

Разработка методики дифференцированной корректировки интерфейсов информационных систем и автоматизированной оценки влияния изменений на показатели организации.

Хорькова С.А. (Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»)

Научный руководитель – д.э.н. Трофимова Л.А. (Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»)

Введение. С учетом активного расширения сотрудничества Российской Федерации с азиатским регионом в разных сферах деятельности, актуализируется проблема оценки эффективности взаимодействия азиатской аудитории с интерфейсами многих российских организаций, ранее в большей степени ориентированных на европейский рынок. Новые культурные, языковые и поведенческие аспекты требуют тщательного анализа и адаптации интерфейсов с учетом особенностей азиатского пользовательского опыта, чтобы обеспечить оптимальное и комфортное взаимодействие для увеличения прибыли организации.

При этом современные методы оценки изменений в интерфейсах взаимодействия с пользователями ориентированы на длительные комплексные исследования и оперируют масштабными гипотезами. Вследствие этого они ресурсоемки, затратны по времени и не позволяют выделить значимость отдельных небольших изменений, например изменений отдельных элементов в общей обновленной странице, на общие показатели продуктивности, конверсии и, как следствие, прибыли организации.

Основная часть. При выборе стратегии модернизации интерфейсов взаимодействия с целевой аудиторией важно учитывать сегодняшнюю интенсивность открытия новых рынков и направлений деятельности, которая требует оперативных ответов на возникающие вызовы. В связи с этим существующие методики не всегда подходят в силу их «неповоротливости».

Для решения этой проблемы целесообразно перейти к дифференцированному подходу управления изменениями, основанному на коротких спринтах и подтверждении «микрोगипотез» по отдельным элементам или группам элементов.

Подобный подход при наличии формализованной методики проведения исследований обладает следующими преимуществами:

- способ оценки изменений формализован, что ведет к упрощению проведения исследований, их удешевлению;
- снижается вероятность ошибки вследствие некачественно проведенного анализа;
- снижается стоимость ошибки за счет уменьшения пласта изменений;
- повышается отзывчивость стратегии развития интерфейса за счет дискреционности изменений;
- процесс оценки может быть автоматизирован.

Для достижения поставленной цели в работе были рассмотрены шесть основных способов оценки влияния изменений, А/В тестирование, Методика "Before and After", Методика "Множественных временных рядов" (MTR), Коэффициент корреляции, Методика Net Promoter Score (NPS), Когортный анализ.

В ходе проведенного исследования учтены недостатки существующих способов и выработана 4-этапная методика оценки значимости отдельных изменений на основе объединения серии коротких экспериментов, содержащих пересекающиеся множества изменений интерфейсов.

Методика позволяет учесть контекст, в котором происходят изменения на сайте, что может компенсировать недостатки "А/В тестирования" в отношении учета особенностей пользовательского опыта. Кроме того, этапы методики включают оценку уровня удовлетворенности пользователей и их готовности рекомендовать товар или услугу, что позволяет лучше понять, как изменения влияют на пользовательское восприятие и вовлеченность.

Таким образом, методика учитывает вес отдельных изменений, основанный на конверсии серии, и позволяет провести ретроспективный анализ корреляции изменений интерфейсов с изменением экономических показателей организации путем сравнения множественных временных рядов (MTR).

Указанная методика была опробована в организации, осуществляющей разработку информационных систем, в ходе чего были выявлены отдельные элементы системы, негативно влияющие на пользовательский опыт в разрезе общего редизайна системы. Полученные рекомендации позволили увеличить общую вовлеченность аудитории в эксплуатацию продукта и повысить отдельные показатели эффективности организации.

Выводы. Методика оценки значимости изменений интерфейсов, основанная на коротких экспериментах и множественных временных рядах, представляет собой перспективный подход к управлению изменениями. Ее преимущества включают быструю реакцию на рыночные изменения, формализованную оценку изменений, повышение точности анализа и увеличение отзывчивости стратегии развития интерфейса. Опробованная на практике, методика продемонстрировала свой потенциал в повышении пользовательской вовлеченности и эффективности организации.

Список использованных источников:

1. Garrett, J.J. The Elements of User Experience: User-Centred Design for the Web and Beyond, 2nd ed.; New Riders: Berkeley, CA, USA, 2012.
2. Nir Eyal. "Hooked: How to Build Habit-Forming Products". Portfolio, 2014.
3. Marty Cagan. "Inspired: How To Create Products Customers Love". Wiley, 2008.
4. Merritt, K.; Zhao, S. An Investigation of What Factors Determine the Way in Which Customer Satisfaction Is Increased through Omni-Channel Marketing in Retail. Adm. Sci. 2020, Vol. 10, P. 85.
5. Keeney, R. L., & Raiffa, H. (1993). Decisions with multiple objectives: Preferences and value trade-offs. Cambridge university press.