цифрових продуктів

Доступність та зручність

- Продукт має бути доступними для всіх категорій користувачів, незалежно від пристрою чи технічних навичок
- Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, швидке завантаження сторінок, адаптивність до мобільних пристроїв
- Використання принципів UX/UI-дизайну для спрощення навігації продукту та покращення користувацького досвіду

Основні показники якості цифрових продуктів

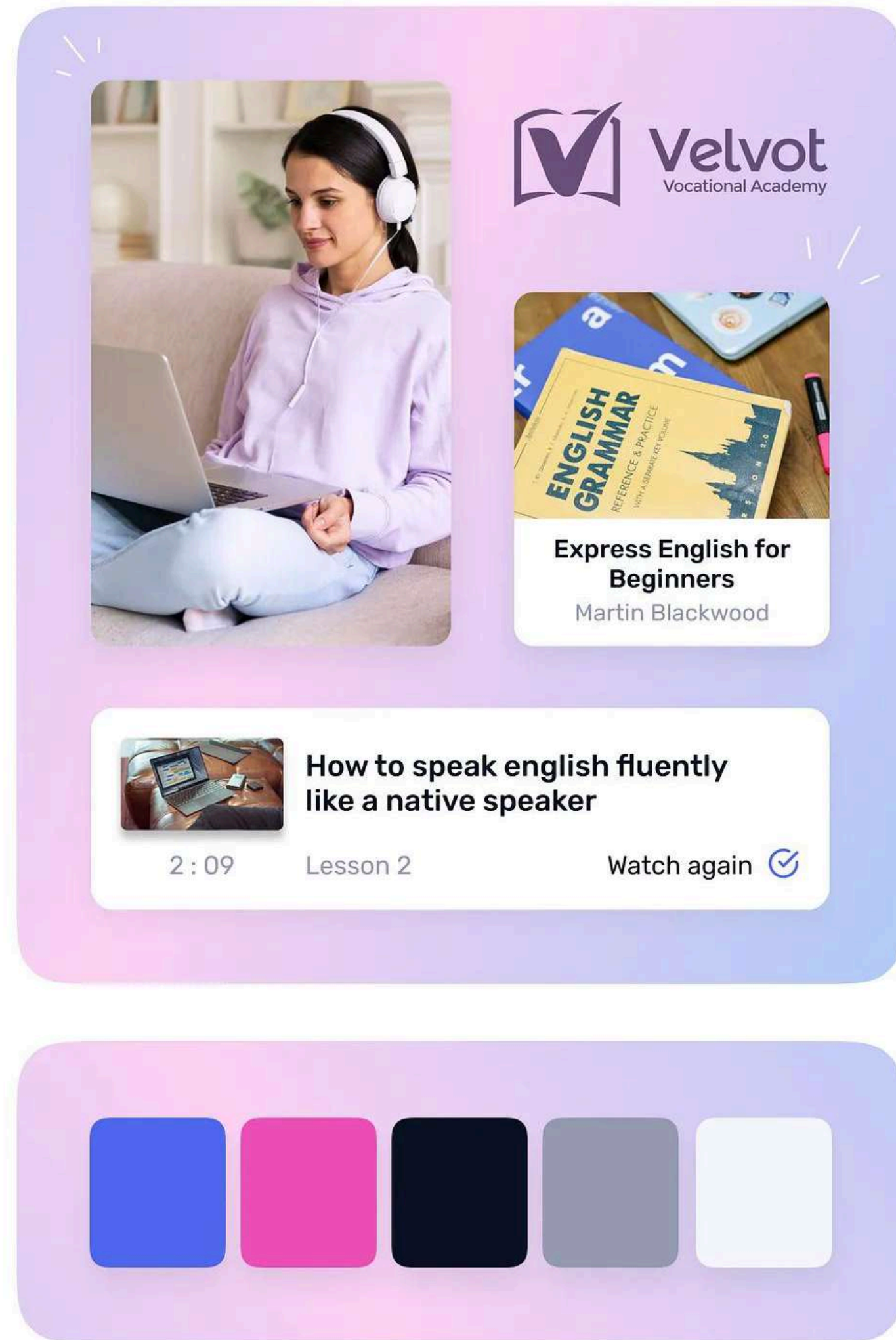
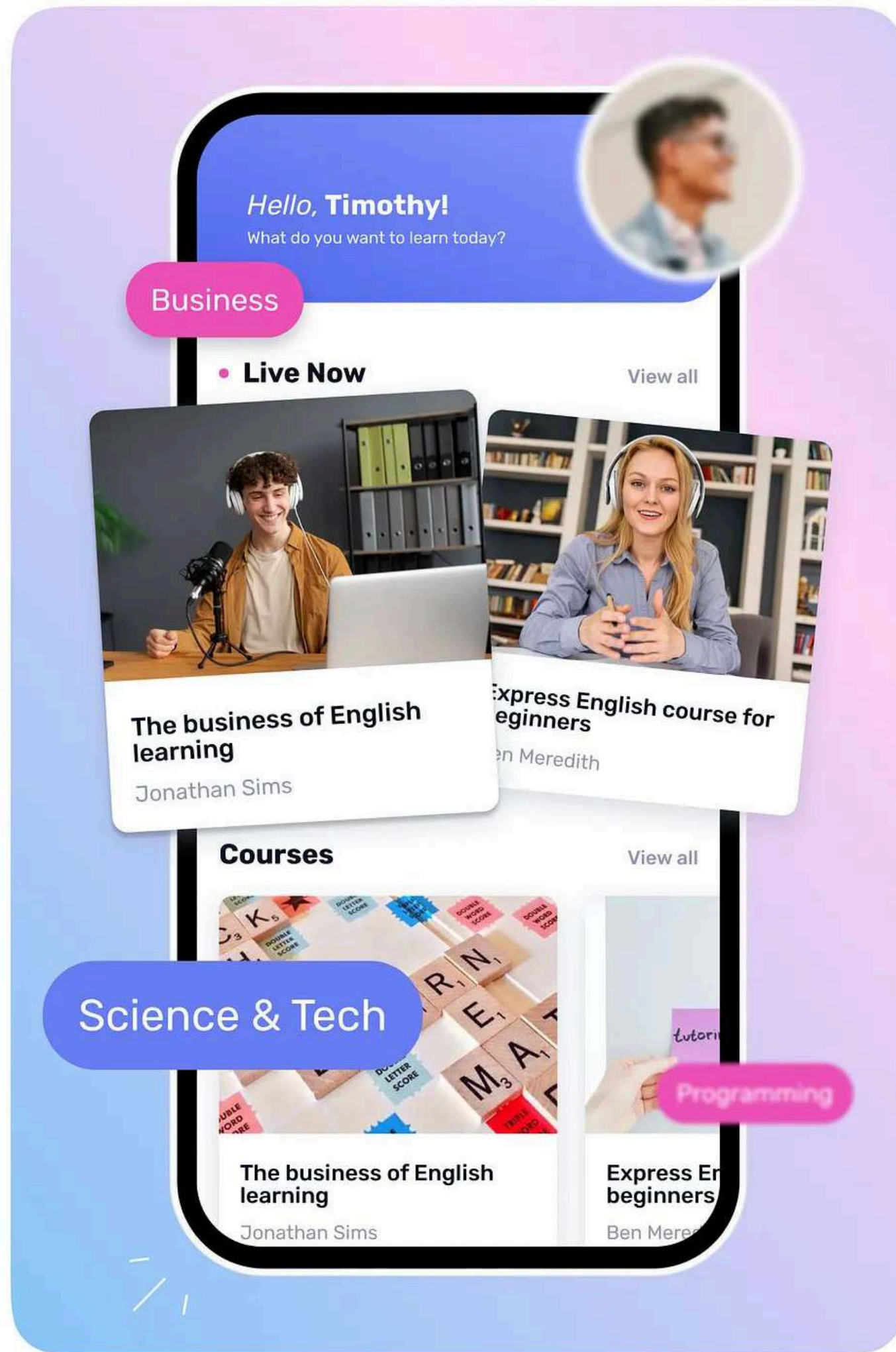
Безпека та конфіденційність

- Захист персональних даних користувачів повинен відповідати міжнародним стандартам (наприклад, GDPR, ISO 27001)
- Використання сучасних методів шифрування даних, двофакторної автентифікації та регулярного аудиту безпеки
- Наявність систем безпеки для запобігання витокам інформації та захист від хакерських атак

Основні показники якості цифрових продуктів

Персоналізація

- Система повинна адаптувати інформацію відповідно до інтересів та потреб кожного користувача
- Використання алгоритмів для рекомендаційного контенту, персоналізації пропозицій (в таких напрямках як електронна комерція, стрімінгові сервіси, освітні платформи тощо)



Основні показники якості цифрових продуктів

Зворотний зв'язок та підтримка користувачів

- Надання можливості користувачам залишати відгуки та оцінювати сервіс
- Оперативна технічна підтримка через різні канали зв'язку (чат-боти, гаряча лінія, електронна пошта)
- Використання аналізу відгуків для вдосконалення сервісу та швидкого реагування на проблеми користувачів

Оцінка цих показників дозволяє визначити слабкі місця продукту та знайти шляхи його покращення

В результаті це підвищує рівень задоволеності та залученість користувачів, а також конкурентоспроможність продукту на ринку

Методи оцінки якості продукту

Існує кілька основних методів, які допомагають визначити рівень ефективності та відповідності продукту очікуванням користувачів:

1. Опитування та відгуки користувачів
2. Веб-аналітика
3. Контрольні списки якості
4. Автоматизоване тестування

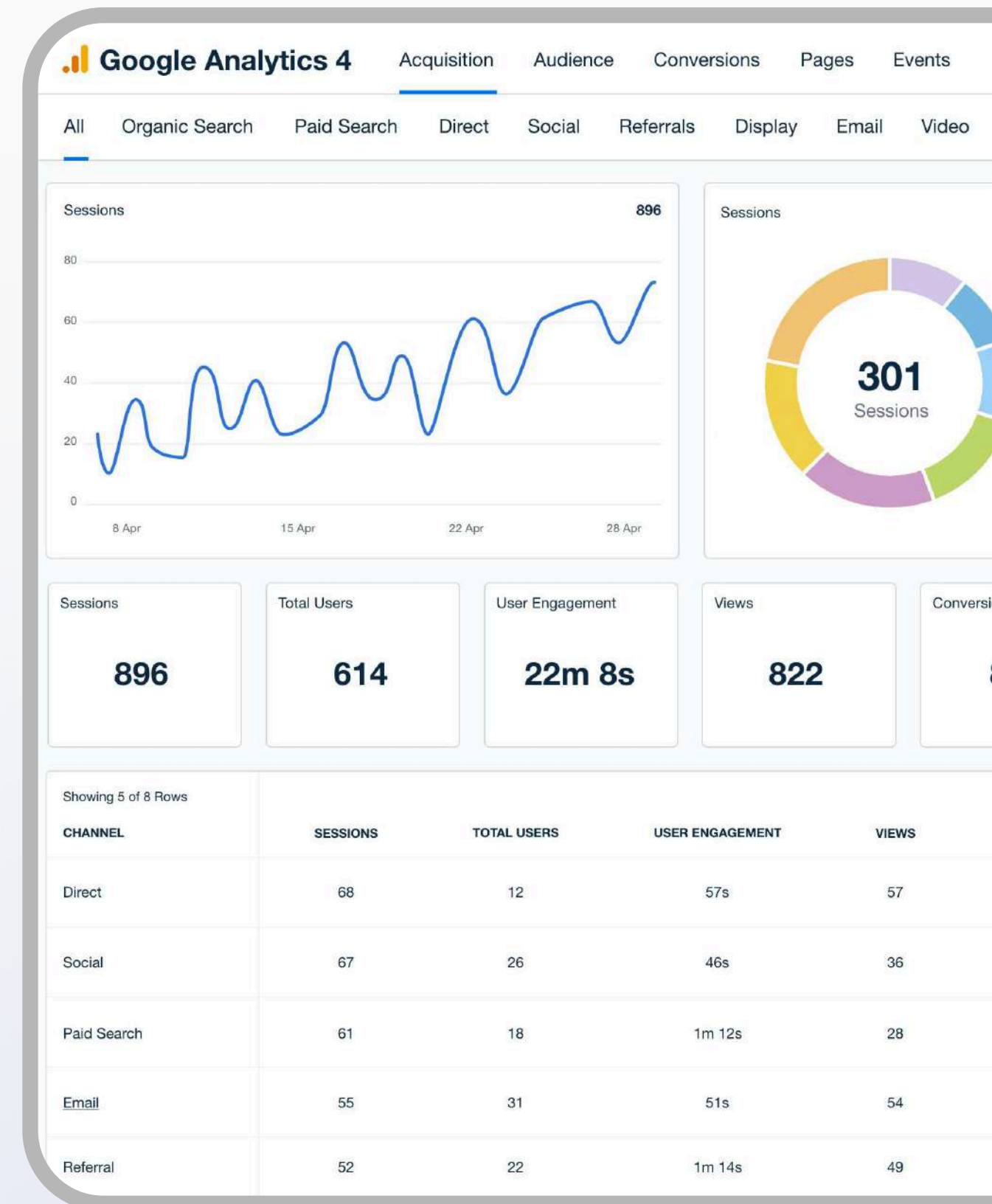
Опитування та відгуки користувачів

- **Анкетування / Опитування** – один із найпоширеніших способів збору зворотного зв'язку. Анкети можуть містити відкриті та закриті запитання, що допомагають оцінити рівень задоволеності клієнтів.
- **Інтерв'ю з користувачами** – глибші дослідження, які дозволяють отримати детальну інформацію про досвід користування продуктом, виявити проблеми та потенційні шляхи їх вирішення.
- **Аналіз коментарів та відгуків** – аналізуючи відгуки в соціальних мережах, на форумах або в магазинах додатків, можна зрозуміти головні проблеми та очікування користувачів.
- **NPS (Net Promoter Score)** – показник лояльності користувачів, який визначається через запитання: "Наскільки ймовірно, що ви порекомендуєте цю послугу іншим?".

Методи оцінки якості продукту

Веб-аналітика

- **Google Analytics** – інструмент для відстеження поведінки користувачів на сайті, аналізу джерел трафіку, конверсій та показників утримання
- **Heatmaps** – інструмент для аналізу поведінки користувачів за допомогою теплових карт через запис сеансів та аналізу шляхів навігації (Hotjar)
- **A/B тестування** – метод порівняння двох або більше версій інтерфейсу чи контенту для визначення найефективнішого варіанту



Heatmaps

hotjar Product · Why Hotjar · Pricing · Learn · Company · Sign in · Try it free

Understand how users behave on your site, what they need, and how they feel, fast.

✓ No credit card required 56,549 users signed up last month ✓ GDPR- & CCPA-ready

The slow, manual days of collating data and feedback are over.

Hotjar is an intuitive, visual way to discover, consolidate, and communicate user needs.

CTA: 5%

Sign up with email Sign up with Google

Trusted by 900,000 websites in 180+ countries

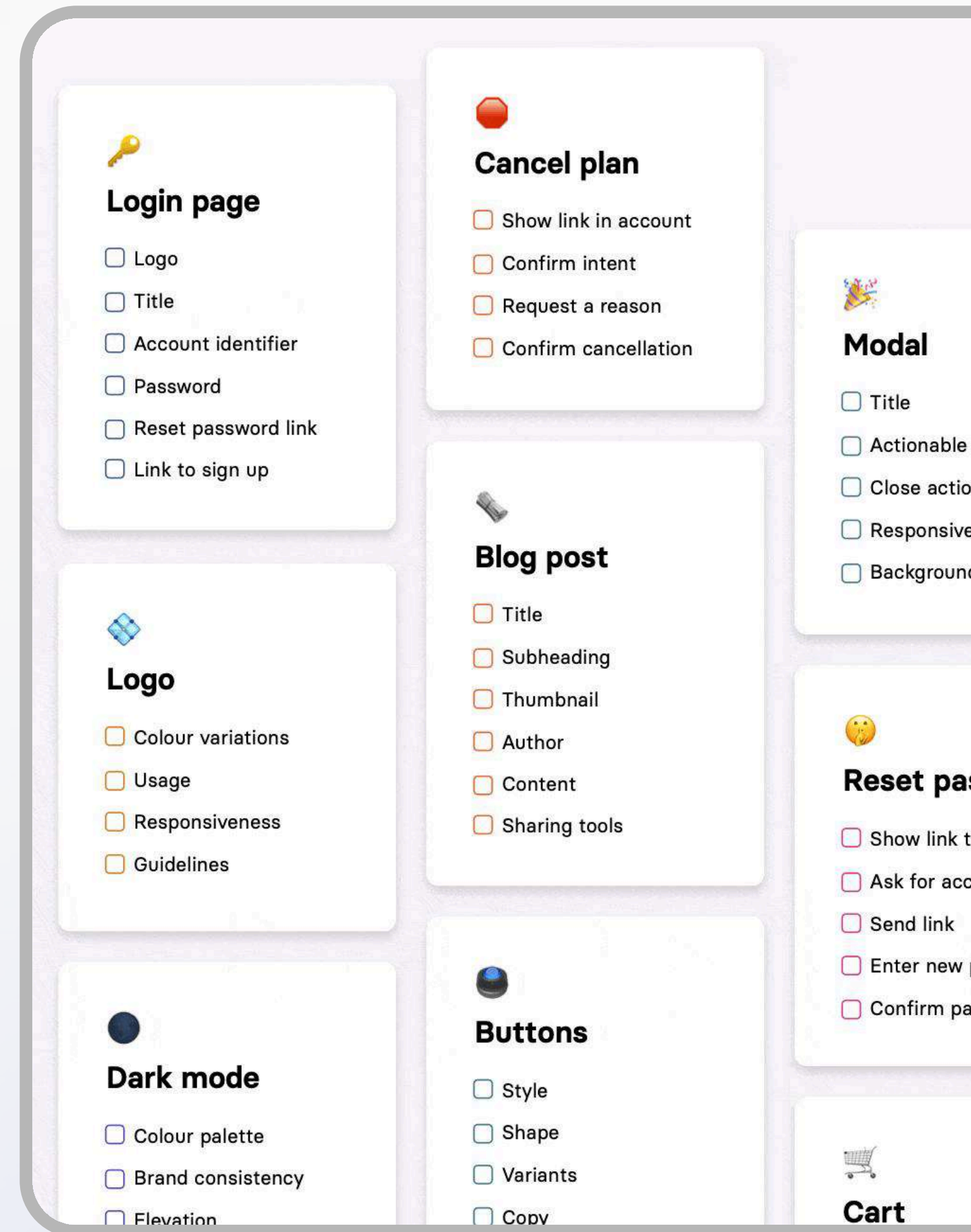
Mobile · Panasonic · HubSpot · inVISION · DECATHLON · unbounce · TechSn

✓ No credit card required ✓ 56,549 users signed up last month ✓ GDPR- & CCPA-ready

Методи оцінки якості продукту

Контрольні списки

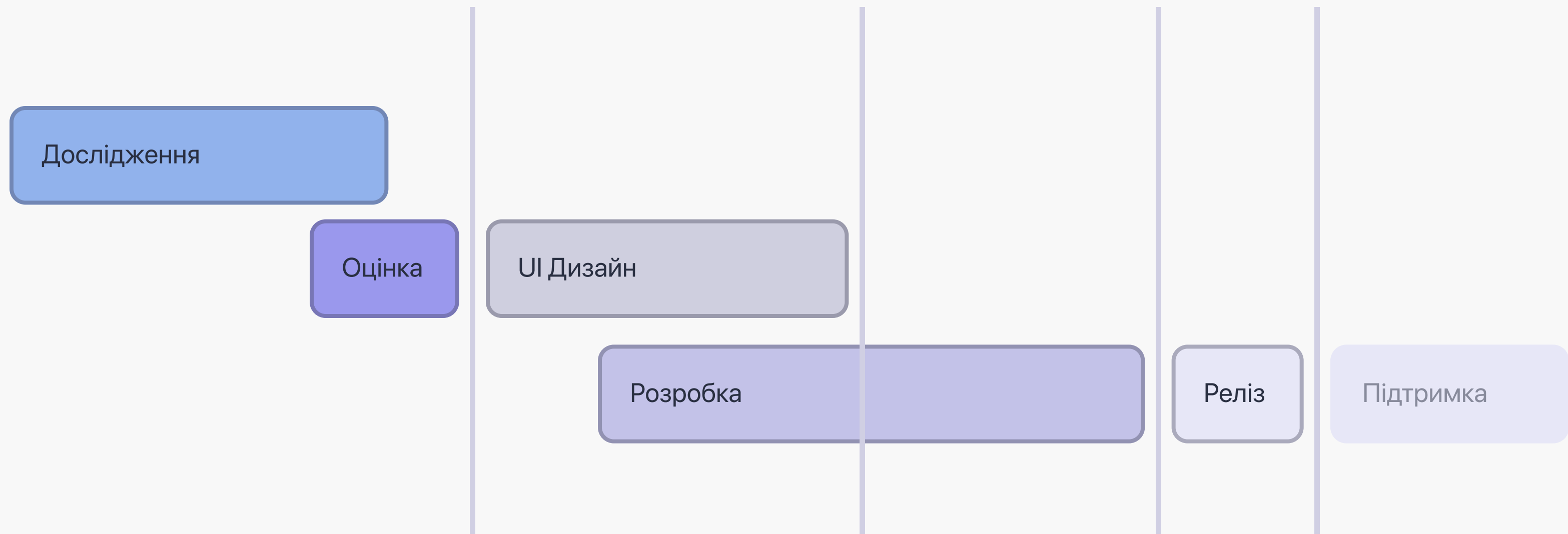
- **Чек-листи** – набір критеріїв, за якими перевіряється якість продукту перед його запуском або оновленням
- **Оцінка доступності** – перевірка відповідності послуги принципам доступності (інклюзивності) для користувачів з інвалідністю





**З чого розпочати розробку
продукту, щоб він був якісним**

Шлях створення продукту може виглядати так



Дискавері фаза –

це початковий етап розробки, під час якого команда збирає інформацію про ринок, конкурентів та потенційних користувачів, проводить аналітику та тестування.

Це допомагає сформулювати гіпотези та визначити напрямок подальшої роботи.



**70% стартапів фейляться
протягом 20 міс.**



Досліджуємо, аналізуємо, спостерігаємо, задаємо питання.

Визначаємо потреби своїх користувачів, формуємо гіпотези

Генеруємо ідеї, робимо прогнози на основі гіпотез

Тестуємо (перевіряємо гіпотези)



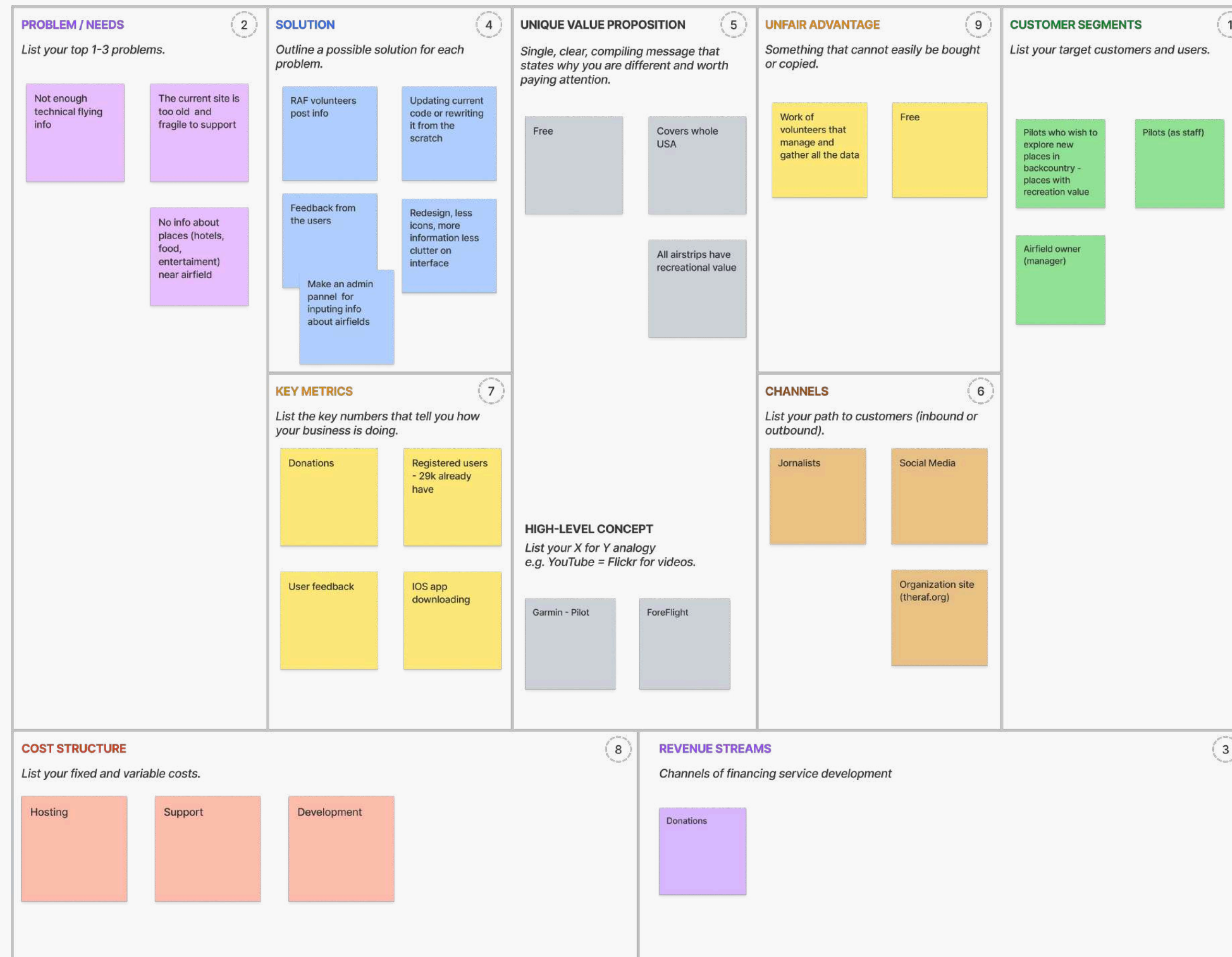


Design Thinking



<https://www.ideo.com/blogs/inspiration/what-is-design-thinking>

Lean Canvas



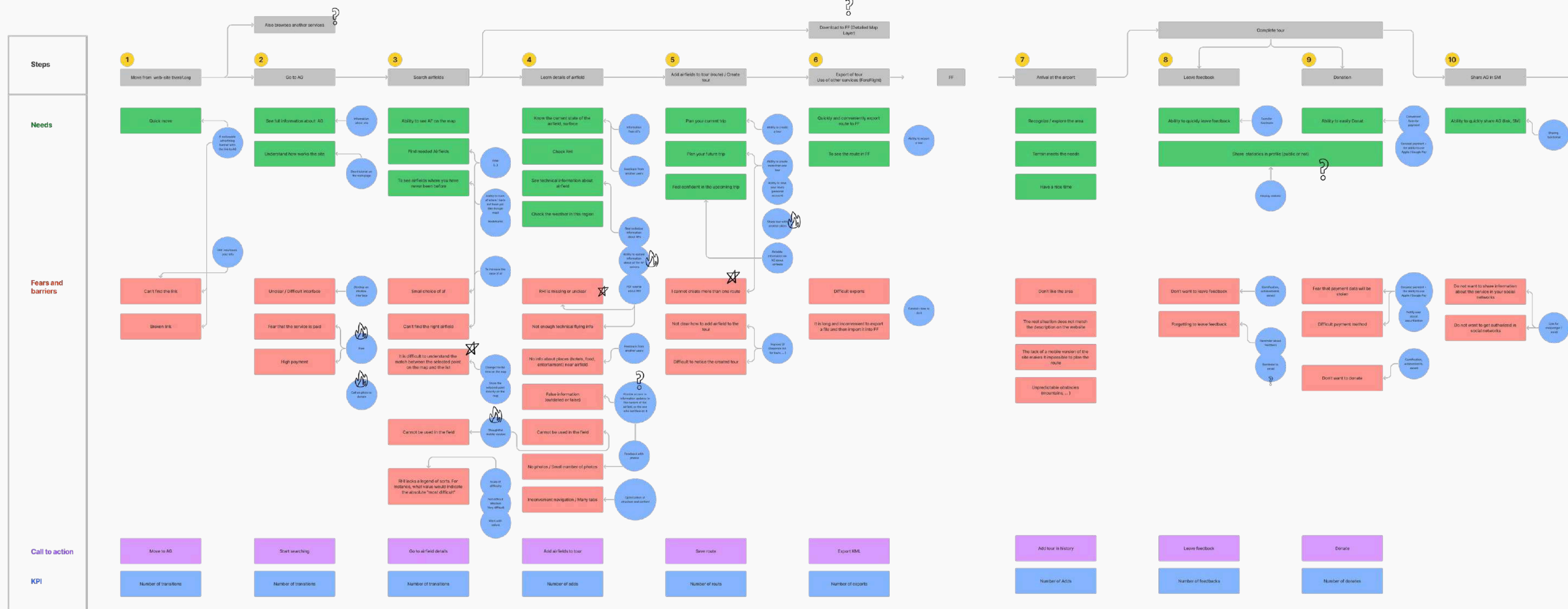
Аналіз конкурентів

Functionality	Competitors			
	Loxone	Jeedom	Home	Domoticz
Registration via social media	yes	no	no	no
Connection without registration	no	yes	yes	yes
Language selection	yes	yes	yes	yes
Free app	yes	no	yes	no
Free functions	yes	yes	yes	yes
Paid extra functions	no	yes	no	yes
Desktop version	no	no	no	yes
Shows the weather outside	yes	yes	yes	no
Shows the UV level	yes	no	yes	no
Shows location	yes	yes	yes	yes
Wind meter	yes	no	no	yes
Includes the list of automatic operations	yes	no	yes	no
monitoring of lights	no	yes	yes	no
monitoring of energy saving	no	yes	yes	no
monitoring of water usage	no	no	no	no
the ability to connect family members	no	yes	yes	no
notification that someone is at the front door	yes	no	yes	yes

Empathy map




Customer journey map



← 📍

KTHA - Tullahoma Rgnl Airport/Wm Northern Field



OVERVIEW AMENITIES RUNWAYS

Print / PDF Notices Add to favorite Add to route

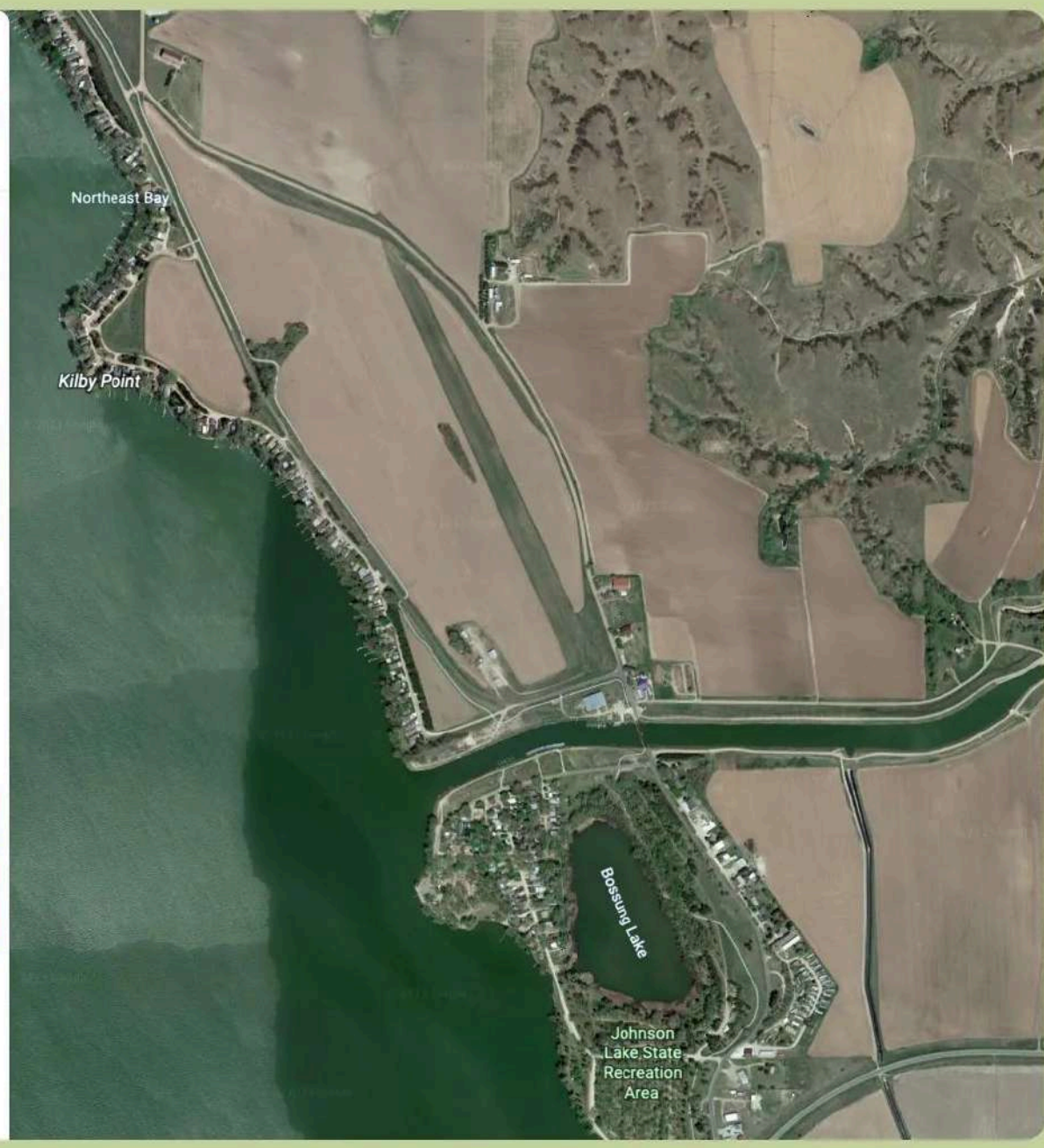
Runways with right hand traffic: 09. See the Runways tab for more information.

Caution: wind shear and rotor on short approach. Steep 100ft cliffs on three sides, resulting in low-level turbulence and wind shear, including a rotor at the approach end of 32, any time the wind is blowing

[READ MORE](#)

Airfield Information:
Date last surveyed: Jan 4, 2022

Elevation	1,080'
Region	Southeast



THE RAF AIRFIELD GUIDE

- SEARCH / MAP
- ROUTES
- FAVORITES
- CONTENT PACKS
- FOR LANDOWNERS
- ABOUT US

Call to Action for donate!

[DONATE](#)

Jennifer Field
infofield@gmail.com

THE RAF AIRFIELD GUIDE

zona Amenities All Min RW Length 3,000 feet

48U - Gtr Green River Intergalactic River Spaceport River
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

07S - Beaumont Hotel
Beaumont, KS
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

08N - Keller Brothers Field
Lebanon, PA
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

48U - Gtr Green River Intergalactic
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

THE RAF AIRFIELD GUIDE

zona Amenities All Min RW Length 3,000 feet

49 / 334

48U - Gtr Green River Intergalactic River Spaceport River
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

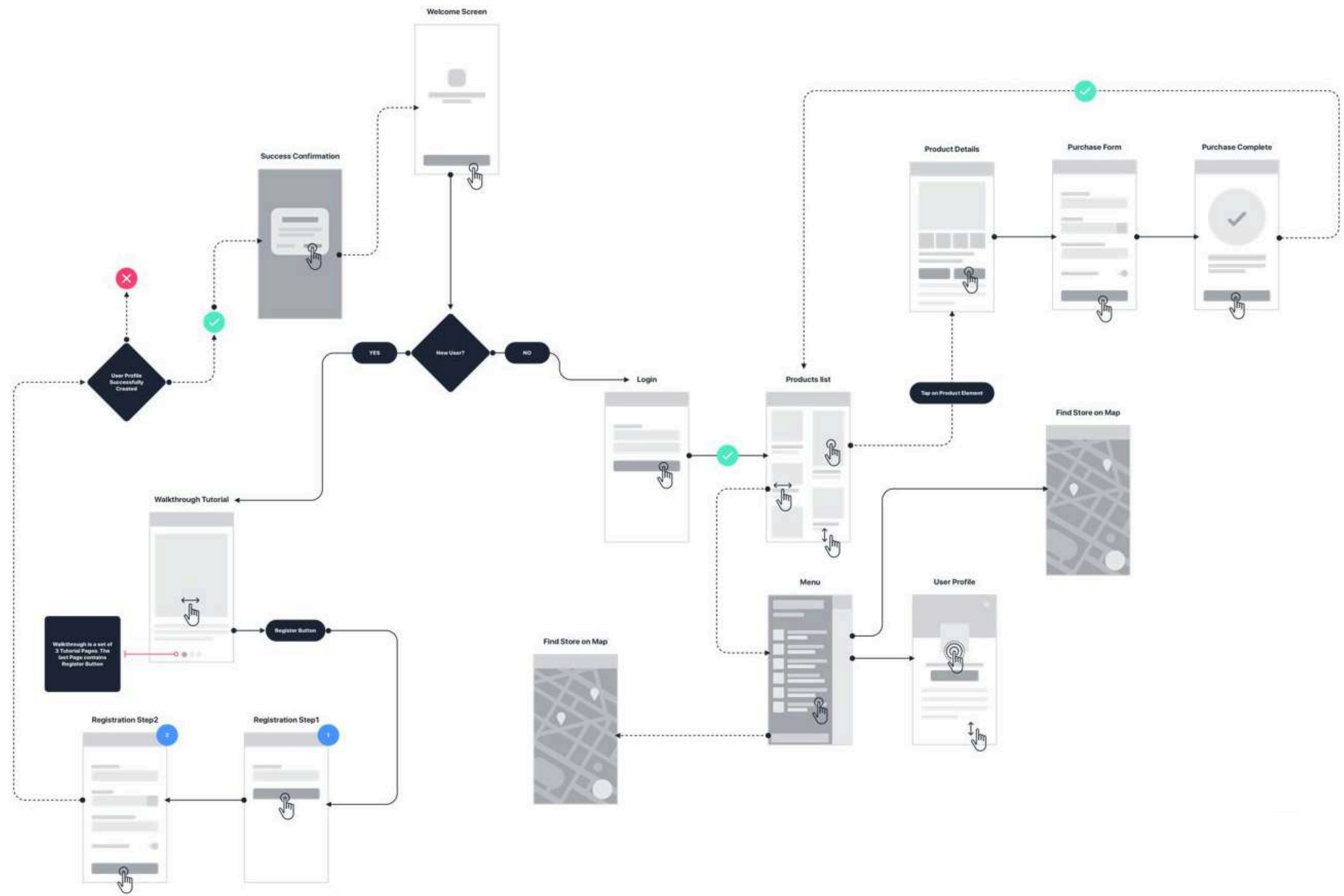
48U - Gtr Green River Intergalactic
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

48U - Gtr Green River Intergalactic River Spaceport River
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

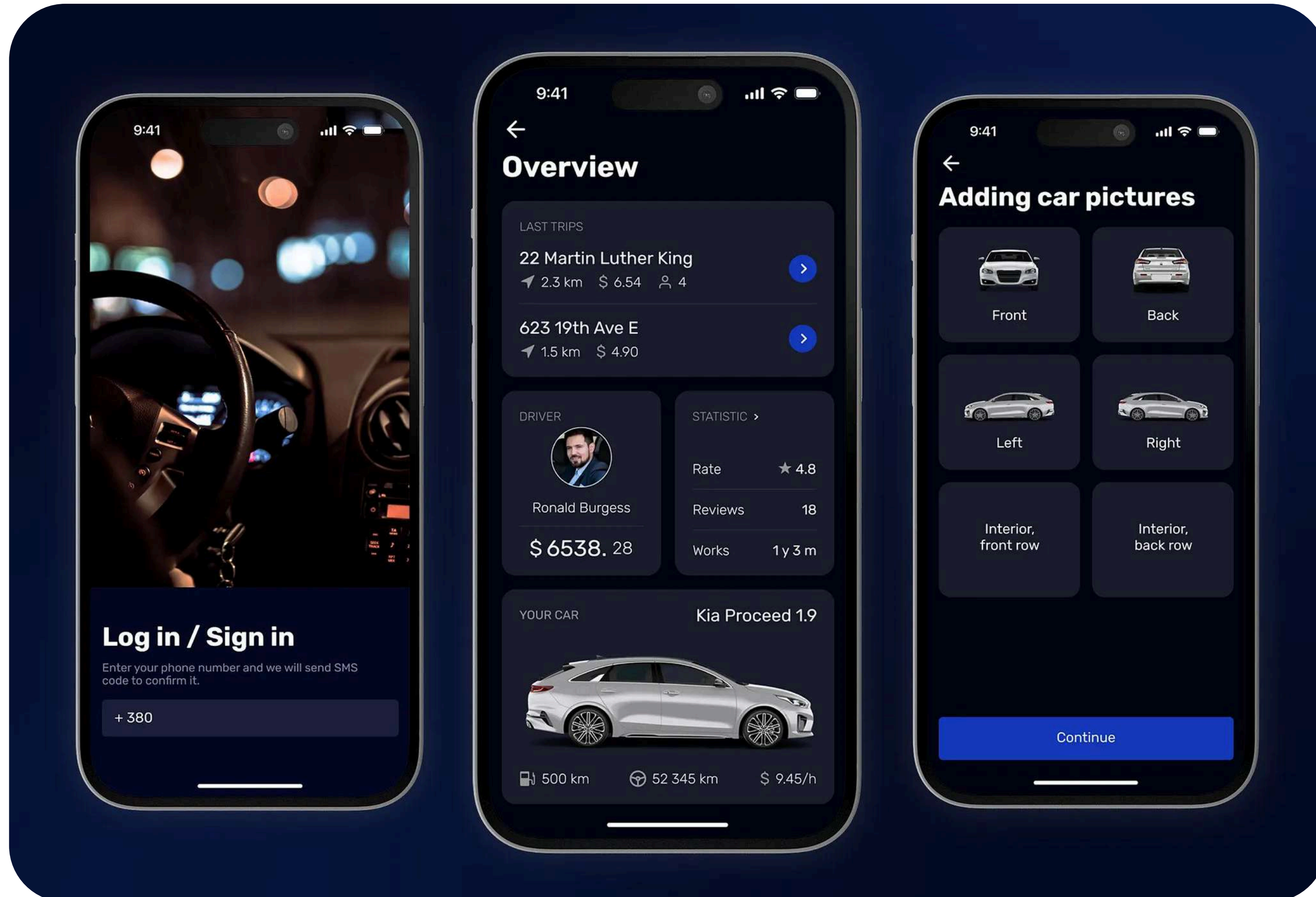
48U - Gtr Green River Intergalactic
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

48U - Gtr Green River Intergalactic River Spaceport River
Young, AZ
Elev: 5,669' Longest Runway: 3953'

[SHOW MAP](#)



Тестування



Design Thinking



Чому без досліджень продукт може не відповідати потребам користувачів?

- Відсутність аналізу може призвести до нерелевантного або складного інтерфейсу
- Низька залученість та швидка відмова від користування продуктом через неправильне розуміння потреб користувачів
- Створення неконкурентоспроможного продукту, що не вирізняється серед інших рішень на ринку

 stfalcon meetups

UX дизайн як бізнес-інструмент

<https://meetups.stfalcon.com/>





Задавайте питання